

Samen naar optimale dienstverlening aan boeren

22 januari 2025

Provincie Noord-Brabant

Opdracht

- Contouren voor een nieuwe ondersteuningsstructuur van dienstverlening
 - Ondersteuningsnetwerk
 - Aanpak Piekbelasting
 - VABImpuls
 - Coaches Natuurinclusief en BIO
- Weg van de geleidelijkheid met behoud van kwaliteit bestaande dienstverlening
- Betrekken betrokkenen bij inrichting en uitwerking
- Sluit aan bij / maak gebruik van wat er is Provincie-breed en maak slimme verbindingen

Opdrachtgevers

5.1.2.e

(Programma L&V)

5.1.2.e

(H-Management)

Aanleiding

- Dynamisch veld met hoog tempo ontwikkelingen
- Vraagstukken van ondernemers zijn complex
- Behoeft Provincie aan bundeling uitvoeringskracht en effectieve aansluiting met beleid en Bestuur
- Dienstverlening divers en gesegmenteerd (verschillende 'loketten' en geldstromen)
- Ondersteuning, inzet en informatie versnipperd
- Afstemming ongestructureerd en afhankelijk van individuen
- Behoeft professionals aan overzicht, efficiënte verdeling taken en gerichte inzet kennis en kunde
- Behoeft professionals aan gezamenlijke landingsplaats en kennisdeling

In het kort

We willen kennis, kunde, informatie en relaties bundelen en vanuit één platform bedienen.

Samenwerking in ondersteuningsstructuur

met behoud van:

- Brede dienstverlening
- Laagdrempeligheid voor ondernemers en stakeholders
- Duidelijke rol met onafhankelijkheid op (beleids-)inhoud
- Professionele handelingsruimte
- Borgen vertrouwelijkheid aan keukentafel
- Kwaliteit relaties en contacten

Samenwerking

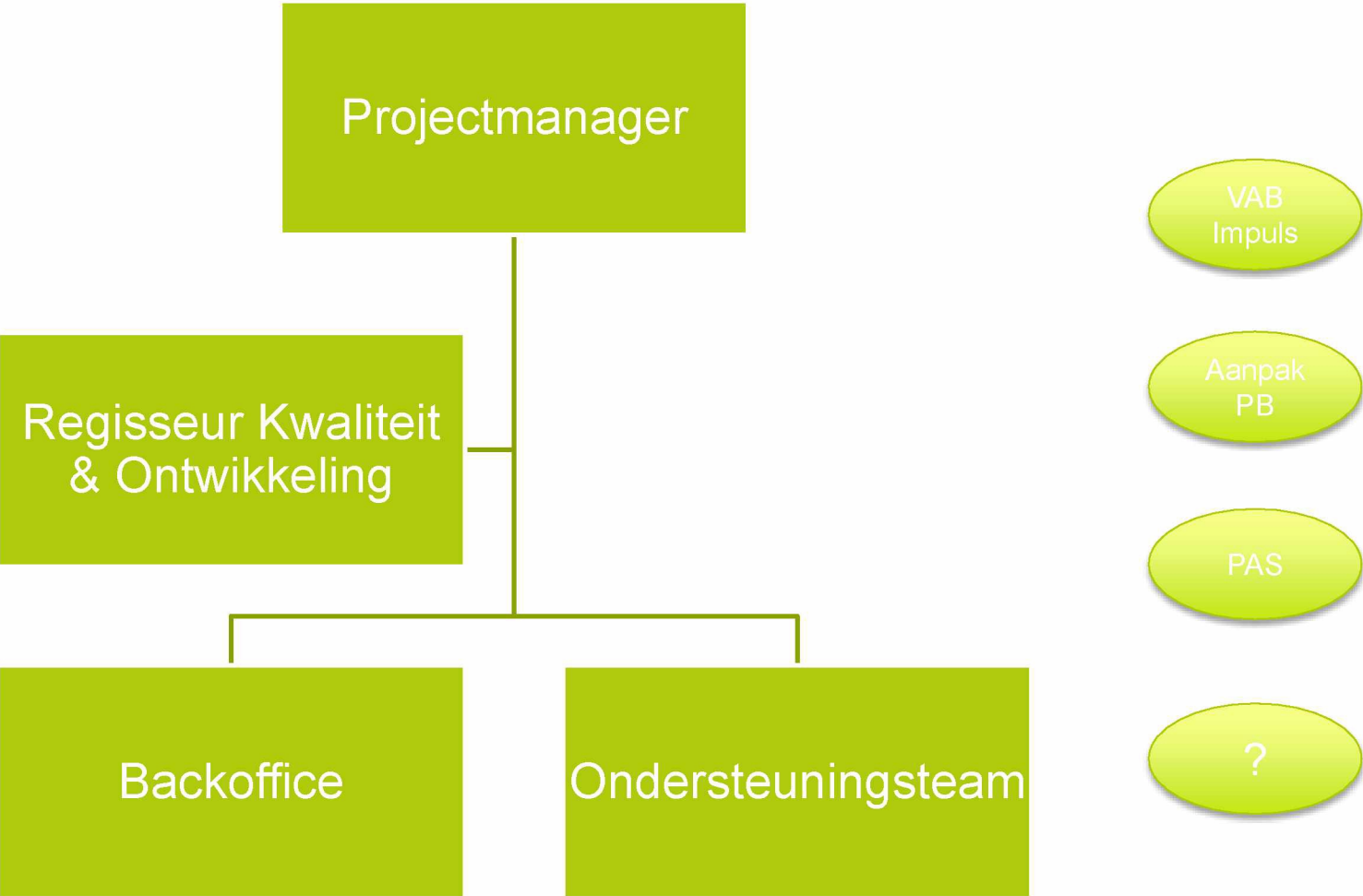
met ontwikkeling van:

- Zichtbaarheid en herkenbaarheid in- en extern
- Solide basis van opgave irt capaciteit (continuïteit)
- Flexibiliteit (opschalen en afschalen wanneer nodig)
- Organiserend vermogen mbv backoffice
- Eenduidige informatie- en dossieropbouw
- Heldere afstemmingsstructuur en escalatieladder
- Leren en verbeteren binnen team en als onderdeel van geheel
- Platform en positie uitvoeringsteam interne en externe stakeholders (gecoördineerde in- en output tbv afstemming en (beleids-)ontwikkeling)

Houd het simpel

er gaat veel goed. Haal op wat er beter kan en voeg dat geleidelijk toe.

Organisatieopzet



Basisteam en Backoffice centraal

Dienstverlening VABImpuls, coaches NI/ Bio en Aanpak
Piekbelasting continueren met schillen van onafhankelijke
zelfstandigen

Nieuwe ondersteuningsstructuur

- Laagdrempelig en herkenbaar contactpunt voor (gestopte) boeren. Er is een routekaart én we kunnen helpen de route te vinden en bewandelen;
- Vraaggestuurd;
- Ondersteuning zonder last en ruggenspraak;
- Eén gezicht met een brede basis van professionals met onderscheidende kwaliteiten;
- Lerende organisatie: structurele aandacht voor 'hoe we het doen' en 'hoe we het beter kunnen doen';
- Regie-organisatie: centrale bedding van contacten/ trajecten en gerichte inzet externe schil onafhankelijke deskundigen;
- Inbedding in de organisatie en nauwe aansluiting bij beleidsafdelingen en Aanpak Landelijk Gebied;
- Aansluiten bij bestaande netwerken, participatiestructuren en initiatieven;
- Eén backoffice en centrale aansturing met financiële, registratie- en verantwoordingsstructuur;
- Kwaliteitsbewaking centraal. Sturing op kwalitatieve doelstellingen en output kwantitatieve resultaten op sectorniveau;
- Kennisdeling, inter- en supervisie structureel georganiseerd (regisseur Kwaliteit & Ontwikkeling);
- Solide basisteam met flexibele structuur zodat opgaven of aandachtsvelden tijdelijk of structureel kunnen worden toegevoegd of afgestoten op basis van (nieuwe) behoeften of ontwikkelingen.

Kwaliteit en ontwikkelen

- Structuur voor kennisdeling, inter- en supervisie
- Inbedden leren en ontwikkelen in sleutelprocessen
- Aparte functie (regisseur) eerste twee jaar om plan op te stellen en te begeleiden
- Speciale aandacht voor wijze van besluitvorming en in kaart brengen behoeften betrokkenen

Uitwerking voor nu

- **Mission statement:** waarom zijn we er en waar staan we voor?
 - start in kleine groep om dit voor te bereiden (begin februari)
 - brede discussie tijdens kick-off
- **Interne stakeholders:** analyse en netwerkontwikkeling
 - afstemmingsronde keyplayers en gelieerde programma's (door 5.1.2.e en 5.1.2.e)
- **Beoordeling en toewijzing:** afspraken, procedure en proces
 - uitwerking in kleine groep met vertegenwoordigers van VABImpuls, ON en APB
 - brede discussie tijdens kick-off
- **Inrichting backoffice en informatiestructuur**
 - Kwartiermaker (5.1.2.e)
 - Ism backoffice APB
 - Overdracht ondersteunende activiteiten VABImpuls
- **Verkenning/ afstemming Boerenperspectief**
 - Afstemming projectleiders ontwikkeling en communicatie
 - Uitwerking ecosysteem veld en externe stakeholders (kleine groep)
 - Kennismaking betrokkenen circa april

Nog uit te werken (gezamenlijk)

- Onafhankelijke kwaliteitstoetsing (klankbordgroep?)
- Klantgroep / behoeftenanalyse doelgroep
- Scope basisteam en rol projecten
- Functie en prioriteiten Kwaliteit en Ontwikkeling (Regisseur)
- Functie en rol Projectmanager / opdrachtnemer nieuwe ondersteuningsstructuur

Proces

- Ronde langs de teams (botsproef ontwerp);
- Ronde langs interne stakeholders;
- Start werkgroepen met opdracht;
- Ontwikkeling vanuit gezamenlijke procesgroep met vertegenwoordigers vanuit verschillende onderdelen, plus opdrachtgever;
- Visie en ontwerp op hoofdniveau (eindplaatje);
- Kick-off alle teams met bespreking output werkgroepen;
- Uitwerking en fasering per onderdeel (ingroeien);
- Dienstverlening gaat door;
- Zorgvuldige afronding en overdracht bestaande structuren en afspraken;
- Financieel inzicht overlopende kosten 'oude structuur' en financiële paragraaf nieuwe structuur;
- Samenwerkingsafspraken derden (LVVN, BP, Brabant Advies).

VABImpuls en Brabant Advies

- Sluiting subsidie vouchers 10 december 2024 (informatie sites voor doelgroep)
- Verlenging opdracht Brabant Advies tot 1 april (afgerond)
- Afronding beschikkingen en vaststellingen door Stimulus / projectteam VAB
- Uitwerking opdrachtverstrekking deskundigen (met 5.1.2.e en 5.1.2.e)
- Commissie tbv lopende trajecten en nieuwe aanvragen (geco's en 5.1.2.e) tot 1 maart – toewijzing tussentijdse aanvragen aan selecte groep deskundigen VAB
- Commissie samenstelling groep deskundigen / specialisten nieuwe structuur tot 1 april
- Loketfunctie (Brabantadvies) overdragen aan backoffice tot 1 april
- Communicatie inwerken en overdracht in januari – executie vanaf februari/ maart
- Bijeenkomst team VAB 31 januari – toelichting toekomst, werkwijze en nieuwe contactpersonen
- Vanaf maart inhuizing faciliteiten PNB (afronding en overdracht Brabant Advies)
- Data nieuwe/ lopende trajecten backoffice (inwerken door 5.1.2.e)
- Historie data samengevat in factsheets
- Voorstel structuur intervisie en kennisdeling ondersteuningsstructuur inclusief VAB tot 1 april

Randvoorwaarden transitie nu

- Versterking backoffice op capaciteit maar vooral op competenties (data, procesondersteuning)
- Invulling vacature 5.1.2e (afgerond)
- Invulling Projectmanager/ opdrachtnemer
- Inbedding kwaliteit en ontwikkeling (lerende organisatie): extra functie Regisseur K&O
- Verlenging opdrachtverstrekking Brabant Advies voor 1^e kwartaal 2025 (afgerond)
- Opdrachtverstrekking van kosten transitiefase (projectteam VAB, Brabant Advies en Stimulus)
- Opdrachtverstrekking externe deskundigen plus uniformering tarief (VAB, coaches, zaakbegeleiders)
- Kosten organiseren externe kwaliteitstoetsing (Brabant Advies)
- Inpassen PAS-traject
- Organiseren aansluiting Aanpak Landelijk Gebied