

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 : maart 2024

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 bredere ondersteuningsstructuur. 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 de overdracht van lopende dossiers en bestaande processen vanuit de bestaande onderdelen (met name VABIMPULS) naar de nieuwe brede ondersteuningsstructuur. Daarnaast wordt een advies gevraagd over hoe het proces van matchmaking tussen de aanvrager (agrarisch ondernemer) en een begeleider vanuit de nieuwe ondersteuningsstructuur, plaats kan vinden.

Afbakening

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

- goede matchmaking tussen de hulp vragende ondernemer en de pool met beschikbare mensen/begeleiders vanuit de nieuwe brede provinciale ondersteuningsstructuur, en;
- een overdracht van het archief en de lopende begeleidingstrajecten van VABIMPULS.

Als onderdeel van het advies wordt aangegeven welke rollen en (praktische) benodigdheden er nodig zijn om tot een matchmaking te kunnen komen.

2. Beschrijving rolverdeling en werkwijze

Loket

Bestaat uit 1 tot 2 personen die overkomen vanuit de ondersteunende zaakbegeleiders van de aanpak piekbelasting.

Kerntaak irt matchmaking

Als onderdeel van de backoffice vormt het loket de eerste ingang voor ondernemers die zich melden met een hulpvraag. Dit kan via een contactformulier op de website, per telefoon of per mail. Het loket

Commented [5.1.2.e]: Ik zou geen aantal noemen

verzorgt de eerste registratie en levert het aanmeldformulier (zie bijlage 1) aan bij het beoordelings- en toewijzingsteam.

(Praktische) benodigdheden

- Beheer telefoonnummer, website en mailadres
- Zaakvolgsysteem tbv registratie
- Werkinstructies registratie
- Aanmeldformulier eerste registratie (zie bijlage 1)

Beoordelings- en toewijzingsteam

Bestaat uit 5 personen. Vanuit elke subonderdeel van de ondersteuningsstructuur één persoon, aangevuld met een (administratieve) ondersteuner.

Kerntaak irt matchmaking

Dit team komt elke twee weken samen. Op basis van de verkregen informatie (vanuit het loket) stelt dit team vast of er voldoende informatie beschikbaar is om te bepalen waar de hulpvraag van de betreffende ondernemer op gericht is. Afhankelijk daarvan wordt bepaald welke expertise gewenst is om deze ondernemer verder te helpen en welke begeleider 'als geschikte match' toegekend wordt. Op het moment dat het aanmeldformulier en/of andere informatiebron niet afdoende is om tot een toekenning over te kunnen gaan, neemt één van de teamleden contact op met de betreffende ondernemer om door te vragen om alsnog te kunnen komen tot een toewijzing. **Of nemen we sowieso 'extra' contact op alvorens we toewijzen?**

Commented [5.1.2.e]: Elke week lijkt mij, maar alleen indien er aanmeldingen zijn.

Commented [5.1.2.e]: Ik vind snelheid van reageren één van de belangrijkste voorwaarden van een betrouwbare overheid dus daarom wekelijks.

Commented [5.1.2.e]: Een verkennend gesprek door een generalist lijkt mij altijd wenselijk. Inzet schaarse uren VAB pas indien hulpvraag 'scherp' is.

Minimaal benodigde gegevens

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

- NWA gegevens
- Type agrarisch bedrijf
- Zwaartepunt hulpvraag
 - Ruimtelijk
 - Sociaal maatschappelijk
 - Economisch
 -
- Mogelijk eigen toekomst idee
 - (gedeeltelijk) stoppen
 - Doorgaan (in welke vorm?)
- Is er sprake van een acute hulp/noodsituatie?

Commented [5.1.2.e]: Hulpvraag scherp krijgen op basis van een verkennend gesprek, tenzij deze al direct heel concreet is.

Overige (praktische) benodigdheden

- Inzicht in:
 - de expertise van de beschikbare begeleiders
 - de werkvoorraad van de beschikbare begeleiders
 - oriëntatiegebied (actieradius) van de beschikbare begeleiders
- Het intakeformulier met de eerste categorie vragen beantwoordt, om ter beschikking te stellen aan de beoogd begeleider (zie bijlage 2).
- De mogelijkheid om via het zaakvolgsysteem de betreffende casus toe te voegen aan de werkvoorraad van de betreffende begeleider.

3. Vragen/aandachtspunten

- Afspraken over registratie als een hulpvraag via een andere weg binnenkomt dan het loket.
- 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?
- 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?
- Omgang en voorbereiding met en op uitstroom en overdracht vanuit het ondersteuningsteam naar bijvoorbeeld gemeente of (externe) adviseur.
- 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
- Werken met oriëntatiegebieden of niet waarbij begeleiders vanuit de brede ondersteuningsstructuur gekoppeld worden aan de gebiedsindelingen van het bestaande ondersteuningsnetwerk, maar bijvoorbeeld ook de collega's van Wonen Werken en Leefomgeving (WWL).
- Evaluatie van matchmaking zowel intern als met de ondernemers die begeleiding krijgen en/of hebben gekregen. Kan ook via externe adviesgroep in de volgende bullet.
- Richt een externe adviesgroep op als Spiegel, klankbordgroep, doordenkclub:
 - Dynamische/wisselende samenstelling
 - Bemenst vanuit externe (gebieds)partners, kenniscentra, ondernemers etc.
 - Externe projecten (zoals Boerenperspectief)
 - Organisatie bij Brabant Advies?
-

Commented [5128]: Welke andere wegen zien we voor ons ?

Commented [5128]: Vraag anders gesteld.....wat is een goede (gebieds)indeling ? Is dit aan ons ?

Commented [5128]: Ik heb nog niet zo'n gevoel bij een 'externe adviesgroep' !?

4. Doorkijk naar vervolg

XXXXX

Bijlagen:

1. Concept aanmeldformulier tbv eerste registratie → voorbeeld formulier VABIMPULS dat nog in de maak is
2. Intakeformulier → voorbeeld informatieformulier VABIMPULS
3. Schematische weergave toewijzing/matchmaking