

# 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 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 de nieuwe ondersteuningsstructuur 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 een drietal teams die onderdeel uitmaken van de ondersteuningsstructuur, te weten:

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 van deze teams 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 irt matchmaking

Als onderdeel van de backoffice vormt het loket de eerste ingang voor aanvragers die zich melden met een hulpvraag. Dit kan via een contactformulier op de website, per telefoon of per mail. Het loket verzorgt de eerste registratie en levert het (door de aanvrager ingevulde) 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. Uitgaande van een doorgroeimodel waarbij uiteindelijk sprake is van één aansturend en integrale ondersteuningsstructuur voor de dienstverlening naar buiten toe, verschuift de rol van deze personen van 'vertegenwoordiger' van het subonderdeel naar 'portefeuillehouder' van de verschillende diensten.

#### Kerntaak irt matchmaking

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 te bepalen waar de hulpvraag van de betreffende aanvrager op gericht is. Afhankelijk daarvan wordt bepaald welke expertise gewenst is om deze aanvrager verder te helpen en welke begeleider uit de 'pool' als geschikte match toegekend wordt. Als onderdeel van die afweging wordt een beknopte locatiestudie uitgevoerd.

#### 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?

- Mogelijk eigen toekomstig idee over bedrijf
  - (gedeeltelijk) stoppen
  - Doorgaan (in welke vorm?)

#### 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.

#### **Pool begeleiders**

##### Kerntaak irt matchmaking

De aangewezen begeleider gaat het verder verkennende (eerste) gesprek aan met betreffende aanvrager. Na dat gesprek geeft de begeleider aan of hij/zij de meest geschikte begeleider is of dat het verdere begeleidingsproces beter door een andere begeleider voorgezet kan worden. Overigens staat het de aanvrager uiteraard ook vrij om aan te geven dat er geen 'klik' is.

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 portefeuillehouder VABIMPULS beheert/coördineert. Daarmee wordt niet het beoordelings- en toewijzingsteam om toestemming gevraagd, maar enkel geïnformeerd.

##### Rolverdeling per deel onderdelen

1<sup>e</sup> lijn → keukentafelgesprekken met aanvragers: begeleiders vanuit VABIMPULS en APB, BIO/NIL

2<sup>e</sup> lijn → rol ondersteuningsnetwerk

#### Overige (praktische) benodigdheden

- Het intakeformulier 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 registeren (als onderdeel van de matchmaking van de benodigde specialist door de begeleider).

### **3. Vragen/aandachtspunten**

#### **Binnen de afbakening van de opdracht**

- Afspraken over registratie als een hulpvraag via een andere weg binnenkomt dan het loket.  
Bijvoorbeeld:
  - via een rechtstreekse benadering vanuit de aanvrager bij één van de begeleiders uit pool
  - doorverwijzing vanuit gemeente of andere (gebieds- en gespreks)partner
- 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?

- 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.

#### **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)stelsel 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 i.v.m. 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 i.c.m. een werkomgeving in MS Teams en/of windows verkenners 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.
- 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?

#### **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 teams
2. Keuze maken voor een zaakvolgsysteem en deze inrichten
3. ....

#### **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