



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Bedrijfsvoering.....	5
2.1	Omvang Capaciteit.....	5
2.2	Kostenverdeelsleutel en gemeentelijke bijdrage Begroting.....	8
2.3	Sturing	9
2.4	Professionalisering en kwaliteitsborging	11
3.	Zorg en ondersteuning	13
3.1	Waarom.....	13
3.2	Wat	13
3.3	Wie.....	14
3.4	Hoe.....	14
3.5	Ontwikkelingen	15
3.6	Resultaten 2023	16
3.7	Voorstel extra capaciteit 2023.....	17
4.	Werk en inkomen.....	20
4.1	Participatiewet-Inkomen	20
4.1.1	Waarom	20
4.1.2	Wat.....	20
4.1.3	Wie	20
4.1.4	Hoe	21
4.1.5	Ontwikkelingen.....	21
4.1.6	Resultaten 2023	22
4.1.7	Voorstel extra capaciteit 2023	23
4.2	Participatiewet-Werk	25
4.2.1	Waarom	25
4.2.2	Wat	25
4.2.3	Wie	26
4.2.4	Hoe	26
4.2.5	Ontwikkelingen.....	27
4.2.6	Resultaten 2023	31
4.2.7	Voorstel werk 2023.....	32
4.3	Bijstandsverlening aan ondernemers / Bbz-regeling.....	33
4.3.1	Waarom	33
4.3.2	Wat	33
4.3.3	Wie	34
4.3.4	Hoe	34
4.3.5	Ontwikkelingen.....	35
4.3.6	Resultaten 2023	35
4.4	De TOZO-regeling voor ondernemers / zzp'ers	36
4.4.1	Terugblik	36
4.4.2	Resterende taken 2023.....	36
4.4.3	Voorstel extra capaciteit 2023	36
4.5	Terugvordering en debiteurenbeheer	38

4.5.1	Waarom	38
4.5.2	Wat	38
4.5.3	Wie	38
4.5.4	Hoe	38
4.5.5	Ontwikkelingen	40
4.5.6	Resultaten 2023	40
4.6	Handhaving	42
4.6.1	Waarom	42
4.6.2	Wat	42
4.6.3	Wie	42
4.6.4	Hoe	42
4.6.5	Ontwikkelingen	43
4.6.6	Resultaten 2023	44
4.7	Bezwaar en beroep Werk en Inkomen	45
4.7.1	Kosten	45
5.	Inburgering	46
5.1	Waarom ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	46
5.2	Wat ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	46
5.3	Wie ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	47
5.4	Hoe ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	48
5.5	Voorstel benodigde capaciteit 2023 ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	48
5.6	Voorstel benodigde capaciteit doelgroep statushouders (Wi 2013)	49
5.7	Voorstel totaal benodigde capaciteit	50
5.8	Resultaten 2023 ‘oude’ en ‘nieuwe Wet inburgering 2021’	51
5.9	Financiering Module Arbeid en Participatie (MAP)	52
6.	Backoffice taken	54
6.1	Staf: Kwaliteit en Uitvoeringsbeleid	54
6.1.1	Waarom	54
6.1.2	Wat	54
6.1.3	Wie	55
6.1.4	Hoe	55
6.1.5	Ontwikkelingen	57
6.1.6	Resultaten 2023	57
6.2	Informatieveiligheid en privacy	58
6.2.1	Waarom	58
6.2.2	Wat	58
6.2.3	Wie	58
6.2.4	Hoe	58
6.2.5	Ontwikkelingen	61
6.2.6	Resultaten 2023	61
6.3	Juridische zaken (bezwaar en beroep, klachten en agressie)	62
6.3.1	Bezwaar en beroep	62
6.3.2	Klachten	63
6.3.3	Agressie	64
6.4	Functioneel beheer Sociaal Domein	65
6.5	Financiële administratie	66
6.6	Ondersteunende administratie	67

7. Couleur Locale: aanvullende werkzaamheden en projecten.....	68
7.1 MER-breed.....	68
7.2 Maasgouw.....	69
7.3 Echt-Susteren.....	75
7.4 Roerdalen	80
Bijlage 1. Samenvattend overzicht kosten aanvullende werkzaamheden en projecten	84

Bijlagen UP2023

De bijlagen van het UP2023 met (structureel) aanvullende dienstverlening en projectvoorstellen zijn verzameld in een apart bijlagenboek UP2023.

1. Inleiding

Voor u ligt het Uitvoeringsprogramma Sociaal domein voor 2023 (UP SD 2023). Het UP SD bestaat uit een beschrijvend deel met alle taken die wij voor de MER-gemeenten uitvoeren en een cijfermatig deel met daarin onze formatie/capaciteit in uren en een uitwerking van de benodigde capaciteit voor 2023, op basis van ervaringsgegevens, analyses en geconstateerde ontwikkelingen.

Wij beschrijven in het UP SD onze werkwijze op de verschillende taakvelden zo concreet en informatief mogelijk en wel in een vast stramien van: waarom, wat, wie en hoe. We hebben hieraan een terugblik toegevoegd en tevens de al bekende en/of voorzienbare ontwikkelingen voor 2023, alsmede de indicatoren aan de hand waarvan wij periodiek rapporteren over onze resultaten.

Het hoofdstuk Bedrijfsvoering richt zich vooral op de financiële kaders, afspraken over financiering en afrekening tussen de gemeenten en het Servicecentrum en ook over het proces van sturing, met bijbehorende prestatie-indicatoren en streefwaarden. In het UP hebben we ook de gemaakte afspraken over basis- en aanvullende dienstverlening, productieve uren, afrekening op basis van output per jaar, extra benodigde inzet etc. opgenomen.

In- en externe ontwikkelingen en de voortgang in onze uitvoering (realisatiecijfers), vormen de input voor de periodieke voortgangsoverleggen met de accounthouders en bestuurders en kunnen aanleiding zijn voor een aanpassing van het UP. Natuurlijk is dit altijd in samenspraak. Daarmee ontstaat een dynamisch instrument als basis voor de uitvoering.

Het UP 2023 sluit af met de aanvullende dienstverlening en projecten voor de gemeenten gezamenlijk en/of individueel (couleur locale). Deze projecten hebben we, vanwege de omvang ervan, opgenomen in een apart bijlagenboek.

2. Bedrijfsvoering

2.1 Omvang Capaciteit

Takenpakket

Het takenpakket van het team Sociaal Domein bestaat uit drie domeinen:

Zorg en ondersteuning	Werk en inkomen	Inburgering
• Wet maatschappelijke ondersteuning: - Advisering burgers - Voorzieningen - Participatie in SWT's - Participatie Bemoezorg • Regeling gehandicapten-parkeerkaarten • Leerlingenvervoer • Beschermd wonen • Maatschappelijke opvang	• Participatiewet: - Bijstandsuitkeringen - Bijzondere bijstand - Re-integratie naar werk • IOAW en IOAZ • BBZ: - Bedrijfskredieten - Bijstandsuitkeringen • Minimaregelingen	• Wet inburgering: - Plaatsing - Woninginrichting - Inburgering / scholing - Begeleiding naar werk

Sociaal Domein voert de taken binnen de beleids- en uitvoeringskaders van de drie gemeenten uit. Wanneer deze onvoldoende richting geven voor de praktijk wordt hierover afstemming gezocht met de beleidsafdeling(en) van de gemeenten. Aanvullend hieraan heeft Sociaal Domein eigen ambities op het gebied van kwaliteit, klanttevredenheid en het behalen van resultaten.

Voor 2023 zijn er enkele nieuwe taken waarvoor een overgangsperiode geldt:

- Uitvoering van de nieuwe Wet inburgering
- Uitvoering van beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Voor deze taken is afgesproken om ze voor 2023 nog te beschouwen als aanvullende basisdienstverlening; vanaf 2024 worden de taken structureel en dus toegevoegd aan de basisdienstverlening.

Direct productieve uren

Uitgangspunt binnen het Servicecentrum MER is 1.400 direct productieve uren per jaar bij een fulltime dienstverband.

Samenstelling normtijden

Uit ervaringscijfers is gebleken dat we bij de normtijden per werkproces kunnen uitgaan van een verdeling van de normtijd tussen klantmanagers enerzijds en administratie afhandeling anderzijds van een percentage 90%/10%. Dit is een gemiddelde en kan per werkproces iets verschillen. Ook in het UP 2023 gaan we uit van een verdeling 90%/10%. Met deze verdeling benaderen we de werkelijke situatie zo optimaal mogelijk.

Benodigde capaciteit

In het UP SD worden de afspraken tussen Sociaal Domein en de gemeenten over de uitvoering van de overeengekomen taken vastgelegd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- *Basisdienstverlening*: uitvoering van reguliere en plustaken binnen de domeinen Zorg en Ondersteuning, Werk en Inkomen en Inburgering. Reguliere taken zijn structurele werkzaamheden die worden uitgevoerd voor alle MER gemeenten. Plustaken zijn structurele werkzaamheden die niet voor alle drie de gemeenten worden uitgevoerd. In het UP 2023 wordt er een plustaak uitgevoerd voor de gemeente Echt-Susteren en Roerdalen, bijvoorbeeld Leerlingenvervoer.
- *Structureel aanvullende basisdienstverlening*: de uitvoering van structurele taken, op verzoek van de gemeenten. Er is sprake van structureel aanvullende basisdienstverlening als de kosten niet verdeeld worden op basis van de geldende verdeelsleutel, maar er aparte afspraken zijn gemaakt over de verdeling van de kosten. In 2023 geldt dit voor extra uren sociale wijkteams, het werkgeversservicepunt, de nieuwe Wet inburgering en beschermd wonen/maatschappelijke opvang.
- *Aanvullende dienstverlening*: de uitvoering van niet-structurele taken, op verzoek van een gemeente, waarover specifieke afspraken worden vastgelegd, veelal in de vorm van een project.

Benodigde capaciteit basisdienstverlening

Onderstaande tabel toont de benodigde capaciteit voor 2023 voor de reguliere taken (basisdienstverlening). Basis hiervoor is onze vaste formatie, aangevuld met een prognose van de aantallen werkprocessen, gebaseerd op de verwachte ontwikkelingen en de realisatiecijfers over 2021 en 2022. In onderstaand overzicht is de uitvoering van beschermd wonen en de nieuwe wet inburgering niet meegenomen. In de volgende hoofdstukken is dit per domein nader toegelicht. Daarin zijn ook relevante ontwikkelingen beschreven die van invloed zijn op de uitvoering, zoals (landelijke) ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

Basisdienstverlening	Beschikbare capaciteit	Benodigde capaciteit 2023 (prognose pxq)	Verschil
Teammanager, coördinatoren, en secretariaat	6,2 fte	6,2 fte	0 fte
Zorg en Ondersteuning	21 fte	22,5 ft	-1,5 fte
Inkomen	8,1 fte	8,7 fte	-0,6 fte
Werk	9,1 fte	9,1 fte	0 fte
Bbz* en Terugvordering	1,9 fte	1,9 fte	0 fte
Primaire taken niet binnen werkprocessen	16,5 fte	16,5 fte	0 fte
Totaal	62,8 fte	64,9 fte	-2,1 fte

*De uitvoering van de Bbz-regeling is deels uitbesteed aan het IMK. Door de gemeente Roerdalen wordt Bbz apart gefinancierd. In bovenstaande totaal overzicht is 0,13 fte BBZ niet meegeteld.

Op basis van de ramingen is de totaal benodigde capaciteit voor basisdienstverlening 2023 64,8 fte. Bij Zorg & Ondersteuning is er een capaciteitstekort van 1,5 fte (exclusief benodigd capaciteit voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang). Bij Inkomen is er een capaciteitstekort van 0,6 fte. In paragraaf 3.7 en 4.1.7 is het voorstel voor benodigde extra capaciteit nader uitgewerkt.

Verschil UP 2023	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER
Verschil	0,2	-1,3	-1,0	-2,1

Benodigde capaciteit structureel aanvullende dienstverlening

Bestaande taken

Met de gemeenten zijn aparte afspraken gemaakt over de extra capaciteit per gemeenten voor de Sociale Wijk Teams en het werkgeversservicepunt.

Structureel aanvullende dienstverlening	Beschikbare capaciteit	Benodigde capaciteit 2023 (prognose pxq)	Verschil
Adviseur werkgeversservicepunt	1,50 fte	1,50 fte	0 fte
Sociaal Wijk Team – extra uren	2,49 fte	2,49 fte	0 fte
Totaal	3,99 fte	3,99 fte	0 fte

Nieuwe taken vanaf 2022

Voor 2023 zijn voor uitvoering van nieuwe de taken de volgende bedragen begroot:

Beschermd wonen / maatschappelijke opvang	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal MER
<i>Totaal</i>	€ 88.503	€ 139.467	€ 82.785	€ 310.754

Inburgering	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal MER
Totaal (exclusief MAP)	€ 195.285	€ 317.805	€ 199.349	€ 712.439
MAP klantmanagers	€ 7.655	€ 12.064	€ 7.161	€ 26.880
MAP VAZ (excl. reiskosten)	€ 19.936	€ 31.416	€ 18.648	€ 70.000
<i>Totaal</i>	€ 222.876	€ 361.285	€ 225.158	€ 809.319

Voor een nadere uitwerking en toelichting verwijzen wij naar de betreffende bijlage (bijlage 1, bijlagenboek: beschermd wonen) en hoofdstuk (hoofdstuk 5, UP 2023: Wet inburgering).

Benodigde capaciteit aanvullende dienstverlening

Voor 2023 zijn voor de uitvoering van aanvullende dienstverlening de volgende bedragen begroot :

Aanvullende dienst-verlening (bestaand)	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal MER
<i>Totaal</i>	€ 173.726	€ 279.506	€ 186.645	€ 639.877

Aanvullende dienst-verlening (nieuw)	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal MER
<i>Totaal</i>	€ 7.600	€ 1.200	€ 17.200	€ 26.000

Per projectvoorstel is de benodigde capaciteit nader uitgewerkt en toegelicht. In bijlage 1 zijn de bedragen per project gespecificeerd.

2.2 Kostenverdeelsleutel en gemeentelijke bijdrage Begroting

Basisdienstverlening

In 2017 is de kosten verdeel-systeematiek voor Sociaal Domein vastgesteld. Uitgangspunt voor de vaststelling van de begrotingsbijdrage is dat de gemeenten een bijdrage betalen in de uitvoeringskosten, naar rato van hetgeen wordt afgenomen. De bekostiging is volledig gebaseerd op output.

Voor 2023 zijn de verhoudingen als volgt:

Verdeelsleutel 2023	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER
Verdeelsleutel UP2023	44,88%	28,48%	26,64%	100%

De verdeelsleutel is gebaseerd op het aantal werkprocessen per gemeente van twee jaar eerder (t-2); de reden hiervan is dat de cijfers van het voorgaande jaar bij de vaststelling van de Begroting nog niet bekend zijn. De gemeentelijke bijdragen voor de Begroting 2023 waren dus gebaseerd op het aantal werkprocessen uit 2021 en de basis voor de Begroting van 2024 wordt gevormd door de werkprocessen van 2022. Dit zorgt voor een transparante en eenvoudige verdeelsysteematiek, waarmee recht wordt gedaan aan de vraag van gemeenten om te betalen naar rato van hetgeen wordt afgenomen. Ter verduidelijking van deze systeematiek onderstaand een tabel met de verschuivingen in de verdeelsleutels en dus in de begrotingsbijdrage per gemeente:

Verdeelsleutel UP	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER
Verdeelsleutel UP2018	47,01%	26,13%	26,86%	100%
Verdeelsleutel UP2019	44,22%	29,12%	26,66%	100%
Verdeelsleutel UP2020	44,43%	28,85%	26,72%	100%
Verdeelsleutel UP2021	43,65%	28,24%	28,11%	100%
Verdeelsleutel UP2022	43,02%	30,42%	26,56%	100%

Het uitgangspunt is om de opgedragen taken uit te voeren binnen de bestaande capaciteit c.q. binnen de financiële kaders, zoals vastgelegd in de Begroting Servicecentrum MER. Indien er in enig jaar een voordelig saldo ontstaat, bijvoorbeeld doordat de uit te voeren taken lager uitvallen, dan vloeit dit voordelig saldo conform de afgesproken verdeelsleutel bij de Jaarrekening terug naar de gemeenten. Indien er een negatief saldo dreigt te ontstaan, bijvoorbeeld doordat de uit te voeren taken hoger uitvallen en dit niet binnen de bestaande capaciteit kan worden opgevangen, dan treden wij met de

gemeenten in overleg om de mogelijke beleids- of beheermaatregelen te bespreken. Is ook dit niet afdoende dan overleggen we met de gemeenten voor een extra financiële bijdrage via een Begrotingswijziging.

Bijstelling gemeentelijke bijdrage

Omdat de Begrotingsbijdragen zijn gebaseerd op de realisatiecijfers van twee jaar eerder (t-2) kan het zijn dat er in het lopende jaar afwijkingen op het totaal en/of tussen de gemeenten ontstaan. Het kan daarbij gaan om kleine, maar ook om grotere afwijkingen. Er is daarom afgesproken dat we aan het einde van het jaar de balans opmaken en dan met elke gemeente afrekenen op basis van de actuele output.

Financiering aanvullende dienstverlening

Voor aanvullende dienstverlening vindt bij inhuur raming plaats op basis van inschatting aantal uren x € 80,- exclusief BTW. Gezien de huidige arbeidsmarktkrapte is dit uurtarief verhoogd. De eindafrekening vindt plaats op basis van de werkelijke uren en kosten.

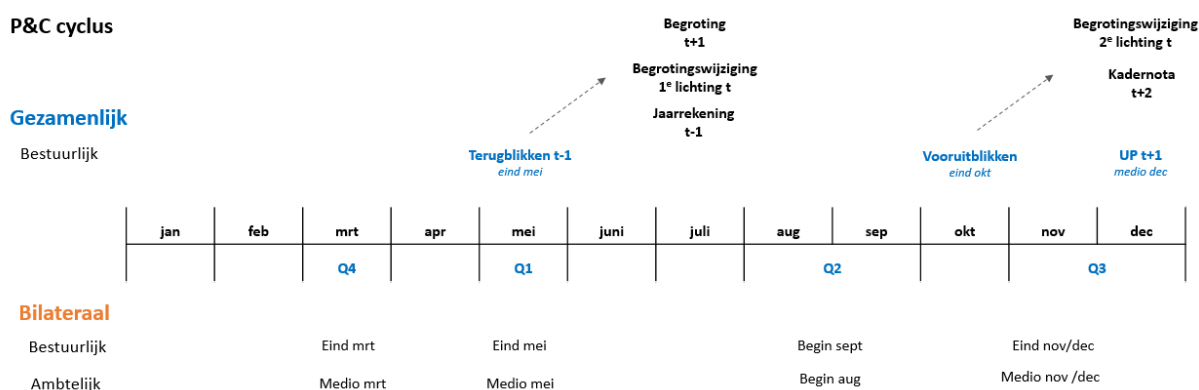
De basis voor de begroting van het Servicecentrum MER zijn het aantal werkprocessen (t-2 jaar). Bijstelling van de basisdienstverlening en projecten worden in eerste begrotingswijziging in 2023 verwerkt.

2.3 Sturing

Proces

In het UP maken gemeenten en het Servicecentrum MER afspraken over de uitvoering in het komende begrotingsjaar. Gedurende het jaar organiseren we periodieke overleggen met onze accounthouders en met de bestuurders over de voortgang, over ontwikkelingen en over de resultaten. We doen dit op basis van onze kwartaalrapportages, de maandoverzichten Werk en Inkomen, de regionale maandrapportages Wmo en de realisatiecijfers. We geven daarmee inzicht in de voortgang en realisatie ten opzichte van de ramingen in het UP, het realiseren van de beleidsdoelen en de financiële kaders. Afwijkingen op het totaal worden gerapporteerd en voorzien van een analyse en een advies.

Het proces ziet er als volgt uit:



Naast bovenstaande overleggen, vindt per gemeente periodiek bilateraal overleg plaats tussen Sociaal Domein en de portefeuillehouders van de gemeenten over relevante ontwikkelingen en thema's met betrekking tot de uitvoering.

Indicatoren

Bij de oprichting van de MER zijn vijf ambities geformuleerd die de basis vormen voor de besturing:

- Klantgerichtheid
- Kwaliteit
- Kosten-efficiëntie
- Kwetsbaarheidsvermindering
- Couleur locale

In de P&C cyclus wordt telkens teruggegrepen op deze zogenaamde 5K's. De onderstaande prestatie-indicatoren en streefwaarden zijn voor de 5K's vastgesteld. In de kwartaalrapportages wordt over de prestatie-indicatoren gerapporteerd. Om de streefwaarde van de prestatie-indicatoren te behalen, is een balans nodig tussen de uit te voeren werkzaamheden versus de beschikbare capaciteit.

Klantgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde
Klanttevredenheid	NPS score ligt tussen 50-80 (afhankelijk van het soort werk)

Kwaliteit

In het UP zijn de hoogst haalbare streefwaarden opgenomen. Uitgangspunt is het afhandelen van aanvragen binnen de wettelijke termijnen. Indien dit niet mogelijk is worden klanten hierover geïnformeerd en blijven we in contact met de klant over de voortgang.

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Zorg & Ondersteuning
Doorlooptijden	Minimaal 90% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar- en beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Doorlooptijden	Minimaal 80% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar- en beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond

Kosten

Wat betreft de kosten is de sturing tweeledig:

- Kostenbeheersing via de begrotingscyclus, het UP en het monitoren van de realisatie.

- Efficiency door het intern sturen op normtijden, waaronder het monitoren van prognose versus realisatie.

Kwetsbaarheid

Het samenbrengen van werkzaamheden binnen het SC-MER, de gerealiseerde uniformering van beleid en de wijze waarop de werkprocessen zijn ingericht, vermindert de kwetsbaarheid en borgt de continuïteit van de dienstverlening. Met onze schaalgrootte kunnen wij de impact van de decentralisaties en de transformatieopgave aan.

Couleur Locale

Couleur locale is verankerd in de gemeentelijke projecten. Binnen een project worden (SMART)-afspraken gemaakt om een goede balans tussen kosten en prestaties te borgen. Een indicator voor Couleur locale is de tevredenheid van de gemeenten over de uitvoering van de projecten.

In de volgende hoofdstukken zijn de indicatoren per onderdeel uitgewerkt.

2.4 Professionalisering en kwaliteitsborging

Sociaal Domein streeft naar continu verbeteren van kwaliteit, professionaliteit, efficiency en vooral dienstverlening aan burgers. Om dit te stimuleren en realiseren zetten we gericht in op training en scholing conform ons Opleidingsplan én op intervisie en toetsing van rapporten, brieven en besluiten.

Vooruitblik 2023

Ook in 2023 blijven we werken aan professionaliteit en verbetering van onze dienstverlening.

Van de 5K's richt Sociaal Domein zich in 2023 hoofdzakelijk op kwaliteit, klantgerichtheid en kostenefficiency.

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt verwachten we dat het ook in 2023 vaker lastiger blijft om voor alle vervangingen en extra werkzaamheden geschikte kandidaten (tijdig) te vinden. Dit kan invloed hebben op de doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening.

We laten onze opleidingen zoveel mogelijk aansluiten bij het aanbod van Igom en beroepsvereniging SAM. Daarnaast zijn we alert op individuele behoeften tot opleiding/verdieping of opleidingsbehoeften binnen een subgroep van ons team. Het gaat dan om opleidingen ter ondersteuning van de specifieke werkuitvoering. Ook bekijken we de behoefte en noodzaak aan actualiteitstrainingen.

Continu verbeteren

Procesoptimalisatie (d.m.v. de Lean-methodiek) is een doorlopend proces. Door het werken met verbeterteams wordt verder gebouwd aan het optimaliseren van onze processen en systemen en het creëren van meer klantwaarde en dus aan het verbeteren van onze dienstverlening. Hiermee hebben we een cultuur gecreëerd met een continue focus op verbeteren.

Doorontwikkeling dienstverlening door digitalisering & telefonie

De volgende stap is het voorzetten van de ontwikkeling van onze processen digitale dienstverlening en meer specifiek de inzet van de (Centric)applicaties Burgerportaal en Snelbalie. In paragraaf 4.1.5 Ontwikkelingen van hoofdstuk 4 Participatiewet-Inkomen wordt dit verder toegelicht.

In 2022 is een professionaliseringsslag gerealiseerd op het vlak van telefonische dienstverlening. De telefonische toegang voor inwoners is duidelijk verbeterd doordat Sociaal Domein nu rechtstreeks bereikbaar is voor burgers. In 2023 plannen we periodiek evaluatie momenten in en sturen bij waar nodig.

Functiegebouw

Binnen het Servicecentrum MER vindt elk jaar een onderhoudsronde van het functieboek plaats. Hiermee borgen we dat onze functies up to date zijn en zo goed mogelijk aansluiten bij de uit te voeren taken en ontwikkelingen, alsook dat de functies marktconform gewaardeerd zijn. Naar verwachting zal de onderhoudsronde in 2023 beperkte effecten hebben.

3. Zorg en ondersteuning

3.1 Waarom

De MER SD voert voor de gemeenten de Wet maatschappelijke ondersteuning, het Leerlingenvervoer (voor Roerdalen en Echt-Susteren) en de Regeling gehandicaptenparkeerkaart uit.

3.2 Wat

Doel van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en kunnen deelnemen aan het dagelijks leven, met als principe: eigen verantwoordelijkheid van mensen voorop. Wat kan iemand zelf (nog) doen of regelen? Voor welke zaken kan hij nog hulp krijgen van iemand uit de eigen omgeving? Lukt het niet om zelf hulp te regelen, dan kan een maatwerkvoorziening nodig zijn.

Wij onderzoeken de ondersteuningsbehoefte van de inwoner die zich heeft gemeld en leggen dat vast in een onderzoeksverslag. Dit onderzoeksverslag is toegespitst op de mogelijkheden van de inwoner. Met andere woorden: het is altijd maatwerk. De inwoner ondertekent dit verslag en dient, indien van toepassing, een aanvraag voor een maatwerkvoorziening in. Deze voorziening is op basis van het onderzoeksverslag reeds voor-ingevuld.

Beschermd Wonen (BW) is sinds het vierde kwartaal van 2021 een nieuwe taak bij SD MER en zal in 2023 worden voortgezet. De administratieve afhandeling zal naar verwachting in 2023 nog steeds deels door de gemeente Venlo worden uitgevoerd. Op termijn gaat dit mogelijk over naar de MER. De afhandeling van de melding en de indicatiestelling vindt plaats door SD MER.

Vanaf het tweede kwartaal van 2022 worden ook meldingen voor Maatschappelijke Opvang (MO) opgepakt door SD MER. Dit zetten we structureel voort in 2023. Dit soort meldingen blijken in praktijk intensief en moeten volgens afspraak snel worden afgehandeld. We merken dat de klantmanagers veel tijd kwijt zijn aan casussen waar uiteindelijk geen product uitkomt (BW of MO). Voor een goede inschatting aan tijdsinvestering is in 2022 inzichtelijk gemaakt hoeveel tijd deze taken op specifieke onderdelen in de praktijk kosten. Voor 2023 is een meer reële raming gemaakt van de verwachte inzet.

In elke gemeente binnen Noord- en Midden Limburg kan een traject grijs wonen worden opgestart. Grijs wonen kan worden ingezet ter voorkoming van instroom in de maatschappelijke opvang. Dit kan door gebruik te maken van opvangmogelijkheden binnen het eigen netwerk van de inwoner. Een inwoner verblijft dan bij vrienden of familie waarbij inschrijving op het adres niet mogelijk of wenselijk is. De inwoner wordt dan ingeschreven in de BRP op een algemeen briefadres in de gemeente van herkomst. Deze situatie wordt tijdelijk (3 tot 6 maanden) ingezet en periodiek getoetst, de aanbieders voor maatschappelijke opvang leveren professionele begeleiding gericht op het verkrijgen van zelfstandige woonruimte voor de thuisloze inwoner in kwestie.

Grijs wonen heeft tot doel:

- dakloosheid te voorkomen
- opname in de opvang te voorkomen
- zorgmijders in beeld te houden

- ondersteuning aan te bieden en/of te continueren voor inwoners van de NML gemeenten
- zelfredzaamheid van inwoners te stimuleren
- stabiliseren van de situatie zodat de inwoner vervolgstappen kan zetten

Voor het voorkomen van extra inzet van maatschappelijk opvang, wordt naar verwachting eind 2022 beleid vastgesteld met betrekking tot grijs wonen. Dit beleid biedt duidelijke richtlijnen om in 2023 goed uitvoering te geven aan Grijs wonen (ook op gebied van de Participatiewet)

De structureel aanvullende dienstverlening ten behoeve van de nieuwe taak beschermd wonen en maatschappelijke opvang is voor 2023 bijgesteld en uitgewerkt in bijlage 1 'Toegang beschermd wonen en maatschappelijke opvang' van het UP.

De Regeling gehandicaptenparkeerkaart heeft tot doel mensen met een beperking, die aan de voorwaarden voldoen, een gehandicaptenparkeerkaart te verstrekken. Deze regeling biedt geen/minder mogelijkheden tot maatwerk of individuele afweging.

Gemeenten bekostigen onder bepaalde voorwaarden het vervoer van leerlingen. Het leerlingenvervoer voeren wij conform verordening en beleidsregels van gemeente Echt-Susteren en Roerdalen uit.

3.3 Wie

Het onderzoek na de melding, het besluit over het verstrekken van een maatwerkvoorziening Wmo, de afhandeling van aanvragen Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en Leerlingenvervoer (LLV) is de corebusiness van de Klantmanagers Wmo. De formatie Klantmanagers Wmo voor de basisdienstverlening is conform functieboek: 18,86 fte (exclusief de uitbreiding voor de uitvoering van de taken beschermd wonen en maatschappelijke opvang).

De doelgroep van onze inzet zijn in beginsel alle inwoners met een ondersteuningsvraag.

3.4 Hoe

Het streven is dus gericht op het bieden van passende ondersteuning, door:

1. inzetten op eigen kracht, eigen netwerk.
2. inzetten van passende algemene en voorliggende voorzieningen.
3. indien nodig, het inzetten van een passende maatwerkvoorziening.

De stappen die wij met de klant nemen, laten zich beschrijven in een klantreis.

Melding Iemand meldt zich via het Sociaal wijkteam, de website van de gemeente of telefonisch. De melding wordt gedaan door het invullen van een uniform digitaal meldingsformulier (door of namens de klant, door een medewerker van het SWT of de MER SD).

Onderzoek Een melding kan op verschillende manieren worden afgehandeld:

- **informatie en advies:** De melding kan worden afgedaan met het geven van informatie en advies. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een doorverwijzing.
- **meervoudig onderzoek:** hierbij vindt een keukentafelgesprek plaats. Het betreft een uitgebreid onderzoek (nieuwe klant, meerdere ondersteuningsvragen,

verlengingen, uitbreiding). De klantmanager maakt een verslag van het keukentafelgesprek met een beschrijving van de persoonlijke situatie en de ondersteuningsbehoefte en de verschillende oplossingen die tijdens het gesprek aan de orde zijn geweest. De oplossingen kunnen variëren van het inzetten van eigen kracht, het eigen netwerk, algemene voorzieningen, specialistische voorzieningen tot een Wmo-maatwerkvoorziening.

- **enkelvoudig onderzoek:** hierbij vindt een gesprek plaats (telefonisch of huisbezoek) met onderzoeksverslag: het betreft een eenvoudig onderzoek bij enkelvoudige vragen, vragen in lijn der verwachting (van een eerder onderzoek minder dan één of twee jaar geleden).
- **verkorte procedure:** een verkort onderzoek (zonder onderzoeksverslag): bijvoorbeeld betreft het: jaarlijkse onderhoud van een traplift of een reparatie onder € 500.

Besluit

Na het onderzoek kan geconcludeerd worden dat een maatwerkvoorziening wel of niet aan de orde is. Dit wordt in het onderzoeksverslag vastgelegd. Als de conclusie van het onderzoek is dat een maatwerkvoorziening wordt toegekend of afgewezen, wordt een beschikking verstuurd.

In het UP2022 hebben wij een inschatting gemaakt van de verdeling enkelvoudige en meervoudige onderzoeken en verkorte procedures. De verhouding meervoudig, enkelvoudig en verkort hebben wij toen ingeschat op: 60-20-20. Op basis van de ervaringen in 2022 gaan we voor 2023 uit van een verdeling van 55-25-20.

3.5 Ontwikkelingen

Complexe casuïstiek, beschermd wonen, maatschappelijke opvang

Onder deze titel leveren wij -op verzoek van de gemeenten- een bijdrage aan de gemeentelijke bemoeizorg- en vangnetoverleggen, aan de steeds maar toenemende vragen vanuit de Matchingspunt, Hoardingsaanpakken, benaderen van de slachtoffers van de toeslagenaffaire, nazorg ex-gedetineerden, meldingen onverzekerden, etc.

Het is ook het overleg, het platform van waaruit we Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang 'overnemen'. De wijze waarop en de omvang is beschreven in bijlage 1 van het bijlagenboek. Aan het overleg nemen in totaal 5 'dedicated' klantmanagers Wmo deel. Voor de afstemming van de aanpak hebben we tweewekelijks een intern afstemmings- en intervisieoverleg 'complexe casuïstiek' waaraan deze medewerkers deelnemen en externen op uitnodiging.

Wij merken dat de tijd die wij aan deze complexe problematiek besteden verder is toegenomen in 2022 en meestal niet de wetten van het proces meervoudige onderzoeken volgt. Wij worden heel erg vaak, meestal door partners, gevraagd om mee te denken in spoedzaken, bij de (preventieve) aanpak van complexe casuïstiek, wij worden betrokken bij ronde tafel overleggen, etc. Deze informatie-, advies-, sparring-, cliëntondersteuningsrollen leiden lang niet altijd tot een te registreren werkproces met een voorziening als uitkomst. Voor complexe casuïstiek, beschermd wonen en maatschappelijke opvang blijkt in de praktijk dat 2,7 fte nodig is. In aparte notitie is voorstel voor benodigde capaciteit uitgewerkt.

Knelpunten arbeidsmarkt

De teams hebben nagedacht over hoe we de dienstverlening kunnen blijven leveren die de gemeenten en de inwoners van ons gewend zijn, ondanks de krapper wordende arbeidsmarkt. De volgende mogelijkheden zijn geïnterpreteerd:

1. Jobcarving: door het anders organiseren van het werk in combinatie met leerwerkplekken en administratieve ondersteuning.
2. Bepaalde taken in het proces (tijdelijk) aanpassen.

Deze mogelijkheden bieden slechts een tijdelijke oplossing.

Verbetersteam

Het verbetersteam Wmo, GPK en LLV blijft in charge. Alle suggesties om zaken slimmer, sneller en beter op te pakken en uit te voeren worden in dit team besproken (1x per 6 weken). Met het verbetersteam borgen wij de wens permanent te willen verbeteren.

Toekomstige inkoop begeleiding

Vanaf het najaar 2022 zijn wij betrokken bij de nieuwe inkoop voor begeleiding per 2024. Daar zullen we in 2023 het nodige tijd aan kwijt zijn omdat we waarschijnlijk een ander soort systematiek gaan hanteren. De inkoopstrategie zal in najaar 2022 aan de colleges worden voorgelegd.

Er wordt momenteel nagedacht over wat te doen met de bestaande klanten met begeleiding. Afhankelijk van de keuzes die gemaakt worden, kan dit aanzienlijk meer werk opleveren in 2023. Zodra hiervoor meer bekend is wat dit aan extra inzet betekent, zullen we hierover met de gemeenten het gesprek gaan.

Ook zal naar verwachting een onafhankelijk normeringskader voor begeleiding in het gemeentelijk beleid worden opgenomen. Dit betekent ook voor de klantmanagers dat die goed geïnstrueerd moeten worden en daar training in zullen moeten krijgen in najaar 2023.

Trekkingsrecht

Een andere ontwikkeling is dat we overgaan op PGB 2.0. Dit zal verwachting in 2023 plaatsvinden. Er moet rekening worden gehouden met een half jaar voorbereidingstijd. In oktober 2022 zal de SVB naar verwachting de planning bekend maken. Gemeenten stappen in verschillende tranches over.

3.6 Resultaten 2023

De resultaten 2023 meten wij aan de hand van onderstaande indicatoren om deze periodiek met de accounthouders te bespreken, inclusief een eventuele noodzaak tot bijsturing.

Klachtgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Zorg & Ondersteuning
Klanttevredenheid	NPS score > 70

Kwaliteit

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Zorg & Ondersteuning
Doorlooptijden	Minimaal 90% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar-/beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond

Kosten

Basis voor de raming UP2023 zijn de aantallen werkprocessen 2022 en de gevalideerde normtijden. Er is geen rekening gehouden met een verdere volumestijging in 2023. Vanaf de invoering van het abonnementstarief in 2019 is er een stijging van het aantal Wmo vragen van burgers. De stijging in 2019 en 2020 is opgevangen door de behaalde efficiencyvoordelen in het nieuwe Wmo proces (Lean-project 2019/2020). Bij gelijkblijvende volumes in 2022, is er in 2023 een capaciteitstekort van 1,5 fte klantmanagers* Wmo. Hierbij is de verhouding van Wmo meldingen meervoudig (= 55%), enkelvoudig (=25%), verkort (=20%) gehanteerd. De ontwikkeling van het aantal Wmo meldingen wordt maandelijks gemonitord.

* Dit is exclusief tekort van financiële en ondersteunende administratie: op dit moment leidt dit niet tot een extra capaciteitsvraag voor de financiële en ondersteunende administratie. We blijven de uitvoerbaarheid met bestaande capaciteit van de financiële en ondersteunende administratie monitoren.

Zorg & Ondersteuning	Raming aantal werkprocessen 2023				Raming capaciteit MER (fte's)
	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER	
Wmo meldingen: informatie en advies	407	317	269	992	0,4
Wmo meldingen: meervoudig, enkelvoudig, verkort, evaluatie	1.617	1.253	1.067	3.937	18,3
Hercontrole Wmo	128	102	102	332	0,3
Beeindigingen Wmo	630	458	344	1.431	1,2
Gehandicaptenparkeerkaart	212	119	141	471	0,3
Leerlingenvervoer	174	0	137	311	1,0
Bezwaar en beroep	15	5	3	23	0,2
SWT basisuren (8 uur per week per gemeente)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,9
Totaal Zorg & Ondersteuning	3.182	2.252	2.061	7.495	22,7

3.7 Voorstel extra capaciteit 2023

Zorg & Ondersteuning

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten:

- Kennis genomen van de realisatiecijfers over 2022 en het op basis daarvan geraamde capaciteitstekort van 1,5 fte voor 2023;
- Ingestemd met:
 - het continueren van de voor 2022 extra toegekende middelen voor de uitvoering van de Wmo voor het jaar 2023. Het betreft 1,5 fte.
 - de verdeling van vast personeel en inhuur zoals opgenomen in de onderstaande tabel. Het deel vast personeel wordt structureel verwerkt in de begroting van het Sociaal Domein;

- het ook in 2023 monitoren van de realisatiecijfers en gedurende het jaar bezien of bijstelling noodzakelijk is.

Verdeling o.b.v. verdeelsleutel UP2023	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
<u>2023-Q1: inhuur</u> 1,5 fte = 54 uur x 13 weken x € 80 = € 56.160	€ 15.994	€ 25.205	€ 14.961	€ 56.160
<u>2023-Q2 t/m Q4: inhuur</u> 1,0 fte = 36 uur x 35 weken x € 80 = € 100.800	€ 28.708	€ 45.239	€ 26.853	€ 100.800
<u>2023-Q2 t/m Q4: vast</u> 0,5 fte vast dienstverband x € 78.850 / 4 kwartalen x 3 kwartalen = € 29.569	€ 8.421	€ 13.271	€ 7.877	€ 29.569
Totaal	€ 53.123	€ 83.715	€ 49.691	€ 186.529

* Inhuur wordt afgerekend op basis van de werkelijke kosten. Na vaststelling van de cao wordt de bedragen voor vast dienstverband herberekend.

Beschermd wonen

Vanuit de praktijk zien we dat deze doelgroep veel aandacht vergt en zonder goede regievoering zij snel tussen wal en schip vallen. In onze beleving is het belangrijk dat er voldoende aandacht is voor deze doelgroep en zien wij de extra taken buiten de reguliere werkprocessen om als noodzakelijk om goede begeleiding te bieden. Zeker bij spoedsituaties die regelmatig voorkomen bij deze doelgroep, is er voldoende capaciteit nodig om snel te kunnen acteren zonder dat dit consequenties heeft voor andere reguliere taken. Dit is momenteel wel het geval omdat de betreffende klantmanagers nog maar beperkt voor WMO regulier ingezet kunnen worden waardoor daar de werkdruk (te) hoog is. Op lange termijn is dit niet houdbaar.

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten:

- Kennis genomen van het 'Voorstel UP2023 'Complexe casuïstiek, beschermd wonen en maatschappelijke opvang';
- Ingestemd met:
 - het beschikbaar stellen van 2,7 fte voor de uitvoering van de taak beschermd wonen en maatschappelijke opvang (was in 2022 0,7 fte);
 - de verdeling van vast personeel en inhuur zoals opgenomen in de onderstaande tabel. Het deel vast personeel wordt structureel verwerkt in de begroting van het Sociaal Domein;
 - het apart inzichtelijk maken van de werkprocessen beschermd wonen, maatschappelijke opvang, grijs wonen, matchingspunt en regievoeren naast de reguliere werkprocessen Wmo.
 - In 2023 blijven monitoren van de benodigde capaciteit voor de taak beschermd wonen / maatschappelijke opvang, om in 2024 te komen tot een structurele situatie voor zowel de werkproces-gerelateerde taken alsook de niet werkproces gerelateerde werkzaamheden.

Verdeling o.b.v. verdeelsleutel UP2023	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
<u>2023-Q1: inhuur</u> 2,7 fte = 97,2 uur x 13 weken x € 80 = € 101.088	€ 28.790	€ 45.368	€ 26.930	€ 101.088
<u>2023-Q2 t/m Q4: inhuur</u> 1,2 fte = 43,2 uur x 35 weken x € 80 = € 120.960	€ 34.449	€ 54.287	€ 32.224	€ 120.960
<u>2023-Q2 t/m Q4: vast</u> 1,5 fte vast dienstverband x € 78.850 / 4 kwartalen x 3 kwartalen = € 88.706	€ 25.264	€ 39.811	€ 23.631	€ 88.706
Totaal	€ 88.503	€ 139.466	€ 82.785	€ 310.754

* Inhuur wordt afgerekend op basis van de werkelijke kosten. Na vaststelling van de cao wordt de bedragen voor vast dienstverband herberekend.

4. Werk en inkomen

4.1 Participatiewet-Inkomen

4.1.1 Waarom

De MER SD voert voor de gemeenten de bijstandsregelingen en (lokale) minimaregelingen uit; 'het vangnet' van de sociale zekerheid. Het betreft de wetten: Participatiewet, Bbz, IOAW en IOAZ, kortheidshalve genoemd: Participatiewet.

4.1.2 Wat

De Participatiewet heeft, vanuit inkomensperspectief, tot doel om mensen zonder inkomen en vermogen op te vangen en ervoor te zorgen dat zij in hun eerste levensbehoeften kunnen voldoen. Er mag geen recht op een andere uitkering of voorziening bestaan. Naast deze algemene bijstand kunnen inwoners met een laag inkomen onder voorwaarden in aanmerking komen voor bijzondere bijstand voor extra en bijzondere kosten en/of de minimaregelingen, zijnde de individuele inkomenstoeslag, maatschappelijk actief bonus, persoonlijk participatiebudget pensioengerechtigden, sociaal medische indicatie kinderopvang (voor Echt-Susteren en Roerdalen) en de studietoeslag.

4.1.3 Wie

Het beantwoorden van alle inkomensgerelateerde vragen van inwoners en instanties, het wijzen op voorliggende voorzieningen en andere financiële regelingen en vervolgens het afhandelen van alle meldingen algemene bijstand, bijzondere bijstand en minimaregelingen is de corebusiness van de klantmanagers Inkomen. Ook informatie en advies, bestandsbeheer, verwerken van mutaties, beëindigingen, boeteonderzoeken en afstemmingsonderzoeken behoren hiertoe. Uit de praktijk in 2022 blijkt dat de inschatting in het UP2022 voor de functie informatie en advies (buiten het werkproces melding) realistisch is. De functie informatie en advies wordt ongewijzigd opgenomen in het UP2023. De formatie aan klantmanagers Inkomen is conform functieboek: 7,3 fte. Daarbinnen voert team bijzondere verstrekkingen de aanvragen bijzondere bijstand en minimaregelingen MER-breed uit.

De doelgroep van onze inzet is zeer divers en ontwikkelt zich mede afhankelijk van de situatie op de arbeidsmarkt. Het gaat in elk geval om inwoners vanaf 18 jaar die moeilijkheden op inkomensvlak ervaren. We zien dat de eerder ingezette trend, dat de inwoners die zich melden vaak kampen met complexere en meervoudige problematiek, heeft doorgezet.

Grijs wonen

Grijs wonen is al toegelicht in hoofdstuk 3 maar raakt ook de uitvoering van de Participatiewet. Dit vergt meer afstemming (en dus inzet) met verschillende partijen en kan leiden tot complexere beoordelingen (afwijkende woonsituaties in relatie tot de wetgeving Participatiewet).

4.1.4 Hoe

De stappen die wij met de klant nemen, laten zich beschrijven in een klantreis.

Melding Iemand meldt zich met een inkomensvraag of een niet-uitkeringsgerechtigde, zgn Nugger, bijvoorbeeld iemand van het praktijkonderwijs. Sinds de zomer 2020 maken wij gebruik van een digitaal meldingsformulier. Het overgrote deel van de meldingen komt digitaal binnen.

Na binnenkomst van de melding en vooronderzoek in de beschikbare systemen vindt een eerste onderzoek telefonisch plaats, de screening. Onder andere door een goede screening op rechtmatigheid en door mensen direct aan de poort naar werk te begeleiden beperken we de instroom. De screening stelt ons ook in de gelegenheid de ondersteuningsvraag breder te inventariseren en warm door te verwijzen als de situatie van de klant daarom vraagt.

De klantmanager Inkomen en Werk werken als koppeltje samen. Waar nodig en mogelijk gaan zij samen op huisbezoek. Als dat niet nodig of mogelijk is vindt een gesprek op het gemeentehuis van de inwoner plaats. De inwoner wordt in de gelegenheid gesteld de bijstand aan te vragen middels het aanvraagformulier.

Rapportage Het onderzoek naar rechtmatigheid wordt vastgelegd in een rapportage. Parallel aan het onderzoek van de klantmanager Inkomen wordt gestart met het samen met de klant onderzoeken van zijn re-integratiemogelijkheden.

Besluit Na het onderzoek wordt besloten de aanvraag toe te kennen of af te wijzen. Hiervan wordt een beschikking verzonden. Als om redenen van het onderzoek of de klant het niet lukt binnen de vereiste 8 weken een besluit te nemen, kunnen we in knellende situaties voorschotten verstrekken.

Bij het doorgeven van wijzigingen of eigenstandig worden heronderzoeken uitgevoerd, waarbij bekeken wordt of het eerder vastgestelde recht nog steeds actueel is of aanpassing behoeft.

4.1.5 Ontwikkelingen

Verbeterteams

De verbeterteams blijven actief. Doel is om verbetermogelijkheden centraal op één plek te bespreken en in 2023 zal er extra aandacht zijn voor de inzet van de applicaties Mijn Inkomen (voorheen burgerportaal) en Snelbalie Bijstand en Bijzondere Bijstand.

Herziening Participatiewet

We verwachten in 2023 een herziening van de Participatiewet (onder andere via het Breed Offensief), waaronder:

- Vrijlating inkomsten uit werk voor klanten met een arbeidsbeperking (klanten die met loonkostensubsidie parttime werken en aanvullende bijstand ontvangen)
- Zoektermijn van 4 weken voor jongeren met een arbeidsbeperking wordt afgeschaft (in de praktijk wordt de zoekperiode in deze gevallen al niet toegepast)
- Kostendelersnorm vanaf 27 jaar in plaats van 21 jaar
- Verruiming giftenbeleid (lokaal is dit al verruimd, maar binnen de wet wordt ook een aanpassing verwacht)
- Aanpassing hardvochtige aspecten rondom terugvordering.

Digitaliseren dienstverlening

In 2022 zijn de applicaties Burgerportaal en Snelbalie aangeschaft en is er een start gemaakt om Burgerportaal (vanaf nu te noemen Mijn Inkomen) te implementeren. In 2023 zullen we dit verder doorontwikkelen. Naast Mijn Inkomen zullen we Snelbalie gaan implementeren.

De applicatie Mijn Inkomen (Burgerportaal) maakt het mogelijk dat klanten digitaal hun gegevens en ontvangen betalingen in kunnen zien en allerhande wijzigingen door kunnen geven. Snelbalie maakt het mogelijk om aanvragen vanuit thuis digitaal in te dienen. Deze applicaties dragen bij aan een efficiënte afhandeling met minder inkomende en uitgaande post en een kwalitatief betere dienstverlening, met snellere doorlooptijden en een ingebouwde rechtmatigheidstoets.

Door capaciteitsproblemen bij leveranciers heeft de invoering van Burgerportaal en Snelbalie's vertraging opgelopen. Door de ontstane vertraging zal een deel van de implementatie- en projectkosten bij het Sociaal Domein en bij Bedrijfsvoering doorschuiven naar 2023. Dit wordt verwerkt in begrotingswijziging 2023-2.

Klanttevredenheid

In november 2021 zijn we gestart we met het meten van de klanttevredenheid rondom onze dienstverlening van de Participatiewet. Dit blijven we in 2023 ook doen. We kijken breed naar het proces, dus zowel naar inkomen als re-integratie. We vragen daarnaast ook hoe de klant het invullen van ons digitale formulier heeft ervaren. In de vragenlijst is ruimte voor het geven van extra toelichting of opmerkingen. De resultaten monitoren we en koppelen we terug via de kwartaalrapportages.

4.1.6 Resultaten 2023

De resultaten 2023 meten wij aan de hand van onderstaande indicatoren om periodiek deze met de accounthouders te bespreken, inclusief een eventuele noodzaak tot bijsturing.

Klachtgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Klanttevredenheid	NPS score > 70

Kwaliteit

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Doorlooptijden	Minimaal 80% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar-/beroepsschriften per gemeente zijn ontvankelijk en gegrond

Kosten

Basis van de raming UP2023 zijn de aantallen werkprocessen 2022 en de gevalideerde normtijden. Verschillen ten opzichte van het UP2022 zijn:

- *Heronderzoeken inkomen*: wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de uitkeringen worden onderzocht door middel van een heronderzoek. Het aantal heronderzoeken inkomen is niet beïnvloedbaar. In 2022 is het aantal heronderzoeken ten opzichte van 2021 15% lager. Op basis van de realisatiecijfers 2022 is een raming gemaakt voor de aantallen heronderzoeken 2023.
- *Ontzorgen nieuwe wet inburgering*: een wettelijke taak bij de nieuwe wet inburgering is ontzorgen. Er is een globale inschatting gemaakt voor de benodigde capaciteit bij inkomen op basis van taakstelling.
- *Complexe casuïstiek*: Door de toename van complexe casuïstiek (o.a. nieuwe taak beschermd wonen en maatschappelijke opvang, wijziging andere wetgeving WAJONG en WSW) blijkt in onze uitvoeringspraktijk dat er in toenemende mate casussen zijn waarvoor meer tijd voor burgers nodig is, dan waar in de normtijd voor aanvragen rekening mee is gehouden. Met name de doelgroep jongeren met zwaardere problematiek vraagt hierbij extra aandacht.
Het voorstel is om in de eerste helft van 2023 een plan van aanpak uitwerken om beter in te kunnen spelen op deze ontwikkeling (werkwijze en benodigde capaciteit), waarbij het streven is naar ambtelijke afstemming en een bestuurlijk besluit in Q2. De mogelijke consequenties en een aanvullende vraag/claim betreffen dan de tweede helft van 2023. In het voorstel voor het UP SD 2023 is dit nu dus nog niet verwerkt.

Bij gelijkblijvende volumes in 2023, is er in 2023 een capaciteitstekort van 0,6 fte klantmanagers Inkomen*.

* Dit is exclusief tekort financiële en ondersteunende administratie: op dit moment leidt dit niet tot een extra capaciteitsvraag voor de financiële en ondersteunende administratie. We blijven de uitvoerbaarheid met bestaande capaciteit van de financiële en ondersteunende administratie monitoren.

Inkomen	Raming aantal werkprocessen 2023				Raming capaciteit MER (fte's)
	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER	
Meldingen, aanvragen, voorschot	288	231	222	741	2,5
Heronderzoeken, herziening, afstemming, boete onderzoek, beëindigingsonderzoek	429	224	227	879	2,2
Bijzondere bijstand, minimaregelingen, SMI kinderopvang	1.262	797	791	2.850	3,1
Ontzorgen	152	116	100	368	0,3
Informatie en advies inkomen & minimaregelingen incl B&B	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5
Totaal	1.979	1.252	1.240	4.470	8,7

4.1.7 Voorstel extra capaciteit 2023

Extra capaciteit inkomen 2023

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten:

- Kennis genomen van de realisatiecijfers over 2022. Op basis van de realisatiecijfers over 2022 kan het aantal werkprocessen niet volledig met alleen de vaste capaciteit worden afgehandeld. Daarnaast is in het UP2023 0,3 fte toegevoegd voor het ontzorgen van inburgeringsplichtigen conform de nieuwe Wet inburgering;

- Ingestemd met:
 - het continueren van de voor 2022 extra toegekende middelen voor de uitvoering van Inkomen voor het jaar 2023. Het betreft 0,6 fte.
 - het ook in 2023 monitoren van de realisatiecijfers en gedurende het jaar bezien of bijstelling noodzakelijk is.

Verdeling o.b.v. verdeelsleutel UP2023	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
0,6 fte = 21,6uur x 48 weken x € 80 = € 82.944 excl BTW	€ 23.623	€ 37.225	€ 22.096	€ 82.944

Advies in 2023 impact toename complexe casuïstiek

Door de toename van complexe casuïstiek (o.a. nieuwe taak beschermd wonen en maatschappelijke opvang, wijziging andere wetgeving WAJONG en WSW) blijkt in onze uitvoeringspraktijk dat er in toenemende mate casussen zijn waarvoor meer tijd voor burgers nodig is, dan waar in de normtijd voor aanvragen rekening mee is gehouden. Met name de doelgroep jongeren met zwaardere problematiek vraagt hierbij extra aandacht.

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten:

- Kennisgenomen van het voorstel om in de eerste helft van 2023 een plan van aanpak uit te werken om beter in te kunnen spelen op deze ontwikkeling (werkwijze en benodigde capaciteit), waarbij het streven is naar ambtelijke afstemming en een bestuurlijk besluit in Q2. De mogelijke consequenties en een aanvullende vraag/claim betreffen dan de tweede helft van 2023. In het voorstel voor het UP SD 2023 is dit nu dus nog niet verwerkt.

4.2 Participatiewet-Werk

4.2.1 Waarom

De MER SD voert voor de gemeenten de bijstandsregelingen uit; 'het vangnet' van de sociale zekerheid. Het betreft de wetten: Participatiewet, IOAW en IOAZ, kortheidshalve genoemd: Participatiewet.

4.2.2 Wat

Doel van de wet is, vanuit re-integratieperspectief, om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te helpen een baan te vinden en te behouden. Hierbij geldt het principe: werk gaat voor uitkering. Lukt het niet om aan het werk te gaan, dan komt iemand -onder voorwaarden, zie 4.1.2- in aanmerking voor een bijstandsuitkering en wordt bekeken hoe diegene naar vermogen kan participeren.

Wij spreken met de inwoner een traject richting werk of participatie naar vermogen af en leggen dat vast in een Plan van Aanpak. Doelen, instrumenten en termijnen zijn toegespitst op de mogelijkheden van de inwoner. Met andere woorden: het is altijd maatwerk. De inwoner ondertekent dit plan om te benadrukken dat het van hem of haar is. Tevens is het een middel om de eigen kracht van betrokkenen te vergroten en zich verantwoordelijk te laten voelen.

Regionaal arbeidsmarktbeleid

Binnen de arbeidsmarktregio is de structuur opgebouwd als volgt: de stuurgroep, het managementoverleg en het beleidsoverleg. In het beleidsoverleg worden de stukken voorbereid die vervolgens aan bod komen tijdens het managementoverleg en de stuurgroep. De MER SD is vanuit de uitvoering zowel op beleids- als op managementniveau structureel vertegenwoordigd in het periodieke regionale beleids-, dan wel managementoverleg om de bovenstaande ontwikkelingen en effecten daarvan op de uitvoeringswerkzaamheden van het SC MER SD te borgen.

In de arbeidsmarktregio worden er jaarlijks speerpunten bepaald. Speerpunten voor het jaar 2022 betroffen:

1. Uitvoering en monitoring Post Corona aanpak / Perspectief op Werk.
2. Borging samenwerking Taskforce economie, onderwijs en arbeidsmarkt.
3. Implementatie ontwikkelingen in het kader van breed offensief en het coalitieakkoord van het nieuwe kabinet.
4. Herontwerp inrichting en financiering arbeidsmarktregio Midden-Limburg.
5. Vormgeven nieuwe wet inburgering.

Eind 2022 worden er opnieuw speerpunten bepaald voor het jaar 2023. Het is belangrijk dat moedergemeenten en MER SD samen partner zijn in het regionaal arbeidsmarktbeleid.

4.2.3 Wie

De intake, het plan en de begeleiding naar werk is de corebusiness van de klantmanagers Werk. De formatie aan Klantmanagers Werk is conform functieboek: 6,56 fte. De klantmanagers Werk richten zich op de treden 6, 5 en 4 (indien doorstroom naar werk binnen 1-1,5 jaar realistisch is).

De doelgroep van onze inzet is zeer divers en ontwikkelt zich mede afhankelijk van de situatie op de arbeidsmarkt. Op dit moment zien we dat het bestand en de mensen die zich nieuw melden gemiddeld een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben dan voorgaande jaren.

Het team activering (2 fte) richt zich op de heronderzoeken MER-breed van de mensen op de treden 1, 2, 3 en gedeeltelijk 4 en sinds medio 2021 het actiever activeren richting meedoen naar vermogen en vrijwilligerswerk. Wij doen dat samen met partners. Zij doen dit door de inzet van diverse trajecten. De doelen binnen deze trajecten zijn divers en toegespitst op de specifieke situatie. Je kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het letterlijk in beweging komen via een re-integratie- en beweegtraject, het onderzoeken en in kaart brengen van de belastbaarheid of de inzet van jobcoach op de (vrijwilligers)werkplek.

Om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een passende plaats te bieden zijn wij afhankelijk van de werkgevers en een ontvankelijke arbeidsmarkt. Het werkgeversservicepunt Midden-Limburg (WSP) heeft tot taak de vraag van werkgevers in deze regio op te halen en de werkgevers zodanig te bedienen dat de markt voor onze kandidaten wordt verbreed. Daartoe detacheren wij 1,5 fte.

4.2.4 Hoe

Het streven is dus gericht op:

- Voorkomen van instroom door het begeleiden naar werk of opleiding
- Duurzame uitstroom richting arbeidsmarkt/ betaald werk naar vermogen
- Participeren naar vermogen: sociale activering, vrijwilligerswerk

De stappen die wij met de klant nemen, laten zich beschrijven in een klantreis.

Melding

Iemand meldt zich met een inkomensvraag of een niet-uitkeringsgerechtigde, zgn. Nugger, bijvoorbeeld iemand van het praktijkonderwijs.

Klantmanager Inkomen en klantmanager Werk gaan samen ('koppeltje') op huisbezoek, indien mogelijk. Anders vindt een gesprek in het gemeentehuis van de inwoner plaats. Voor mensen met een grote of vooralsnog onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (trede 1,2,3) wordt indien van meerwaarde de collega Klantmanager Wmo betrokken.

Plan v Aanpak

Parallel aan het onderzoek van de Klantmanager Inkomen wordt gestart met het onderzoek naar de (re-integratie)mogelijkheden van de klant. Doelen, competenties, kwetsbaarheden worden geïnventariseerd en een trajectaanbod wordt besproken. De klantmanager Werk neemt met het WSP contact op over de arbeidsmarktmogelijkheden en vacatures. Regelmatig kunnen wij mensen nog voor een bijstandsaanvraag richting werk begeleiden. Daarmee wordt dan een uitkering voorkomen. Wij houden de snelheid in het proces door de klant vanaf moment één te activeren richting arbeidsmarkt. Daarnaast pakken we ook (jongere) Nuggers direct bij de melding op, om te voorkomen dat er kostbare tijd verloren gaat.

Besluit

In het Plan van Aanpak wordt het re-integratietraject met wederzijdse afspraken vastgelegd. Dit Plan van aanpak wordt de klant ter ondertekening voorgelegd waarmee het proces van begeleiding start. Dit Plan is niet in beton gegoten en beweegt mee met het proces van de klant.

Instrumenten & begeleiding

Er ligt van alles op de schappen conform de nadere regels re-integratie 2020: werkstage, proefplaatsing, arbeidsontwikkelttraject, sociale activering, participatieplaats, detachering, loonkostentegemoetkoming en -subsidie, jobcoaching, ondersteuning bij leer-werktraject, vergoedingen, meeneembare voorzieningen en de arbeidsontwikkelpremie. Ook maken wij gebruik van het online aanbod op werk.nl, het diagnose-instrument van Westrom, taalcursussen en alle inzet die maar nodig is.

De begeleiding laat zich het best omschrijven als regie op de uitvoering van het Plan van Aanpak door de klant. De klanten met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt laten we daarmee niet los.

Klantvolgststeem

In 2021 zijn we gestart met een online klantvolgsysteem, Paragin. Dit systeem is door klantmanagers en klant al deels ingevuld. Het plan blijft om in samenwerking met de gemeente Roermond en het WSP Paragin steeds verder uit te rollen en intensief in te zetten. In een recent overleg met de gemeenten en het WSP blijkt dat er nog steeds enkele privacy vraagstukken opgelost moeten worden. Daarnaast zijn er nog openstaande vragen over de financiering. Nieuw inzicht maakt dat de eerdere dekking uit regionale arbeidsmarktmiddelen niet de meest geëigende weg is, omdat zowel West als UWV de systeemkosten voor hun eigen WSP uit eigen middelen dekken. Dit wordt nu meegenomen in de samenwerkingsovereenkomst en de bijbehorende begroting.

Effectiviteit inzet ingekochte trajecten

In 2023 willen wij een start maken met het meten wat de effectiviteit is van de begeleiding aan klanten die wij inkopen bij externe partijen. Dit betreft zowel de effectiviteit van de verschillende producten die worden ingezet, alsook de effectiviteit c.q. resultaten van de verschillende marktpartijen zelf.

4.2.5 Ontwikkelingen

Binnen de verwachte herziening van de Participatiewet (o.a. via het Breed Offensief) zijn er voor werk de volgende wijzigingen te verwachten:

- Een aanvraagrecht voor werknemers en werkgevers voor persoonlijke ondersteuning op maat, zoals een jobcoach.
- Vereenvoudigingen in het instrument loonkostensubsidie

Verbetersteam

Het verbetersteam zal ook in 2023 bezig blijven met het optimaliseren van de werkwijze, ontwikkelingen en uitvoeren van taken.

Preferent werkproces LKS

Vanaf juli 2022 is het nieuwe preferente proces LKS volledig operationeel. Een gestroomlijnd en overzichtelijk, bovenal klantvriendelijk, administratief proces, zo lean als maar mogelijk ingericht.

Er worden bij aanvragen LKS geen rapportages meer opgesteld; we werken alleen nog maar met beschikkingen die vanuit het systeem worden gegenereerd. De berekeningen vinden op een eenvoudige manier door en vanuit het systeem plaats; kans op fouten is daardoor tot een minimum teruggebracht.

Het proces zorgt voor een hogere kwaliteit in werkgeversdienstverlening:

- er is een vast maandelijks betaalmoment zonder dat de werkgever salarisstroken moet overleggen;
- bij ziekte van de werknemer wordt de LKS doorbetaald en wordt de uitkering van het UWV vanuit de no-risk polis aan de werkgever gebaseerd op het loonwaardepercentage;
- de procedures en informatiefolders zijn landelijk gestandaardiseerd;
- wij hebben een proactieve houding en benaderen de werkgever actief twee maanden voor het einde van de lopende LKS-periode.

We zetten nu en ook in de toekomst optimaal in op LKS.

Simpel switchen in de keten

In 2021 en 2022 hebben we deelgenomen aan de regionale pilot “waardevol werk” als onderdeel van het thema “simpel switchen in de participatieketen”.

Doel van simpel switchen is:

- het slechten van de drempels naar werk,
- het versoepelen van de overgang van bijvoorbeeld dagbesteding naar beschut werk of van beschut naar regulier werk,
- het makkelijker maken een stapje terug te doen als het even niet lukt,

zodat iedereen mee kan doen op de plek die op dát moment het beste bij diegene past, of dat nou (vrijwilligers-)werk, beschut werk of dagbesteding is.

Door onze klantmanagers wordt gekeken naar de klanten in bijvoorbeeld WMO-dagbesteding die wellicht potentie hebben om met begeleiding en ondersteuning richting arbeidsmarkt te gaan.

Het thema “simpel switchen” is vanaf 2023 onderdeel van onze reguliere uitvoering.

De regionale mobiliteitsteams

De regionale mobiliteitsteams (RMT) zijn oorspronkelijk opgestart voor mensen die vanaf 12 maart 2020 door COVID-19 hun werk of inkomen zijn kwijtgeraakt of dreigen kwijt te raken en extra ondersteuning nodig hebben om ander werk te vinden. Het kan gaan om ZZP-ers én om mensen in loondienst.

Per 1 juni 2022 is de doelgroep voor de dienstverlening van de RMT's verbreed. In de Tijdelijke regeling is de afbakening van 12 maart 2020 komen te vervallen. Dit betekent dat nu ook personen die al langere tijd werkloos zijn en extra ondersteuning richting werk nodig hebben, in aanmerking komen voor de ontschotte RMT-dienstverlening.

Het RMT is een netwerksamenwerking van verschillende partijen: gemeenten (wsp, werk.kom, leerwerkloket), UWV, Vakbonden (FNV, CNV, VCP), Werkgeversorganisaties (LWV, MKB-Limburg), ROC (Gilde en Yuverta) en SBB (samenwerkingsorganisatie beroepsonderwijs).

De doelstelling van het RMT is 2-ledig:

- deelnemers faciliteren om een soepele overgang van werk(loosheid) naar werk richting kansrijke sectoren te maken;
- de samenwerking in de arbeidsmarktregio te versterken door het verbinden van de betrokken partijen.

In de aanpak staat centraal wat de mensen nodig hebben om weer aan het werk te komen of aan het werk te blijven. Deze passende dienstverlening bestaat uit extra begeleiding en waar nodig loopbaanadvies, (om)scholing, scholing via praktijkleren in het mbo en hulp bij schulden.

Kandidaten voor het RMT zijn degenen voor wie vanuit de eigen organisatie (gemeente, vakbond, UWV) geen voldoende of geen passend aanbod beschikbaar is. De eigen dienstverlening voor activering wordt dus in principe eerst ingezet, daarna pas wordt het RMT als ontschotte extra dienstverlening ingebracht. Onze klantmanagers zijn binnen het werkoverleg met het RMT in gesprek om goed inzichtelijk te hebben wat het RMT nou kan betekenen voor onze kandidaten, wat de toegevoegde waarde van het RMT is en hoe breed budgetten kunnen worden ingezet.

Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening

De huidige regeling die ten grondslag ligt aan de RMT's loopt per 1 januari 2023 af. Momenteel werkt het ministerie van SZW aan de verlenging van deze regeling in 2023. Het gaat hierbij om een verlenging van de huidige regeling, waarin een aantal wijzigingen is opgenomen. Belangrijke wijziging is het verdwijnen van de verschillende afzonderlijke budgetten. Vanaf 2023 zal niet langer sprake zijn van afzonderlijke budgetten, voor bijvoorbeeld de impuls banenafpraak en scholing via praktijkleren. In deze nieuwe situatie worden al deze budgetten samengevoegd en is er nog slechts één vorm van ontschot budget.

Werkgeversservicepunt Midden-Limburg Oost (WSP MLO)

In 2022 is er een Bestuursovereenkomst Werkgeversservicepunt Midden-Limburg Oost opgesteld waarin de (werk)afspraken zijn vastgelegd. Om ervoor te zorgen dat er uitvoering wordt gegeven aan de gecoördineerde werkgeversdienstverlening is er een Ambtelijke projectgroep opgericht. Hieraan nemen deel de vijf gemeenten van Midden-Limburg Oost, de coördinator WSP en de uitvoeringsorganisaties.

Jongeren in Beeld

De Taskforce Post-Corona van de Arbeidsmarktregio Midden-Limburg heeft een programmalijn opgezet gericht op het voorkomen en bestrijden van jeugdwerkloosheid. De werkgroep jeugdwerkloosheid heeft, om deze programmalijn vorm te geven, het plan van aanpak 'Voorkomen en bestrijden jeugdwerkloosheid Arbeidsmarktregio Midden-Limburg' opgesteld. Dit plan heeft als doel alle jongeren in beeld te hebben en te houden om (daarmee) jeugdwerkloosheid te voorkomen en bestrijden. Het plan richt zich vooral op jongeren die kwetsbaar zijn op de arbeidsmarkt.

Een van de acties uit het plan betreft de 'monitoring schoolverlaters'. Deze actie richt zich op de leeftijdscategorie 23-27-jarigen. Deze leeftijdscategorie is momenteel niet volledig in beeld en verdient een passende aanpak onder het motto 'Hoe eerder, hoe beter'. De monitoring schoolverlaters heeft als doel jongeren tussen 23 en 27 jaar in beeld te brengen (met behulp van de applicatie jongeren in beeld) en de jongeren duurzaam terug te leiden naar een zinvolle daginvulling. Dit kan een

leerwerktraject op basis van de Participatiewet (artikel 10f) zijn, maar breder inzetten is voor deze doelgroep een 'must' en daarmee kan een jongere ook begeleid worden naar school, werk, een combinatie van beiden of dagbesteding of een zorgtraject.

De pilot van een jaar is eind 2022. Twee casemanagers jongeren in beeld zijn aangehaakt bij de RMC's (regionale meld en coördinatie punten voor voortijdig schoolverlaters). Daar waar het gaat om jongeren die in één van de MER gemeenten wonen wordt er samengewerkt met de klantmanager van de MER

De doelgroep van de aanpak bestaat uit jongeren zonder startkwalificatie, zonder uitkering, zonder werk in loondienst en zonder inschrijving bij een opleiding. Kort gezegd betreft het jongeren die niet actief zijn. Maandelijks ontvangen de MER SD van het Inlichtingenbureau een overzicht van de doelgroep per gemeente. Deze jongeren worden actief benaderd, het 1e jaar in elk geval door de zogenoemde 'casemanagers jongeren in beeld'. Deze casemanagers, aangehaakt bij de RMC's en gefinancierd vanuit de arbeidsmarktregio, trekken waar mogelijk en noodzakelijk samen op met onze klantmanagers-werk. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de inzet van gemeentelijke trajecten. De casemanager jongeren in beeld houdt zich vooral bezig met het arbeidsintensieve stuk waarin er contact gezocht wordt met de jongere en waarin bekeken wordt wat de jongere kan en wil en welke mogelijkheden er voor de jongere zijn. Aangezien de werkdruk binnen de uitvoering momenteel erg hoog is, wordt er voor elke aan dit project deelnemende gemeente vanuit de arbeidsmarktregio budget beschikbaar gesteld om de extra uren die onze klantmanagers maken te compenseren. Het betreft gemiddeld ongeveer 2 tot 5 uur per week.

Individuele Plaatsing en Steun i.c.m. casuïstiek overleg

Momenteel wordt er in de Arbeidsmarktregio hard gewerkt om de IPS (Individuele Plaatsing en Steun) van de grond te krijgen en te realiseren. Deze bewezen methodiek richt zich op de doelgroep van uitkeringsgerechtigden met een psychische kwetsbaarheid. Een derde van alle uitkeringsgerechtigden heeft een psychische belemmering en daarom wordt het belang van deze trajecten breed gedragen. Landelijk is er veel ervaring opgedaan met IPS, maar in regio Midden-Limburg lopen we nog wat achter. IPS is de enige methode die wetenschappelijk bewezen effectief is en werkt voor hen beter dan andere re-integratiemethoden. Deze methode is geschikt mensen met een ernstige psychische aandoening die in behandeling of begeleiding krijgen zijn bij een ggz-(behandel)team. Iedereen die aangeeft dat hij wil werken, kan aan een IPS-traject deelnemen. Een IPS-trajectbegeleider helpt dan met werk zoeken, vinden en behouden. Kenmerkend aan een IPS-traject is de combinatie van behandeling, begeleiding en participatie/arbeidsinschakeling.

Als voorwaarde bij de IPS trajecten wordt er in de regio casuïstiek overleg opgestart om met elkaar de juiste re-integratieafspraken te maken voor de psychisch kwetsbare doelgroep en van elkaar te leren. Hierbij zijn de IPS-trajecten een mogelijkheid, maar ook andere opties worden besproken. Middels deze casuïstiek-overleggen, waar de GGZ-instellingen maar ook klantmanagers aan deelnemen, worden de lijnen korter, kan er eenvoudig overlegd worden, casuïstiek besproken worden en informatie worden gedeeld.

De rol van de MER SD binnen de uitvoering IPS bestaat uit én actieve deelname aan het 6-wekelijks casuïstiek overleg, waar kennis en kunde wordt gedeeld over de steeds groter groeiende groep psychisch kwetsbaren binnen de doelgroep bijstandsgerechtigden. Daarnaast is de intentie dat

MetGGZ en Vincent van Gogh IPS-trajecten opstarten, waarin een samenwerking met onze klantmanagers werk voor de hand ligt.

Doorontwikkeling Participatiewet

Sinds medio 2019 heeft er een bestuurlijk en ambtelijk traject plaatsgevonden om met de 5 gemeenten Roermond, Roerdalen, Maasgouw, Leudal en Echt-Susteren (regio Midden Limburg Oost) te komen tot een regionaal programma voor de uitvoering van het werkdeel van de Participatiewet. Onder de werknaam Doorontwikkeling Participatiewet. In dit proces heeft de Stuurgroep Doorontwikkeling Participatiewet bestaande uit 5 portefeuillehouders Sociale zaken van de betrokken gemeenten, onderzoek gedaan naar de manier waarop deze aanpak vorm kan krijgen. De resultaten van dit traject zijn vastgelegd in de Business Case Bedrijfsvoering.

Het is de bedoeling om vanuit deze entiteit duurzaam extra banen te realiseren voor o.a. mensen met een (grotere) afstand tot de arbeidsmarkt door middel van de volgende diensten:

- Arbeidsontwikkeling/re-integratie van inwoners met een grote, maar wel overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt;
- Detacheringen;
- Begeleiding werknemers na plaatsing bij een reguliere werkgever;
- Werkgeversdienstverlening (o.a. ontzorgen, advies jobcarving en jobcreating).

De ontwikkelingen op het gebied van de Nieuwe entiteit in oprichting (Neio) blijven wij volgen. Bij het doorgaan van de nieuwe entiteit onderzoeken we samen met de gemeente de implicaties voor de rol van de klantmanagers werk en de bijbehorende werkprocessen.

Onafhankelijk van de totstandkoming van de Neio, is het belangrijk de dienstverlening PW in onze regio verder te optimaliseren. Binnen de 'regionale ambtelijke werkgroep dienstverlening PW' werken we met gemeenten, Westrom en WSP aan het verbeteren van de huidige uitvoeringspraktijk alsook aan het versterken van onze samenwerking.

Team 17-27

Tot slot gaan we in 2023 verder met ons team 17-27 (jongeren). In dit team zitten klantmanagers Werk. Samen met een onafhankelijke gedragsdeskundige bespreken zij casuïstiek. Op basis van de opgedane ervaring wordt in overleg met de gemeenten besproken of een extra investering voor de doelgroep jongeren mogelijk is.

4.2.6 Resultaten 2023

De resultaten 2023 meten wij aan de hand van onderstaande indicatoren om periodiek deze met de accounthouders te bespreken, inclusief een eventuele noodzaak tot bijsturing.

Klachtgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Klanttevredenheid	NPS score > 70

Kwaliteit

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Doorlooptijden	Afhankelijke van situatie klant / doelgroep
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar-/beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond

Kosten

Basis van de raming UP2023 zijn de aantallen werkprocessen 2022.

Participatiewet-Werk	Ramining aantal werkprocessen 2023				Raming capaciteit MER (fte's)
	Totaal aantal WP ES	Totaal aantal WP MG	Totaal aantal WP RD	Totaal aantal WP MER	
Plannen van aanpak	126	77	92	294	1,0
Heronderzoeken	450	285	335	1.070	4,0
Aanvragen	216	84	89	389	0,4
Begeleiding klanten incl B&B	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,6
Totaal	792	446	515	1.752	9,1

4.2.7 Voorstel werk 2023

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten kennisgenomen van:

- het voorstel om in 2023 over te gaan van werken op basis van werkprocessen naar werken met een vaste (maximale) caseload aan klanten per medewerker. Een voorstel hiertoe wordt uitgewerkt in Q1/ Q2 en, na ambtelijke afstemming, starten met ingang van Q2/Q3. In het voorstel worden de omvang en de samenstelling van het klantenbestand en de te behalen resultaten nader uitgewerkt. Overigens blijven de gegevens over de aantallen werkprocessen beschikbaar.
- het idee dat vanuit de klantmanagers Werk naar voren is gebracht om voor de doelgroep jongeren, en dan met name de groep met zwaardere problematiek, een aparte aanpak te ontwikkelen.

In samenhang met het eerste punt willen wij graag bespreken of voor deze aanpak voor de doelgroep jongeren een extra investering voor de doelgroep (van 17-27 jaar) mogelijk is. Een voorstel hiertoe zal in Q2/Q3 worden voorgelegd en besproken.

4.3 Bijstandsverlening aan ondernemers / Bbz-regeling

4.3.1 Waarom

De financiële ondersteuning van (startende) ondernemers middels bijstandsverlening en/of bedrijfskredieten is een apart onderdeel van de Participatiewet. Deze specialistische taak is belegd in het Cluster Inkomen.

Bij de beoordeling van een aanvraag van een ondernemer gaat het met name om de analyse van het bedrijfsplan waarbij de levensvatbaarheid van de onderneming beoordeeld wordt. Ook begeleiding en advisering van ondernemers hoort bij deze taak. De regels hiervoor zijn opgenomen in het Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz).

4.3.2 Wat

Het doel van de Bbz-regeling:

- Het bieden van perspectief aan beginnende ondernemers met een P-wet of WW-uitkering.
- Het vormen van een vangnet voor gevestigde ondernemers met een tijdelijk financieel probleem.

Financiële ondersteuning vindt plaats door het tijdelijk tegemoetkomen in de kosten van levensonderhoud en/of door het verstrekken van (extra) bedrijfskapitaal aan de ondernemer.

Wat biedt de Bbz-regeling:

de gevestigde zelfstandige	Algemene bijstand gedurende maximaal 12 maanden. Verlenging (met maximaal 24 maanden) is mogelijk als de oorzaak bijstandsbehoefte ligt in externe omstandigheden van tijdelijke aard.
	Bedrijfskapitaal van maximaal € 212.147,00 als rentedragende lening. Bedrijfskapitaal kan tot maximaal € 10.607,00 om niet (gift) worden verleend als het inkomen duurzaam beneden de bijstandsnorm ligt (en de ondernemer onder de vermogensgrens blijft). Bij een keuze voor de gift, kan er niet ook nog gebruik worden gemaakt van de rentedragende lening.
de startende zelfstandige	Algemene bijstand na de beëindiging van de uitkering PW of WW gedurende maximaal 36 maanden. Verlenging is mogelijk als de zelfstandige om medische/sociale redenen niet volledig beschikbaar is voor de uitoefening van het bedrijf/zelfstandig beroep. De Bbz wordt beëindigd zodra het bedrijf niet meer levensvatbaar is.
	Bedrijfskapitaal uitsluitend als rentedragende geldlening tot maximaal € 39.057,00.
de oudere zelfstandige	Algemene bijstand voor de duur dat uit het bedrijf of zelfstandig beroep naar verwachting een bruto inkomen wordt behaald dat gemiddeld minstens € 8.4525,00 per boekjaar bedraagt.
	Bedrijfskapitaal tot maximaal € 10.607,00 als bedrag om niet, mits de ondernemer onder de vermogensgrens blijft, anders is verstrekking van bedrijfskapitaal als rentedragende lening aan de orde.
de beëindigende zelfstandige	Algemene bijstand gedurende maximaal 12 maanden. Verlenging met maximaal 12 maanden is mogelijk voor zover de beëindiging een langere termijn noodzakelijk maakt.

4.3.3 Wie

Doelgroep

De Bbz-regeling onderscheidt 4 doelgroepen:

1. de **gevestigde ondernemer** die gedurende een redelijke termijn als zelfstandige werkzaam is geweest en wiens bedrijf/zelfstandig beroep levensvatbaar is;
2. de **beginnende ondernemer**, d.w.z. degene die op grond van werkloosheid (P-wet of WW) een uitkering ontvangt en die een levensvatbaar eigen bedrijf/zelfstandig beroep start;
In die zin is het Bbz een middel om uitkeringsgerechtigden te laten uitstromen uit de uitkering.
3. de **oudere ondernemer**, d.w.z. de zelfstandige geboren voor 1 januari 1960, wiens bedrijf niet (meer) levensvatbaar is en dat bedrijf gedurende 10 jaar direct voorafgaand aan de aanvraag heeft uitgeoefend. Hij geniet hieruit een inkomen dat duurzaam ontoereikend is om in zijn levensonderhoud te voorzien;
4. de **beëindigende zelfstandige**, d.w.z. de zelfstandige wiens bedrijf/zelfstandig beroep niet levensvatbaar is en die zich verplicht de activiteiten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twaalf maanden te beëindigen.

Uitvoerders

Het beantwoorden van vragen van ondernemers over de mogelijkheden van een bedrijfskrediet of van tijdelijke financiële ondersteuning voor de kosten van levensonderhoud vergt specialistische kennis en is ondergebracht bij de Consulanten Bbz/Terugvordering in de Back Office Sociaal Domein. Waar nodig wordt extern advies gevraagd bij gespecialiseerde bureaus. Dit betreft complexe situaties en dan met name het onderzoek naar de levensvatbaarheid van het bedrijf.

4.3.4 Hoe

Melding

Voor de melding van een verzoek om informatie of een aanvraag maken we gebruik van een door het IMK ontwikkelde applicatie voor e-dienstverlening: Het sociaal ondernemersloket online (SOLO). Burgers met vragen kunnen op de website van de eigen gemeente terecht en komen dan via een link in de online applicatie SOLO. In SOLO is veel informatie opgenomen voor de Bbz-klant, alsook de mogelijkheid om zelf te beoordelen of zij tot de Bbz-doelgroep behoren en wellicht in aanmerking komen voor financiële ondersteuning of een bedrijfskrediet. Dit gebeurt aan de hand van een in de applicatie verwerkte beslisboom. Als de klant daadwerkelijk een aanvraag wil indienen kan hij/zij ook zijn gegevens en bijlagen/bewijsstukken uploaden. Na ontvangst van alle gegevens worden deze gescreend en vervolgens wordt er een gesprek met de klant ingepland. Na het gesprek worden alle benodigde gegevens in ons klantsysteem geregistreerd.

Aanvraag & besluit

Na ontvangst van de aanvraag beoordeelt de consulent of er op basis van het ingediende bedrijfsplan sprake is van een levensvatbaar bedrijf. Bij complexe situaties wordt indien nodig extern advies gevraagd. Na het onderzoek wordt besloten de aanvraag toe te kennen of af te wijzen. Ingeval van een bedrijfskrediet wordt er eveneens een terugbetalingsregeling afgesproken en waar mogelijk een vorm van onderpand, bijvoorbeeld in de vorm van een hypotheek.

4.3.5 Ontwikkelingen

In 2023 zullen we bezig blijven met het optimaliseren van de werkwijze, ontwikkelingen en het uitvoeren van taken.

4.3.6 Resultaten 2023

Te behalen resultaten:

1. Startende ondernemers ondersteunen middels gerichte adviezen en waar nodig financiële middelen.
2. Gevestigde ondernemers met financiële problemen een tijdelijk vangnet bieden.
3. Waar nodig nog nazorg bieden aan de ondernemers die door de coronapandemie en daarmee gepaard gaande lockdown in de problemen zijn geraakt.

Klachtgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Klanttevredenheid	NPS score > 70

Kwaliteit

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Doorlooptijden	Minimaal 90% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond
Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar-/beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond

Kosten

Voor de uitvoering van de Bbz wordt nog deels gebruik gemaakt van externe expertise door het IMK. Vanuit Roerdalen is er een separate bekostiging van € 20.000,- per jaar; voor Echt-Susteren en Maasgouw is dit reeds in de MER-begroting opgenomen.

Als basis voor de raming UP2023 gaan we uit van een gemiddelde van de aantallen van 2019 en 2022. De reden hiervoor is dat we in 2020 en 2021 de effecten van de Covid-pandemie en de Tozo-regeling willen uitsluiten. We verwachten namelijk dat in 2023 nauwelijks nog effecten van de Covid-pandemie terugkomen in de uitvoering van de Bbz. In de raming van de capaciteit worden de meldingen Bbz sinds vorig jaar niet meer meegenomen.

BBZ (exclusief 40 meldingen BBZ)	Raming aantal werkprocessen 2023*				Raming capaciteit MER
	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER	
Aanvragen BBZ, heronderzoeken, beëindigingen	23	21	0	44	0,1

4.4 De TOZO-regeling voor ondernemers / zzp'ers

4.4.1 Terugblik

De impact van Corona heeft geleid tot verschillende ondersteuningsmaatregelen voor ondernemers en zzp'ers, waaronder de Tozo-regeling. De Tozo-regeling liep tot 1 oktober 2021 en kende twee onderdelen: periodieke financiële tegemoetkomingen (levensonderhoud) en bedrijfskredieten. Er hebben in die periode totaal 2.614 ondernemers een Tozo aanvraag ingediend.

Tozo 1 /m 5	Aantal aanvragen	Aantal besluiten bedrijfskrediet	Aantal besluiten levensonderhoud	Totaal aantal besluiten
Echt-Susteren	1.149	63	1.002	1.065
Maasgouw	792	29	718	747
Roerdalen	673	43	586	629
Totaal	2.614	135	2.306	2.441

In 2023 verwachten we geen nieuwe Tozo-regelingen.

4.4.2 Resterende taken 2023

Bedrijfskredieten

De verstrekte bedrijfskredieten mogen over een periode van vijf jaar worden terugbetaald door de ondernemers. Er is door het kabinet enkele malen uitstel van betaling verleend. Wij hebben onze besluiten daar op aangepast en ondernemers geïnformeerd. De taken t.a.v. de terugbetaling / terugvordering van bedrijfskredieten blijven dus nog enkele jaren noodzakelijk.

Uitvoering

Voor de uitvoering van de resterende Tozo-taken zal inzet van externe medewerkers nodig blijven, met begeleiding door eigen medewerkers, met name vanuit het taakveld Bbz/terugvordering. Gezien het aantal ondernemers met een terugbetalingsverplichting en de daarmee samenhangende werkzaamheden, is de raming voor het eerste kwartaal 3 dagen per week ofwel 0,67 fte externe capaciteit en vanaf het tweede kwartaal t/m het vierde kwartaal 2 dagen (0,44 fte) per week. In 2023 wordt gezien of verder afbouw mogelijk is.

4.4.3 Voorstel extra capaciteit 2023

Met de terugbetaling en de daarmee samenhangende werkzaamheden, is onze raming voor 2023:

	<i>Maasgouw</i>	<i>Echt-Susteren</i>	<i>Roerdalen</i>	<i>Totaal</i>
Aantal aanvragen Tozo op 2-1-2021	645	949	526	2.120
Verdeelsleutel Tozo	30,42%	44,76%	24,81%	100%

Verdeling Tozo 2023 o.b.v. verdeelsleutel Tozo	Maasgouw (30,42%)	Echt-Susteren (44,76%)	Roerdalen (24,81%)	Totaal MER (100%)
<u>2023- Q1</u> 0,67 fte = 24 uur x 13 weken x € 80 = € 24.960	€ 7.594	€ 11.173	€ 6.193	€ 24.960
<u>2023- Q2 t/m Q4</u> 0,44 fte = 16 uur x 35 weken x € 80 = € 44.800	€ 13.630	€ 20.055	€ 11.115	€ 44.800
Totaal	€ 21.224	€ 31.228	€ 17.308	€ 69.760

Kosten per jaar 2023 t/m 2024: € 69.760

	Maasgouw (30,42%)	Echt-Susteren (44,76%)	Roerdalen (24,81%)	Totaal MER (100%)
2023	€ 21.224	€ 31.228	€ 17.308	€ 69.760
2024	€ 21.224	€ 31.228	€ 17.308	€ 69.760

4.5 Terugvordering en debiteurenbeheer

4.5.1 Waarom

Terugvordering en debiteurenbeheer maken onderdeel van de Participatiewet, de loaw/loaz en ook het Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz). De reden hiervoor is tweeledig:

1. Bijstandsverlening gebeurt soms in de vorm van een voorschot en/of een lening en die moeten worden terugbetaald;
2. Er is soms sprake van teveel of onterecht verstrekte bijstand of kredietverlening en die moet worden teruggevorderd.

4.5.2 Wat

De volgende situaties kunnen aanleiding geven tot terugvordering van teveel ontvangen uitkering:

- Er is een voorschot verstrekt, dat tijdens de uitkeringsperiode niet of niet volledig verrekend kon worden;
- Er is teveel bijstand verstrekt, doordat er geen, onjuiste of onvoldoende informatie bekend was op moment van uitbetaling;
- Door een administratieve fout is er een (te hoog) bedrag overgemaakt;
- Er is sprake van fraude, op grond waarvan een bedrag ten onrechte aan /bijstand is verstrekt;
- De klant heeft inkomsten achteraf ontvangen, die niet meer met de lopende uitkering verrekend konden worden;
- Er is leenbijstand verstrekt, die terugbetaald moet worden;
- Er is een bedrijfskrediet verstrekt dat terugbetaald moet worden.

4.5.3 Wie

Gezien de samenhang in de taken terugvordering en Bbz en het feit dat ze specialistische kennis vergen, worden deze taken uitgevoerd door klantmanagers die zich alleen met deze taken bezighouden. De formatie voor de uitvoering van terugvordering en Bbz bedraagt 2 fte.

4.5.4 Hoe

Werkwijze

Het doel van het debiteurenbeheer is ervoor te zorgen dat alle vorderingen zoveel mogelijk worden terugbetaald. Bij een goed debiteurenbeheer is een aantal zaken van essentieel belang:

- Ken de klant
- Informeer de klant zo snel mogelijk over een vordering
- Invordering en aanmaning
- Beslaglegging
- Signalering betalingen

Ken de klant

Het is goed om te zorgen dat er zoveel mogelijk informatie beschikbaar is over de klant, zoals woon- en gezinssituatie, werk en inkomen, adres, bewindvoerders, andere schuldeisers of andere instanties die betrokken zijn bij het gezin. Dit vraagt wel extra inspanning omdat er dan een overzichtelijk en volledig debiteurendossier samengesteld moet worden, zodat snel inzicht verkregen kan worden in de debiteur.

Contact bij de terugvordering is vooral gericht op het innen van de vordering, maar het is ook van belang een overall beeld van de aanwezige schulden te hebben en inzicht op het effect dat deze schulden hebben op het leven van de klant (stress-sensitieve benadering) ; soms is dan ook contact nodig met een partner in de keten die hulp en/of ondersteuning kan bieden. Hierbij kan gedacht worden aan PLANgroep, Stichting Schuldhulp Maasgouw, AMW-ML en IMK dienstverlening voor ondernemers.

Informeer de klant zo snel mogelijk over een vordering

Zodra er sprake is van een vordering moet de klant hierover zo snel mogelijk geïnformeerd worden; over de vordering(en) zelf en over het treffen van een terugbetalingsregeling. Ingeval van het ontvangen van een bijstandsuitkering, kan op de vordering worden afgelost middels een maandelijkse inhouding op de uitkering. Bij debiteuren die niet meer afhankelijk zijn/worden van een bijstandsuitkering, wordt er tijdens het beëindigingsgesprek al aandacht geschonken aan de vordering en wordt er waar mogelijk al een terugbetalingsregeling getroffen. Het aflossingsbedrag zal na beëindiging van de uitkering gedurende de aflossingsperiode meestal gelijk zijn aan het bedrag dat maximaal op de bijstand werd ingehouden.

Bij het eerste heronderzoek kan het aflossingsbedrag definitief worden vastgesteld aan de hand van een draagkrachtberekening. De methodiek zorgt ervoor dat klanten de tijd krijgen om weer te wennen aan het arbeidsproces en niet gelijk het meerdere aan inkomen af te moeten geven voor aflossing van de schuld(en).

Invordering en aanmaning

In de nieuwe werkwijze vinden voornamelijk signaal gestuurde heronderzoeken plaats.

We kunnen debiteuren indelen in drie categorieën:

- degene die volgens afspraak aflossen;
- degene waar we vaker contact mee zoeken omdat er bijv. onregelmatig wordt afgelost;
- en degene die helemaal niet aflost.

Met een aanmaning of betalingsherinnering verzoek je alsnog om betaling van een nog openstaande factuur. Een aanmaning bevat de waarschuwing dat bij uitblijven van betaling de wettelijke incassokosten verschuldigd zijn en dat er mogelijk een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. De laatste waarschuwing voor het inschakelen van een deurwaarder vormt tevens een officiële ingebrekestelling. Bij goed debiteurenbeheer moet een aanmaning direct verzonden worden na afloop van een afgesproken termijn waarbij de gemeente geen betaling heeft ontvangen. Als vermeld is binnen twee weken te betalen, moet na afloop ook direct gereageerd worden. Met onze werkwijze wordt dit geborgd.

Beslaglegging

Indien een bijstandsgerechtigde schulden heeft en niet voldoet aan zijn aflossingsverplichtingen, kan de schuldeiser op enig moment beslag (laten) leggen op de algemene bijstand. Daarnaast is eventueel beslag op goederen mogelijk.

Er zijn verschillende invorderingsmogelijkheden:

- Verrekening met een bijstandsuitkering;
- Vereenvoudigd derdenbeslag op loon, sociale uitkeringen of andere periodieke betalingen;

- Beslag via de gerechtsdeurwaarder;
- Bankbeslag;
- Conservatoir beslag op (on)roerende goederen (in Nederland of het buitenland)

Verrekening met de bijstandsuitkering gebeurt door de klantmanager Inkomen; hierbij is het van belang dat de inhouding snel administratief doorgevoerd wordt.

Indien verrekening niet mogelijk is, kan er via de gerechtsdeurwaarder beslag gelegd worden. De deurwaarder heeft hiervoor een rechterlijk vonnis nodig. Ook als het beslag via de gerechtsdeurwaarder loopt geldt de normale beslagvrije voet. Vanuit de IB signalen is veel informatie van de debiteur te vinden, zodat vereenvoudigd derdenbeslag soms ook mogelijk is (bij derdenbeslag wordt er dus beslag gelegd bij iemand die eigenlijk buiten het geschil tussen de schuldeiser en de schuldenaar staat. Dit is veelal de werkgever).

Voorwaarden

De vordering moet in principe in één keer terugbetaald worden. Als dat niet lukt, kan er een betalingsregeling getroffen worden;

- er geldt een verplichting om mee te werken aan een onderzoek naar de financiële draagkracht, zodat wij een aflossingsbedrag kunnen vaststellen dat past bij de financiële situatie van de klant;
- bij niet voldoen aan de aflossingsverplichting volgt een besluit om beslag te leggen op het inkomen van de klant. Voorafgaande aan dit beslag sturen we een aanmaning en vervolgens een dwangbevel. Deze kosten van deze procedure worden bij de klant in rekening gebracht.

4.5.5 Ontwikkelingen

De resultaten uit het verbeterteam zijn grotendeels geïmplementeerd. Een aantal verbeteringen moeten nog wel worden doorontwikkeld. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanpassen van documenten in begrijpelijke (heldere) taal.

4.5.6 Resultaten 2023

In 2023 willen we ook bij debiteuren een start maken met het ontwikkelen van een meetinstrument rondom klanttevredenheid.

Klachtgerichtheid

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Klanttevredenheid	NPS score > 70

Kwaliteit

Prestatie-indicatoren	Streefwaarde Werk & Inkomen
Doorlooptijden	Minimaal 90% wordt binnen wettelijke termijn afgehandeld
Aantal klachten	Minder dan 5 klachten per gemeente zijn gegrond

Bezwaar- en beroep	Minder dan 10 bezwaar-/beroepsschriften zijn ontvankelijk en gegrond
--------------------	--

Kosten

Het proces terugvordering bestaat nog maar deels uit proces gerelateerde taken. Het overige deel van de taken gebeurt niet binnen het terugvorderingsproces in Suite en is daardoor niet goed te vatten in een normtijd. Dit zelfde geldt ook voor het aantal processen, aangezien niet meer voor alle taken een werkproces wordt opgevoerd. Uit Suite gegenereerde aantallen en normtijden zouden daardoor een vertekend beeld geven. Om deze reden zullen de kosten niet meer worden weergegeven op basis van $p \times q$, maar op basis van de vaste capaciteit van 1,9 fte (exclusief terugvorderingen Tozo). De verwachting is dat de reguliere werkzaamheden binnen de bestaande formatie kunnen worden uitgevoerd.

4.6 Handhaving

4.6.1 Waarom

Handhaving kent een aantal uitgangspunten:

- Fraudebestrijding
- Borgen van rechtmatigheid / voorkomen van onrechtmatige vestrekkingen en betalingen
- Informatie verstrekken (preventieve werking)
- Verbeteren dienstverlening
- Het vergroten van de effectiviteit van de inzet van mensen en middelen.

4.6.2 Wat

Handhaving is de controle op de naleving van de wet- en regelgeving. Het gemeentelijk handhavingsbeleid strekt zich uit over het gehele sociaal domein en betreft een mix van handelingen, waaronder gerichte communicatie (preventie, nalevingsbeïnvloeding), regelmatig contact, begeleiding, controle en als sluitstuk opsporing en sanctionering.

4.6.3 Wie

Doelgroep

Het toezicht en de handhaving richten zich vooral op de ontvangers van bijstand (Participatiewet) en in veel mindere mate op de voorzieningen Wmo.

Uitvoering

De uitvoering van onze handhavingstaak in brede zin begint bij de klantmanagers, die verantwoordelijk zijn voor het rechtmatig verstrekken van uitkeringen en het geven van de juiste informatie aan de doelgroep. Zij hebben de contacten met de klanten en zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor het informeren over regels en afspraken. Bij twijfel over de rechtmatigheid of indien er mogelijk sprake is van fraude, misbruik of een misstand, wordt geschakeld naar de tweede lijn: een melding naar de sociaal rechercheur.

4.6.4 Hoe

De aanpak van (signaal-gestuurde) handhaving is als volgt ingericht:

1. Signalen worden verzameld en beoordeeld op waarde, omvang en uitvoerbaarheid en vervolgens wordt de prioritering bepaald. Vanwege deze centrale rol in het proces is continuïteit en objectiviteit van belang. Daarom is het verzamelpunt bezet door meerdere personen, te weten de coördinator, de sociaal rechercheur en een juridisch adviseur.
2. De sociaal rechercheur bepaalt de aanpak voor het onderzoek en fungeert als aanspreekpunt. Het verdere verloop in het proces is afhankelijk van de beoordeling van het signaal. Hierbij gaat het in de eerste plaats om de aard van het onderzoek, met name wanneer daar bijzondere bevoegdheden voor nodig zijn. Verdere overwegingen zijn te maken op basis van de kosten en de baten, de (vermoedelijke) omvang van de zaak en mogelijke verbindingen met andere (politie)onderzoeken. De sociaal rechercheur beschikt over de inhoudelijke en procedurele kennis om deze overwegingen te maken. In het ene geval kan een klantmanager voldoende (nadere) informatie verzamelen om tot conclusies te komen. In andere gevallen is een bijzonder onderzoek door de sociaal rechercheur noodzakelijk.

3. De sociaal rechercheur stelt de rapportage op en komt met een advies.
4. De klantmanager verwerkt de rapportage in een besluitvoorstel en een beschikking betreffende de gevolgen voor de uitkering/voorziening, sanctionering en terugvordering. Het besluit wordt administratief verwerkt en waar nodig wordt invordering gestart.

IB-signalen

Het Inlichtingenbureau controleert doorlopend op omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand. Het resultaat van deze controle levert het Inlichtingenbureau aan in de vorm van maandelijkse samenloopsignalen. De IB-signalen worden na ontvangst zo spoedig mogelijk nagelopen, zodat, indien aan de orde, kan worden overgegaan tot beëindiging of verrekening. Zo wordt voorkomen dat er ten onrechte of teveel uitkering verstrekt wordt.

Deelname Lokaal Overleggen en Flexteams

Flexteams zijn de integrale bestuurlijke controles die door de gemeenten worden geregistreerd. De gemeenten vragen hierbij inzet van de sociaal rechercheur. Gemiddeld vraagt deelname aan een flexteamcontrole 3 uur (incl. voorbereiding, briefing, debriefing en verslaglegging). Soms kent een controle meerdere locaties die bezocht worden. De volgende inzet is afgesproken:

Gemeente Echt-Susteren:

10 overleggen op jaarbasis, tijdsbesteding 2-3 uur per overleg incl. voorbereiding

Gemeente Roerdalen

4-6 overleggen op jaarbasis, tijdsbesteding 2-3 uur per overleg incl. voorbereiding

Gemeente Maasgouw

11 overleggen op jaarbasis, tijdsbesteding 2-3 uur per overleg incl. voorbereiding

Voor de Flexteams is de verwachting dat dit in 2023 een totale tijdsbesteding vraagt van 60 uur voor de drie gemeenten samen.

Samenwerking RIEC

Het Sociaal Domein werkt via de moedergemeenten samen met het RIEC op het gebied van ondermijning en veiligheid. Ondermijning kent diverse thema's zoals witwassen, mensenhandel, zorgfraude etc. Op die thema's kijken wij naar mogelijke samenloop met uitkeringen of zorg. Dit kan zowel gevraagd als ongevraagd. Wij streven daarbij naar een integrale aanpak. Binnen die aanpak is ook aandacht voor kwetsbare personen, zoals slachtoffers van mensenhandel of zorgfraude. Naast het Sociaal Domein nemen ook andere gemeentelijke diensten aan deze samenwerking deel, zoals de MER-Omgevingsdienst. Dus er is een brede (bestuurlijke) coalitie waarbij alle partners elkaar ondersteunen en aanvullen.

4.6.5 Ontwikkelingen

Handhaving is een kerntaak van het Sociaal Domein. In 2022 zijn we gestart met in kaart brengen waar het handhavingproces efficiënter en effectiever kan worden gemaakt. Zo zijn we gestart om het ontvangen van fraudemeldingen te centraliseren. Verder willen we deze kerntaak meer tot uitdrukking laten komen in ons uitvoeringsbeleid en onze processen. Dit vraagt om een blijvende fraudealertheid.

In 2022 heeft de basistraining fraudealertheid plaats gevonden voor onze klantmanagers PW waarbij de kennis weer is geactualiseerd. We gaan onderzoeken of er een meerwaarde is om voor handhaving een specifieke applicatie te gaan gebruiken.

We hebben de ambitie om handhaving ook meer op het vlak van de Wmo in te kunnen zetten, omdat er toch de nodige signalen komen uit onze uitvoeringspraktijk waarbij er mogelijk sprake is van misbruik of fraude. Bespreekpunt: de benodigde formatie.

4.6.6 Resultaten 2023

Te behalen resultaten:

- Handhaving borgen en vorm en inhoud blijven geven in ons uitvoeringsbeleid en onze processen, door casusoverleg en door trainingen voor medewerkers.
- Focus op preventie c.q. het voorkomen van uitkeringsfraude en het beschermen van kwetsbaren.
- Beoordeling afronden of nieuwe applicatie meerwaarde heeft voor de uitvoering.
- De aanpak van zorgfraude opstarten en ontwikkelen.

4.7 Bezwaar en beroep Werk en Inkomen

Bezwaar en beroep is bij Werk en Inkomen in een apart paragraaf opgenomen, omdat de bezwaar- en beroepszaken niet worden uitgesplitst naar de verschillende onderdelen inkomen, werk, BBZ, terugvordering en verhaal. De aantallen bezwaar en beroepszaken op het gebied van Zorg en Ondersteuning zijn opgenomen in hoofdstuk 4 Zorg & Ondersteuning. In paragraaf 6.4 is de werkwijze van bezwaar en beroep per gemeente toegelicht.

4.7.1 Kosten

Basis van de raming UP2022 zijn de aantallen bezwaar en beroepsschriften 2021. Door de Tozo-regeling waren de aantallen in 2020 hoger dan in 2021. Bij het berekenen van de benodigde capaciteit is rekening gehouden met de verschillende normtijden per gemeente. Naar verwachting kan de afhandeling binnen de bestaande formatie worden uitgevoerd. De normtijd bestaat uit twee delen: een inhoudelijke bijdrage door de klantmanager en een juridisch bijdrage door de juridisch adviseur.

Bezwaar en beroep Werk, Inkomen	Raming aantal werkprocessen 2023				Raming capaciteit MER (fte's)
	Echt-Susteren	Maasgouw	Roerdalen	MER	
Bezwaar en beroep PW	24	8	6	38	0,5

5. Inburgering

5.1 Waarom 'nieuwe Wet inburgering 2021'

De nieuwe Wet inburgering is op 1 januari 2022 in werking getreden. Doel van deze wet is dat alle inburgeringsplichtigen snel en volwaardig mee kunnen doen aan de Nederlandse samenleving, een zo hoog mogelijk taalniveau behalen en het liefst door middel van betaald werk maximaal participeren. Gemeenten hebben in dit stelsel de regierol op de inburgering. In de Wet inburgering 2021 en de lagere regelgeving (Besluit en Regeling) zijn de kaders voor die regierol en de uitvoering nader uitgewerkt. Gemeenten krijgen concreet een aantal nieuwe taken, zoals het opstellen van een persoonlijk plan inburgering en participatie (PIP), het aanbieden van leerroutes en het monitoren van het inburgeringstraject. Het monitoren van beleid en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering is regionaal bij de Arbeidsmarktregio Midden-Limburg belegd. Het jaar 2022 en 2023 wordt mede gebruikt om scherper zicht te krijgen op de benodigde structurele middelen vanaf 2024.

5.2 Wat 'nieuwe Wet inburgering 2021'

De gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen hebben gevraagd vanaf 2022 de volgende taken binnen de nieuwe wet op te pakken:

1. Brede intake
2. Leerbaarheidstoets
3. Persoonlijk plan inburgering en participatie (PIP)
4. Monitoren voortgang en regie
5. Ontzorgen (deels)
6. Handhaving verplichtingen
7. Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) samen met Vluchtelingen aan zet

Niet binnen de opdracht aan het SC MER valt de inkoop van de leerroutes, het monitoren en borgen van de kwaliteit van de leerroutes en de aanvullende modules:

- Onderwijsroute
De onderwijsroute is een leerroute die inburgeringsplichtigen leidt naar het onderwijs. De onderwijsroute bestaat uit een taalschakeltraject en is gericht op het beheersen van de Nederlandse taal op minimaal B1 niveau en de instroom in het reguliere Nederlands onderwijs.
- De Z-route
De Z-route (zelfredzaamheidsroute) is voor inburgeraars met een lage leerbaarheid. Het is een intensief traject, gericht op het zelfstandig kunnen meedraaien in de maatschappij. Deze route wordt niet afgesloten met een examen, maar is volbracht na een eindgesprek met de gemeente en het behalen van een minimale urennorm van 1.600 uur.
- B1-route
Naar verwachting zal vanuit de grootste groep inburgeraars de B1-Route volgen. Binnen de nieuwe inburgeringswet is de taaleis verhoogd van niveau A2 naar B1. Ook wordt inburgering gecombineerd met participatie, zoals (vrijwilligers)werk.
- Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM)
- Alfabetisering (voor zover onderdeel van het PIP)

- Participatieverklaring (PVT)

De inkoop en de organisatie van de voorzieningen wordt regionaal en lokaal opgepakt. De uitvoering maakt gebruik van de voorzieningen die daaruit voortkomen voor de begeleiding en trajecten van de inburgeraars die instromen en inburgeringsplichtig zijn. De inkoop heeft invloed op de inhoud en kwaliteit van de inburgeringstrajecten. De nieuwe Wet inburgering wordt door de minister benoemd als lerend stelsel waarbij de invulling op basis van de praktijk in de loop van de eerste drie jaar kan worden bijgesteld. Dit geldt ook voor de invulling van de uitvoering door de SC MER. Bij de verdere ontwikkeling in 2023 zal dus worden samen gewerkt tussen beleid gemeenten en de MER uitvoering.

5.3 Wie 'nieuwe Wet inburgering 2021'

In onderstaande tabel is het aantal statushouders en gezinsmigranten op peilmoment 13 oktober 2022 in beeld gebracht. Een deel van de statushouders is nog niet gehuisvest. Belangrijk is om de werkelijke aantallen in 2023 te monitoren. Onderstaande aantallen is een inschatting op basis van de huidige aantallen en de nog te realiseren taakstelling. Landelijk wordt ervan uitgegaan dat 70% van de taakstelling inburgeringsplichtigen is. Deze aanname is ook toegepast op de taakstelling 2023.

Omvang WI 2021 peildatum 13-10-2022	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
WI 2021 aantal statushouders*	20	22	16	58
WI 2021 aantal gezinsmigranten	3	7	2	12
Aantal peildatum 13-10-2022	23	29	18	70

Aanname 2023 aantal statushouders	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Nog in te vullen taakstelling 1-10-2022*	12	23	29	64
Taakstelling 1ste half jaar 2023	29	38	25	92
Taakstelling 2de helft jaar 2023 (aanname)	29	38	25	92
Totaal aantal	70	99	79	248
Inburgeringsplichting 70% (aanname o.b.v. verdeelmodel)	49	69	55	173

Aanname 2023 aantal gezinsmigranten	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Aanname gebaseerd op aantallen 2022 geëxtrapoleerd	4	8	2	14

Aanname nieuwe instroom 2023	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Aanname totale huidige caseload + nieuwe instroom	76	106	75	257

**het aantal statushouders zijn het aantal gekoppelde statushouders. Een deel van de statushouders moet nog worden gehuisvest.*

Wie de uitvoering van de nieuwe en bestaande taken voor zijn rekening gaat nemen, wordt in de volgende paragrafen beschreven.

5.4 Hoe ‘nieuwe Wet inburgering 2021’

In het onderdeel ‘Wat’ zijn we al ingegaan op de nieuwe Wet inburgering en de taken die we hier op hoofdlijnen in uitvoeren. 2022 was een jaar van voorbereiden en ontdekken vanuit projectmatig oogpunt. In 2023 gaan we vooral ervaring opdoen in de uitvoering. De basis staat maar de praktijk zal laten zien hoe we het in de uitvoering verder gaan vormgeven. Enerzijds willen we toe naar een meer uniforme en efficiënte werkwijze voor de drie gemeenten waar mogelijk, ook om de kwetsbaarheid te ondervangen (bij ziekte of vakantie). Anderzijds zien we dat door de maatwerkafspraken (ook samenwerking met externe partners) niet alles uniform kan en wenselijk is. We zullen hier in 2023 verder op gaan richten.

- Binnen de groep Klantmanagers/Trajectbegeleiders Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen bestaat consensus over richting en werkwijze, zoals de organisatie van de uitvoering vanuit 1 apart team Inburgering. De klantmanagers/Trajectbegeleiders werken in beginsel voor de ‘eigen’ gemeente, maar bij verlof/ziekte vindt vervanging binnen het team plaats. Ook doorontwikkeling en borging worden vanuit dit team vormgegeven.
 - De taken per gemeente zijn vergelijkbaar: nieuwe instroom, begeleiden huidige bestand naar maximale participatie en ondersteunende taken ten behoeve van de uitvoering van de huisvestingstaakstelling en/ of het Participatie Verklarings Traject. Maar in de uitvoering verschilt de werkwijze, afhankelijk van maatwerkafspraken en samenwerking met externe partners.
 - Het klantproces start met een brede intake, indien mogelijk op het AZC na koppeling aan de gemeente, het afnemen van een leerbaarheidstoets, waarna deze fase afgesloten wordt met het vaststellen van het PIP. Daarmee start een inburgeringstraject van in beginsel drie jaar.
 - De Klantmanagers/Trajectbegeleiders zijn al gecertificeerd voor het uitvoeren van de leerbaarheidstoets. De toetsen worden momenteel al uitgevoerd.
 - De klantmanagers/Trajectbegeleider hebben toegang tot het DUO-portaal waar we informatie over gekoppelde statushouders ophalen en verplichte onderdelen vanuit de wet registreren.
 - Voor de gemeente Roerdalen wordt de workshop participatieverklaring uitgevoerd.
 - In Echt-Susteren wordt ook de huisvesting van statushouders door de klantmanagers gecoördineerd. Dit betekent dat zij:
 - de contacten leggen met het COA en de woningcorporaties om een goede match te maken,
 - aanwezig zijn bij woningbezichtiging,
 - regelen dat de aanvraag voor de uitkering direct in gang gezet wordt,
 - administratieve taken verrichten in het systeem van het COA.
- Deze extra taken vergen een behoorlijke tijdsinvestering bovenop de reguliere taken als klantmanager.

5.5 Voorstel benodigde capaciteit 2023 ‘nieuwe Wet inburgering 2021’

Uit benchmark onderzoek van Divosa blijkt dat 83% van de gemeenten werkt met dedicated klantmanagers inburgering. Deze klantmanager biedt persoonlijke en intensieve begeleiding, vaak gecombineerd met een brede intake. Verder blijkt dat bij gemeenten die werken met een dedicated klantmanager 20% van de klanten uitstromen naar werk vergeleken met 18% bij gemeenten die niet werken met een dedicated klantmanager. Aanvullend zijn er vele andere effecten waarbij integratie

van deze doelgroep verbetert door extra inzet van klantmanagers. In veel gemeenten wordt uitgegaan van een caseload van 40 tot 50 statushouders.

Voor de MER willen we ook uitgaan van dedicated klantmanagers inburgering. We gaan daarbij uit van een caseload van 50 klanten. We hebben dit doorgerekend en komen uit op de volgende extra benodigde inzet:

Benodigde capaciteit Wi 2021	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Aanname totale huidige caseload + nieuwe instroom	76	106	75	257
Bij caseload 1 fte 50 klanten	1,5	2,1	1,5	5,1

De nieuwe instroom zal gedurende 2023 instromen.

Extra taken Roerdalen

Voor Roerdalen wordt 3 keer per jaar de workshop participatieverklaring georganiseerd. Op jaarbasis bedragen de kosten: 3x per jaar workshops (24 uur per workshop) x € 80,- per uur exclusief BTW = € 5.760 exclusief BTW.

Extra taken Echt-Susteren

Voor Echt-Susteren hebben we de extra taken met betrekking tot huisvesting en de kosten werkplek Menswel ook in beeld gebracht:

- De huidige inschatting is dat 5 uur per huisvesting nodig is. Aanname: gemiddeld aantal personen per huisvesting is 3. Taakstelling 2023: $99 / 3 = 33$. Benodigde capaciteit: 33×5 uur = 165 uur / 0,12 fte. $165 \times € 80 = € 13.200$

Coördinatie

Tot slot vragen we om extra coördinatie op de taak Inburgering. Gezien de grotere doelgroep is er ook meer begeleiding van vaste en inhuur medewerkers nodig. Ook zien we een duidelijke meerwaarde in het verder stroomlijnen en uniformeren van de nieuwe processen, waardoor klantmanagers efficiënter kunnen werken en dus meer aandacht kunnen hebben voor de klanten. Ook de implementatie en toepassing van de Module Arbeid en Participatie en de hierbij horende workshops voor klanten vereisen de nodige sturing. Tenslotte is het belangrijk alle data en cijfers goed inzichtelijk te krijgen en ook dit vergt enige coördinatie. Het lukt ons helaas niet de sturing op dit taakveld vanuit de reguliere formatie in te zetten. Het voorstel is om gelet op de ontwikkelingen voor 2023 24 uur per week coördinatie beschikbaar te stellen voor 2023.

Verdeling o.b.v. verdeelsleutel UP2023	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
24 uur x 48 weken x € 80 = € 34.560	€ 26.247	€ 41.361	€ 24.551	€ 92.159

5.6 Voorstel benodigde capaciteit doelgroep statushouders (Wi 2013)

De gemeente Echt-Susteren en Maasgouw hebben de afgelopen jaren extra geïnvesteerd in de doelgroep statushouders. Deze groep wordt momenteel nog steeds actief begeleid naar participatie of werk. Uitgangspunt is dat deze groep niet zomaar losgelaten wordt gezien de investering die hierin

al is gedaan. Een deel zal na het behalen van inburgering over worden gedragen naar regulier werk of activering.

In de onderstaande tabel staat de doelgroep statushouders (Wi2013) vermeld.

Doelgroep statushouders peildatum 13-10-2022 (Wi 2013)	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Activering	13	25	43	81
Klantmanager statushouders	90	97	47	234
Totaal	103	122	90	315

Benodigde capaciteit doelgroep statushouders (Wi 2013)	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Aanname totale huidige caseload + nieuwe instroom	90	97	47	234
Bij caseload 1 fte 65 klanten	1,4	1,5	0,7	3,6

Voor 1 januari 2023 wordt een geactualiseerde analyse gemaakt van de oude doelgroep. Op basis van deze geactualiseerde cijfers wordt bovenstaande berekening nog bijgesteld.

5.7 Voorstel totaal benodigde capaciteit

De totaal benodigde capaciteit bedraagt:

	Maasgouw	Echt-Susteren	Roerdalen	Totaal
Benodigde capaciteit doelgroep WI 2013	1,4	1,5	0,7	3,6
Benodigde capaciteit doelgroep WI 2021	1,5	2,1	1,5	5,1
	2,9	3,6	2,2	8,7

De taakstelling wordt gedurende het jaar ingevuld. In overleg met de gemeenten is het voorstel om per 1 januari 2023 te starten met:

- Maasgouw (was in 2022 1 fte vast, 1 fte tijdelijk)
 - o 1 fte vaste formatie : € 78.850
 - o 1 fte inhuur / vaste formatie
 - 1 fte inhuur jan, feb (36 x 8,5 weken x € 80 =) : € 24.480
 - 1 fte vaste formatie mrt t/m dec : € 65.708 +
 - : € 169.038*

In het geval van overname inhuur, zal inhuur per 1 september worden omgezet naar vaste formatie. Raming totale kosten bij omzetting inhuur naar vaste formatie per 1 september: € 205.933 (+€ 36.895)

- Echt-Susteren (was in 2022 0,89 fte vast, 1 fte tijdelijk)
 - o 0,89 fte vaste formatie : € 70.089
 - o 1 fte vaste formatie : € 78.850
 - o 1 fte inhuur / vaste formatie
 - 1 fte inhuur jan t/m jun (36 x 26 weken x €80=) : € 74.880
 - 1 fte vaste formatie jul t/m dec : € 39.425 +
 - : € 263.244
- Roerdalen (was in 2022 0,75 fte vast)

- o 1 fte vaste formatie : € 78.850
 - o 1 fte inhuur / vaste formatie
 - 1 fte inhuur jan, feb (36 x 8,5 weken x € 80 =) : € 24.480
 - 1 fte vaste formatie mrt t/m dec : € 65.708 +
- : € 169.038*

In het geval van overname inhuur, zal inhuur per 1 september worden omgezet naar vaste formatie.
 Raming totale kosten bij omzetting inhuur naar vaste formatie per 1 september: € 205.933 (+€ 36.895)

In 2023 zullen we de ontwikkeling van de instroom en uitstroom en de nieuw ontwikkelde werkwijze in relatie tot de benodigde capaciteit nauwgezet volgen en hierover periodiek afstemmen.

Voor de oude doelgroep van voor de nieuwe Inburgeringswet maken we de afspraak om in 2023 nader te analyseren wat de mogelijkheden richting werk zijn en op basis daarvan te bezien of op termijn afschalen van de begeleiding en dus van de benodigde capaciteit mogelijk/wenselijk is.

Risico: toename taakstelling 2^{de} helft 2023

Voor de tweede half jaar 2023 is de taakstelling het eerste half jaar 2023 als uitgangspunt genomen. De taakstelling voor het 2^{de} half jaar 2023 is op dit moment niet bekend en kan nog worden verhoogd.

Samenvatting raming 2023:

Samenvatting	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
Coördinatie	€ 26.247	€ 41.361	€ 24.551	€ 92.159
Vaste formatie	€ 144.558	€ 188.364	€ 144.558	€ 477.480
Tijdelijke formatie	€ 24.480	€ 74.880	€ 24.480	€ 123.840
Huisvesting		€ 13.200		€ 13.200
PVT			€ 5.760	€ 5.760
<i>Totaal (exclusief MAP)</i>	€ 195.285	€ 317.805	€ 199.349	€ 712.439

* Inhuur wordt afgerekend op basis van de werkelijke kosten. Na vaststelling van de cao wordt de bedragen voor vast dienstverband herberekend.

5.8 Resultaten 2023 'oude' en 'nieuwe Wet inburgering 2021'

De volgende resultaten worden gemonitord:

- Aantallen doelgroep (oude en nieuwe wet)
- In- en uitstroom (oude en nieuwe wet)
- Resultaten op inburgering
- Maatschappelijke participatie/vrijwilligers/ aan het werk met ondersteuning / werk
- Inzicht in het bestand, dat wil zeggen:
 - o welke stappen zijn gezet op de participatieladder
 - o welke activiteiten zijn er voor deze mensen ingezet
- Zijn er trajecten die eruit springen, succesvol zijn geweest
- Zijn er zelf nieuwe initiatieven ontplooid

5.9 Financiering Module Arbeid en Participatie (MAP)

De Wet inburgering 2021 vraagt van gemeenten om de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) aan te bieden. De module moet binnen drie jaar worden afgerond. Het doel van de MAP is inburgeringsplichtigen kennis laten maken met en voorbereiden op deelname aan de Nederlandse arbeidsmarkt.

Met de module moeten de competenties en arbeidskansen van de inburgeringsplichtige inzichtelijk worden. De MAP wordt georganiseerd door Vluchteling aan zet en de klantmanager Werk en Inburgering. De MAP bestaat daarom uit twee delen:

Eerste deel

De acht verplichte onderdelen:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1. Beroepenoriëntatie | 5. Werknemerscompetenties |
| 2. Realistisch beroepsbeeld | 6. Netwerk opbouwen |
| 3. Beroepskansen | 7. Werkcultuur |
| 4. Beroepscompetenties | 8. Werk vinden |

Tweede deel

Praktische inzet op de arbeidsmarkt, denk aan vrijwilligerswerk, stage, werkervaringsplaats of betaald werk gedurende minimaal 40 uur.

Ook doen inburgeringsplichtigen tijdens de MAP diepgaander kennis op van de kernwaarden uit de Participatieverklaring om zo het samenleven in Nederland beter te kunnen plaatsen.

Frequentie:

Per groep 7 bijeenkomsten (gerelateerd aan de 8 verplichte onderwerpen), ruim 1 dagdeel per week + praktijkdeel

Opzet:

1 klantmanager in samenwerking met Vluchteling aan Zet (VAZ).

- Workshops samen door 1 klantmanager en VAZ
- Praktijkdeel (minimaal) 40 uur door VAZ: werkbezoeken (bedrijvencarrousel) passend bij de individuele statushouder met aandacht voor individuele begeleiding, meeloopdagen/snuffelstage bij lokale bedrijven
- Certificaat wanneer de statushouder de MAP goed heeft afgerond

Bij de start is een inschatting gemaakt dat op jaarbasis ongeveer 30 tot 36 inburgeraars deelnemen aan de MAP. Met een groep van maximaal 10 tot 12 deelnemers zou dit betekenen dat de MAP 3 x per jaar wordt georganiseerd. De verhoogde taakstelling heeft ook invloed op de deelname aan de MAP. Uitgangspunt is de tussen de 9 maanden en 1 jaar wordt gestart met de MAP. Op dit moment is nog niet goed in te schatten hoe vaak de MAP in 2023 georganiseerd moet worden. Om een beeld te geven van de verwachte kosten in 2023, wordt nu een raming afgegeven voor 8x MAP.

- *Theorie klantmanager:*

7 bijeenkomsten x 4 uur per keer = 28 uur

2 uur voorbereiden en afronden per bijeenkomst, dus 7 x 2 = 14 uur in totaal incl. reistijd

42 uur in totaal a € 80 per uur = € 3.360 excl BTW per workshop/ groep

- *Theorie Vluchteling Aan Zet:*
€ 3750,- excl. BTW , per klas • Reiskosten aan € 0,19 per kilometer op basis van nacalculatie, met een maximum van € 50,- per dag.
- *Praktijk Vluchtelingen Aan Zet*
€ 5000,- excl. BTW , per klas • Reiskosten aan € 0,19 per kilometer op basis van nacalculatie, met een maximum van € 50,- per dag.

Raming totale kosten per workshop: € 3.360 + € 3750 +€ 5000 =€ 12.110

Raming 8x MAP exclusief reiskosten VAZ:

- Vluchtelingen aan zet : 8 x € 8.750 excl BTW =€ 70.000
- Klantmanagers: 8 x € 3.360 = € 26.880
- Totaal € 96.880

De opzet en kosten zijn ambtelijk afgestemd. In overleg met de gemeenten worden nog afspraken over de wijze waarop de kosten per gemeente in rekening worden gebracht. De eerste MAP is gepland in februari 2023.

	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
MAP VAZ (excl. reiskosten)	€ 19.936	€ 31.416	€ 18.648	€ 70.000
MAP klantmanagers	€ 7.655	€ 12.064	€ 7.161	€ 26.880
MAP Totaal	€ 27.591	€ 43.480	€ 25.809	€ 96.880

6. Backoffice taken

6.1 Staf: Kwaliteit en Uitvoeringsbeleid

De praktijk laat zien dat de werkzaamheden op het gebied van kwaliteit en beleid vaak hand in hand gaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opstellen van werkinstructies en documenten (waaronder (digitale) aanvraagformulieren), inrichten of onderhouden van (digitale) werkprocessen in Suite of Join. Er wordt gewerkt met taakaccenten op het gebied van beleid en kwaliteit die verdeeld worden naar waar ieders affiniteit, expertise en ontwikkelingsbehoefte liggen. Onze integrale aanpak moet bijdragen aan efficiencywinst en voorkomt kwetsbaarheid. Daarom is een integraal team gevormd bestaande uit specialisten en kwaliteitsmedewerkers WMO en PW, dit vormt samen de staf die vanuit een breed perspectief de uitvoering stuurt en steunt.

6.1.1 Waarom

Voor het jaar 2023 focussen we hoofdzakelijk op klantgerichtheid en kwaliteit. Om een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te realiseren en te borgen, is de samenwerking van onze specialisten en kwaliteit(medewerkers) onmisbaar.

De uitvoering heeft inhoudelijke sturing nodig om de gewenste kwalitatieve dienstverlening te garanderen aan de burger. De staf organiseert, geeft richting aan, en biedt kaders zodat de uitvoering zich kan focussen op kerntaken. Hierdoor kan de dienstverlening uniform maar tegelijkertijd op maat geleverd worden.

Binnen dit team worden de taken opgepakt die vanuit landelijke ontwikkelingen, wensen en projecten van de gemeenten en interne behoeften ontstaan. Vervolgens worden deze taken in afstemming met de uitvoering opgepakt.

6.1.2 Wat

De voornaamste taken bestaan uit het vertalen van het gemeentelijke (strategisch) beleid naar onze uitvoeringspraktijk, het opstellen en actualiseren van uitvoeringsbeleid en werkinstructies. Daarnaast vindt kwaliteitsbewaking en borging continue plaats. De staf vormt de schakel tussen (het beleid van) de gemeenten enerzijds en onze uitvoerende medewerkers anderzijds. De staf levert een bijdrage aan de voorbereiding en ontwikkeling van beleid en de advisering over (aspecten van) beleid op het gebied van Participatie, Inburgering en Zorg en Ondersteuning. Om deze schakelfunctie te borgen, is er een periodiek co-creatieoverleg met de beleidsmedewerkers van de gemeenten. De staf bespreekt signalen uit de uitvoeringspraktijk en adviseren vanuit hun expertise. Ook worden (landelijke) ontwikkelingen aangekaart en kunnen de gemeenten aangeven waar zij een vraag of wens hebben richting de uitvoering door de MER SD. De staf heeft telkens oog voor een integrale manier van werken.

Taakoverzicht

- Adviserende en informerende rol met betrekking tot gemeentelijk beleid
- Vertaling van strategisch beleid naar uitvoering
- Ondersteuning en facilitering aan en begeleiding van de uitvoerende medewerkers
- Toetsen en borging van de kwaliteit van de uitvoerende werkzaamheden
- Vraagbaakfunctie uitvoeringsbeleid en casuïstiek, zowel richting gemeente als intern

- Het opstellen van kwaliteitsrapporten van het geleverde werk
- Het opstellen en onderhouden van werkprocessen met bijbehorende werkinstructies
- Veranderingen en verbeteringen implementeren en deze waarborgen.
- Het onderhouden van werkdocumenten zoals beschikkingen en klantrapportages
- Adviseren en ondersteunen bij de inrichting van de vak-applicatie Suite4WIZ
- Participeren in team overleggen en verbeterteams
- Inwerken nieuwe medewerkers (beleidskaders, werkinstructies)
 - uitzoekwerk voor het hele team maar ook individuele casussen;
 - opstellen van werkafspraken/-instructies en overzichten;
 - één aanspreekpunt voor casuïstiek;
 - aanpassen/beheer van documenten;
 - aandeel in digitalisering en automatisering van processen.

6.1.3 Wie

De doelgroep is het gehele team Sociaal Domein, de kwaliteitsmedewerkers van de overige teams, de interne controle en de accountant, Informatiebeveiliging en Privacy en natuurlijk vooral de beleidsmedewerkers van de gemeente.

6.1.4 Hoe

A. Kwaliteit:

- Toetsen en borging van de kwaliteit van de uitvoerende werkzaamheden op het gebied van:
 - rechtmatigheid
 - beleid
 - financiële afhandeling
 - toepassing afspraken UP zoals omgekeerde toets en positieve gezondheid
 - is er vraag- en oplossingsgericht gewerkt?
- Een goede facilitering van de uitvoerend medewerkers onder meer door vraagbaakfunctie en casus besprekingen
- Veranderingen en verbeteringen implementeren en deze waarborgen
- Het opstellen en onderhouden van werkinstructies
- Participeren in team overleggen en verbeterteams
- Adviseren en ondersteunen bij de inrichting van de vak-applicatie Suite4WIZ
- Het onderhouden van werkdocumenten zoals beschikkingen en klantrapportages
- Het opstellen van kwaliteitsrapporten met bevindingen en adviezen aan het MT SD

De controle werkzaamheden worden gedifferentieerd toegepast. De systematiek die hieraan ten grondslag ligt, is een meting van de kwaliteit van het werk van alle medewerkers. Op basis hiervan wordt de mate van controle per medewerker vastgesteld. Van nieuwe medewerkers wordt het werk in eerste instantie 100% procent getoetst. De bevindingen uit deze controles bepalen middels een matrix het percentage van toetsing.

De uitkomsten uit de kwaliteitscontroles worden geregistreerd in een speciale interne controle applicatie waaruit algemene, maar ook individuele rapporten kunnen worden gegenereerd. Aangevuld met conclusies, trends en verbetervoorstellen vormen deze periodieke kwaliteitsrapporten voor het MT.

De bevindingen uit de steekproefcontroles worden naar de betreffende medewerker teruggekoppeld. Dit geldt zowel voor opmerkingen met het verzoek om een en ander aan te passen, maar ook voor complimenten. Indien de opmerkingen een structureel karakter hebben dan vindt terugkoppeling plaats in team overleggen en/of verbeterteams, afgestemd met de specialisten. Als het gaat om opmerkingen met een structureel karakter op het gebied van bijvoorbeeld interpretatie van het beleid of administratieve verwerkingen maar ook uitvoeringsafspraken uit casuïstiekbesprekingen in de team overleggen, dan worden deze, waar nodig, vertaald naar beleidsrichtlijnen of werkinstructies. Daarnaast vervullen de kwaliteitsmedewerkers (en specialisten) de rol van vraagbaak en geven zij gevraagd en ongevraagd advies over veranderingen en verbeteringen.

Alle klant gerelateerde taken worden verwerkt, en opgeslagen in Join, in de vak-applicatie Suite4WIZ in de vorm van werkprocessen. Voornoemde veranderingen en verbeteringen (inclusief de input van Lean verbeterteams) kunnen als gevolg hebben dat de inrichting van een of meer bestaande werkprocessen én eventueel de hierin opgenomen werkdocumenten, moet worden aangepast. Indien een werkproces nog niet bestaat door een bijvoorbeeld nieuwe taak of nieuwe wet- en regelgeving, dan vindt inrichting van het werkproces in Suite en het vervaardigen van de relevante werkdocumenten (Heldere Taal) plaats. De kwaliteitsmedewerkers hebben hierbij een adviserende en ondersteunende rol en onderhouden vervolgens de werkdocumenten zoals instructies, beschikkingen en klantrapportages.

B. Beleid:

- Het adviseren en informeren met betrekking tot externe ontwikkelingen/ wetgeving
- Het adviseren en informeren van de drie MER gemeenten inclusief het mede opstellen van beleidsregels.
- Het vertalen van het gemeentelijke (strategisch) beleid naar onze uitvoeringspraktijk
- Het adviseren MT over beleidsontwikkelingen
- Het opstellen van uitvoeringsbeleid en werkinstructies
- Het zorgdragen voor ontwikkeling van werkprocessen en methodieken
- Voorzitterschap interne vakinhoudelijke overleggen en het co-creatieoverleg.
- Projectleiderschap of participeren in projecten.
- Het vertegenwoordigen van de MER SD in (regionale) externe overleggen, gericht op de realisatie van beleid en projecten.
- Het leveren een bijdrage aan het opstellen van het UP Sociaal Domein, de kwartaalrapportages en de begrotingscyclus.

De specialisten zijn de schakel tussen het beleid van de gemeenten en onze uitvoerende medewerkers. De specialisten leveren een bijdrage aan de voorbereiding en ontwikkeling van beleid en de advisering over (aspecten van) beleid op het gebied van Werk, Inkomen, Inburgering en Zorg en Ondersteuning. Om deze schakelfunctie te borgen, is er een periodiek co-creatieoverleg met de beleidsmedewerkers van de gemeenten. De specialisten bespreken signalen uit de uitvoeringspraktijk en adviseren vanuit

hun kennis en expertise. Ook volgen zij de landelijke ontwikkelingen en bespreken deze intern en met de collega's van de MER gemeenten. Samen met de kwaliteitsadviseurs vindt er een vertaling plaats naar reguliere taken en processen.

Dit geldt ook voor de eventuele specifieke wensen van de gemeente, waarbij gekeken wordt wat er nodig is, of dit regulier kan of in projectvorm. De specialisten (en Kwaliteitsadviseurs) hebben continue oog voor de kwaliteit van onze dienstverlening en een integrale en oplossingsgerichte manier van werken.

6.1.5 Ontwikkelingen

De doorontwikkeling van onze dienstverlening krijgt een flinke boost door de implementaties van de applicaties 'Mijn Inkomen' en 'Snelbalie'. Dit is toepassing van E dienstverlening die voor ons zelf meer efficiency brengt en voor de burger 24/7 beschikbaarheid van gegevens en de mogelijkheid om aanvragen in te dienen en ten slotte snellere doorlooptijden.

6.1.6 Resultaten 2023

Te behalen resultaten:

1. De kwaliteit van de dienstverlening door onze klantmanagers is over de volle breedte van een hoog niveau door de begeleiding, ondersteuning en advisering vanuit de Specialisten en Kwaliteit.
2. Het ingezette traject van e-dienstverlening in 2023 afronden.
3. Alle brieven, beschikkingen en overige communicatie aan burgers altijd in heldere taal geschreven;
4. We werken klant- en oplossingsgericht en vanuit een integrale blik met oog voor maatwerk.

6.2 Informatieveiligheid en privacy

6.2.1 Waarom

De MER SD maakt gebruik van veel persoonsgegevens, zowel op het vlak van Wmo en Participatiewet en aanverwante wetten. Het is van groot belang dat burgers erop kunnen vertrouwen dat met hun gegevens veilig en discreet wordt omgegaan. Dit belang wordt nog eens onderstreept door de invoering in 2018 van een nieuwe en vooral strengere Europese wetgeving in de vorm van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) die de Wet bescherming persoonsgegevens verving.

6.2.2 Wat

Taakoverzicht

- Opstellen en onderhouden van een Verwerkingsregister
- Het opstellen van protocollen en werkinstructies
- Het houden van bewustwordingscampagne en trainingen voor medewerkers
- Het analyseren van bedrijfsprocessen en systemen middels Data Protection Impact Assessments (DPIA's) en Informatiebeveiliging risicoanalyse incl. dataclassificatie op mogelijke risico's.
- Uitvoeren van de wettelijk verplichte ENSIA controle en meer specifiek de Suwinet audit;
- Afspraken met Ketenpartners over het delen/uitwisselen van gegevens.

6.2.3 Wie

Doelgroep

De doelgroep omvat het gehele Team Sociaal Domein, dus alle medewerkers maar ook alle bedrijfsprocessen, data (gegevens) en systemen alsmede de raakvlakken met andere organisatieonderdelen en ketenpartners (gegevensuitwisseling).

Uitvoerders

De werkzaamheden op het gebied van informatiebeveiliging en privacy worden uitgevoerd door een van de adviseurs Kwaliteit en Beveiliging, en voor wat betreft Suwinet, gebeurt dit in samenwerking met de Adviseur Bedrijfsvoering. Daarnaast vindt er periodiek afstemming plaats met de FG, de CISO van de MER en de privacy coördinator van elke moedergemeente. De gereserveerde capaciteit voor deze taak is 0,5 fte.

6.2.4 Hoe

Opstellen en onderhouden van een Verwerkingsregister

Bij de uitvoering van alle taken maakt de SD gebruik van (privacygevoelige) persoonsgegevens. Om een en ander overzichtelijk te maken is er een wettelijke verplichting een verwerkingsregister bij te houden zowel door de verwerkersverantwoordelijke en door de verwerker. In dit register dient elke (overheids-)instantie die zich bezighoudt met persoonsgegevens aan te geven wanneer, hoe en waarom deze worden verwerkt. Daarnaast wordt inzichtelijk gemaakt waar en hoelang deze gegevens worden opgeslagen en met welke (externe) partijen deze worden gedeeld.

Dit register is door de SD opgesteld waarbij onderscheid is gemaakt tussen de Wmo en de Participatiewet en diens afzonderlijke (werk)processen. Wanneer veranderingen van processen of

wet- en regelgeving zich voordoen dan worden de noodzakelijk aanpassingen in het register uitgevoerd.

Protocollen/werkinstructies en bewustwordingscampagne en trainingen voor medewerkers

Om navolging te geven aan de eisen en de te nemen maatregelen uit de AVG worden en zijn protocollen/werkinstructies opgesteld die aangeven wanneer en hoe moet worden omgegaan met privacy gevoelige gegevens. Zo is er een protocol Veilig mailen en een protocol Telefonie maar ook, indien het om een mogelijke schending gaat van de privacy, een protocol Melding datalekken. Deze en toekomstige protocollen zijn/worden voorbereid door de SD in samenwerking met FG, de CISO van de MER en de privacy coördinator van elke moedergemeente. Deze protocollen/werkinstructies vormen jaarlijks een vast onderdeel van de bewustwordingscampagne Privacy en Gegevensbescherming die de SD houdt middels periodieke besprekmomenten in de team overleggen en ook “opfrismails”. Daarnaast organiseren we periodiek trainingen voor medewerkers.

Analyses van bedrijfsprocessen op mogelijke risico's middels Data Protection Impact Assessments (DPIA's)

Zoals eerder aangeven worden heel veel persoonsgegevens gebruikt bij de uitvoering van alle taken en zijn deze beschreven in het verwerkingsregister. Dit register is uitermate geschikt om als basis te dienen als analysedocument. Per (werk)proces kan worden bepaald in hoeverre er een kans bestaat op een het onrechtmatig en onveilig gebruik en delen van gegevens. Dit gebeurt door het uitvoeren van zogenaamde DPIA's.

De verwerkingen in het register worden gecheckt op de verplichting om een DPIA uit te voeren.

Een DPIA is een krachtig instrument om zicht te krijgen op de wijze waarop invulling is gegeven aan gegevensbescherming en om risico's te identificeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het LIAS ISMS waar de verwerkingen in staan en je middels het starten van de DPIA knop de DPIA vragen doorloopt op Grondslag en Doelbinding, Juistheid, Transparantie, Bescherming, Opslag en Dataminimalisatie. De bevindingen uit dit onderzoek worden vervolgens omgezet in verbeter-maatregelen en geïmplementeerd middels een verbeterplan. Zo zijn de nieuwe wet inburgering (Wi) en de wet politiegegevens (Wpg) als laatste voorbeelden te noemen waar de verwerkingen zijn gecheckt, en het houden van een DPIA aan de orde is.

Ook hier geldt dat wanneer zich veranderingen van processen of wet- en regelgeving voordoen, de noodzakelijk aanpassingen in het register worden uitgevoerd én indien nodig een (nieuwe) DPIA wordt uitgevoerd.

ENSIA controle en Suwinet audit

Het inijk-programma van Suwinet wordt door medewerkers dagelijks gebruikt om (persoons)gegevens te raadplegen van de gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en andere ketenpartners, ten behoeve van de uitvoering van hun taken, daar waar deze gegevens noodzakelijk zijn.

Voor de informatieveiligheid van het gebruik van Suwinet zijn de moedergemeenten eindverantwoordelijk. Taken, verantwoordelijkheden en de uitvoering staan beschreven in het Beveiligingsplan SUWI MER SD.

Sociaal Domein informeert de moedergemeenten periodiek over de resultaten van de Suwinet controlewerkzaamheden op het gebied van autorisaties, beheer en (on-)rechtmatig gebruik. Dit gebeurt in de vorm van een halfjaarlijks rapport, waarin conclusies zijn opgenomen en aanbevelingen worden gedaan. Deze procedure en de terugkoppeling is beschreven en geformaliseerd in de vorm van een projectopdracht Suwinet, door de SD overeengekomen met de moedergemeenten (Bijlage 3 Uitvoering van controlerapportages SUWInet)

Verantwoording omtrent het gebruik van Suwinet vindt niet alleen richting de moedergemeenten maar ook richting het Rijk plaats. Dit gebeurt middels een jaarlijks verplichte audit en is onderdeel van de ENSIA procedure. Hierin participeren niet alleen de Adviseur Kwaliteit en Beveiliging en Adviseur Bedrijfsvoering maar ook de ENSIA coördinatoren van iedere moedergemeente.

Audit politiegegevens Servicecentrum MER

Met ingang van 1 juli 2019 is de Regeling periodieke audit politiegegevens in werking getreden. Deze regeling is gelieerd aan de Wet politiegegevens (Wpg).

In de regeling staat, onder andere, dat elke organisatie die gebruikt maakt van politiegegevens jaarlijks een interne audit dient uit te voeren (artikel 3) te weten een Electronic Data Processing (EDP) audit, ook wel IT-audit genoemd (conform NOREA regels). Deze audit heeft tot doel om op systematische wijze te toetsen of aan de bepalingen van de Wpg op adequate wijze uitvoering wordt gegeven. Toegespitst op onze organisatie betreft dit de teams Omgevingsdienst en Sociaal Domein.

Over de periode 2019-2020 is een interne Wpg-audit (0-meting) uitgevoerd door de Functionaris Gegevensbescherming (FG), in samenwerking met een RE-auditor van het Bureau voor Kwaliteitsborging Bij de Overheid (BKBO), waarbij de kwaliteitsmedewerkers van de OD en SD hebben geparticipeerd.

De aanbevelingen uit de rapportage van de Wpg-audit vormen het raamwerk voor een verbeterplan. De uitvoering van de aanbevelingen, ofwel de verbeteracties uit het verbeterplan, ligt bij de teams OD, SD en de functionaris gegevensbescherming.

In de loop van dit jaar is gestart met de wettelijk verplichte externe audit (1 keer in de 4 jaar) en waarvan het auditeindrapport naar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) moet worden gestuurd. Deze externe audit is wederom uitgevoerd door de FG en BKBO. De audit wordt in het laatste kwartaal van dit jaar afgerond. Er moet jaarlijks een interne audit plaatsvinden.

Na het opleveren van de eindrapportage aan de AP heeft SC MER OD en SD 3 maanden de tijd om een (nieuw) verbeterplan op te stellen. Een eerste aanzet daarvoor is gemaakt. De auditor zal terugkoppelen of dit voldoende is als verbeterplan of dat er aanvullende eisen zijn t.a.v. het plan. Binnen een jaar na het opleveren van de eindrapportage aan de AP moet er een hercontrole plaats vinden. Daarvoor is de huidige auditor gecontracteerd. Voor die tijd zal het verbeterplan moeten zijn uitgevoerd.

6.2.5 Ontwikkelingen

Taken i.r.t. capaciteit

Er wordt vanuit de rijksoverheid en met name de AP steeds meer toezicht gehouden op het gebied van gegevensbeveiliging en privacy, er zijn taken bijgekomen én er wordt kritischer gekeken naar het delen van gegevens. Omdat het in onze sector veelal gaat om kwetsbare doelgroepen en privacygevoelige informatie én omdat er veel wordt samengewerkt met partners waarbij klantinformatie wordt gedeeld, vinden we het belangrijk dat dit taakveld goed geborgd is.

Om alle zaken op een goede manier op te pakken is de huidige capaciteit te beperkt. Omdat er formeel voor dit taakveld nooit capaciteit beschikbaar is gesteld, hebben we het als neventaak ondergebracht bij een van de kwaliteitsadviseurs. We merken echter dat gegevensbescherming en privacy de afgelopen jaren steeds belangrijker is geworden en vooral ook steeds meer tijd vraagt. Dit betekent dat het uitvoeren van alle basistaken onder druk staat. Zaken worden weliswaar uitgevoerd, maar verbeteracties lopen langer dan gewenst en sommige onderdelen worden door tijdsgebrek uitgesteld. Dit speelt met name op het gebied van gegevensdeling, zowel op het gebied van de Wmo, als Werk & Inkomen en het Sociale recherche werk. Dit achten we niet wenselijk en daarom het verzoek om uitbreiding van capaciteit met 0,5 fte.

Tijdens het bestuurlijk overleg op 21 november en 13 december 2022 hebben de portefeuillehouders van de MER-gemeenten ingestemd met het structureel uitbreiden van de beschikbare voor de drie gemeenten samen met 0,5 fte:

Verdeling o.b.v. verdeelsleutel UP2023	Maasgouw (28,48%)	Echt-Susteren (44,88%)	Roerdalen (26,64%)	Totaal MER (100%)
<i>0,5 fte schaal 10</i>	€ 12.414	€ 19.562	€ 11.612	€ 43.588

* Inhuur wordt afgerekend op basis van de werkelijke kosten. Na vaststelling van de cao wordt de bedragen voor vast dienstverband herberekend.

Ontwikkelingen en Planning 2023

- Er wordt een organisatie breed (4 organisaties) Privacy en gegevensbescherming plan opgesteld.
- Het gebruik van Suwinet door alle ketenpartners wordt jaarlijks verplicht ge-audit volgens de richtlijnen en de systematiek van ENSIA. Hierbij is sprake van langdurig proces waarbij (te) veel partijen zijn betrokken. Vanuit de Lean gedachte zal de ENSIA verantwoording op basis van een TPM verklaring worden onderzocht, afgestemd met de ENSIA coördinatoren en de RE-auditor.
- Het delen/uitwisselen van klantgegevens (inclusief verwerking en opslag) met de ketenpartners wordt in kaart gebracht en geanalyseerd.

6.2.6 Resultaten 2023

Te behalen resultaten:

1. De in 6.2.4 genoemde maatregelen en richtlijnen/protocollen (inclusief de verbetervoorstellen uit de uitgevoerde DPIA's) verder door- en in te voeren;
2. De jaarlijks verplichte ENSIA verantwoording Suwinet via een Third Party Morandum (TPM) verklaring is gerealiseerd.
3. Het delen/uitwisselen van klantgegevens met ketenpartners is in kaart gebracht, AVG-proof gemaakt en vastgelegd in convenanten. (optioneel, afhankelijk van capaciteit)
4. Acties 2023 -> de acties uit het verbeterplan nav de EDP-audit wet politiegegevens zijn doorgevoerd (optioneel, afhankelijk van capaciteit)

6.3 Juridische zaken (bezwaar en beroep, klachten en agressie)

6.3.1 Bezwaar en beroep

Waarom

Rechtsbescherming voor de burger betekent dat iedereen die het niet eens is met een besluit van de overheid (en dus ook van de gemeente) de mogelijkheid heeft om hiertegen een bezwaarschrift in te dienen. Vervolgens is er, bij ongegrondverklaring, nog de mogelijkheid om een beroepschrift bij de Rechtbank en daarna nog de Centrale Raad van Beroep in te dienen.

Wat

Onze werkwijze is er op gericht om meteen in contact te treden met de bezwaarmaker om te bezien wat er speelt en om een oplossing te zoeken. Hierbij hoort ook een onderzoek of het besluit juist is genomen, goed is gemotiveerd en in voor de klant begrijpelijke taal is opgesteld. Vaak kan dan met een informeel gesprek een (langdurig) juridisch proces worden voorkomen. Bijkomend voordeel van deze werkwijze is dat de relatie met de klant goed blijft.

Wie

De taak bezwaar en beroep is belegd in de Backoffice bij onze juridisch adviseurs. Het informele eerste gesprek gebeurt samen met de klantmanager die het besluit heeft genomen. Als het toch tot een juridische procedure komt, dan is de juridisch adviseur verantwoordelijk, soms in afstemming met een jurist van de gemeente.

Hoe

De werkwijze bij de afhandeling van bezwaar en beroep voor de drie gemeenten is niet uniform:

- Voor de gemeente Roerdalen en Maasgouw wordt het verweerschrift en de beslissing op bezwaar opgesteld door de juridische adviseurs van de MER SD.
- De beroepschriften voor de gemeente Maasgouw en Roerdalen worden ook behandeld door deze juridisch adviseurs.
- Bij de gemeente Echt-Susteren wordt het verweerschrift opgesteld door onze juridische adviseurs. Vervolgens stelt de juridisch medewerker van de gemeente Echt-Susteren de beslissing op bezwaar op.

Naast bezwaar en beroep handelen de juridisch adviseurs ook ingebrekestellingen en WOB-verzoeken af.

Ontwikkelingen

Voor komend jaar willen we de informele werkwijze verder ontwikkelen, waarbij de focus ligt op de communicatie met de klant. Het uitgangspunt is daarbij het voorkomen van (juridische) geschillen. Daarnaast is er een initiatief in samenwerking met de moedergemeenten gestart om te komen tot een uniform proces en de samenwerking met de bezwarencommissies te realiseren. Aan dit verbetertraject nemen juridisch adviseurs van de OD, van SD alsook van moedergemeenten deel. Het onderzoek heeft betrekking op de werkwijze en de werkprocessen bij de behandeling van bezwaarschriften. De verwachting is dat de werkgroep de resultaten over enkele maanden kan voorleggen aan het Breed Directie Beraad.

Resultaten 2023

De resultaten zijn in de hoofdstukken Zorg en Ondersteuning en Werk en Inkomen opgenomen.

6.3.2 Klachten

Waarom

Klantgerichtheid en kwaliteit zijn kernwaarden voor het team Sociaal Domein, maar ondanks dat kan het voorkomen dat een burger/klant toch ontevreden is over de manier waarop hij is bejegend. De klant heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Bij de behandeling van klachten worden de regels van Klachtenregeling MER gevolgd.

Wat

Bij klachten gaat het er niet om dat de klant het niet eens is met de inhoud van een besluit, maar over bejegening door een medewerker. De behandeling van klachten is daarom belegd bij de leidinggevende van de betreffende medewerker. De leidinggevende wordt daarbij ondersteund door de Adviseur Kwaliteit en Beveiliging.

Wie

Doelgroep

De doelgroep omvat al onze klanten of hun vertegenwoordigers.

Uitvoerders

De werkzaamheden op het gebied van klachten worden uitgevoerd door de Adviseur Kwaliteit en Beveiliging (interne coördinatierol) en de Coördinatoren en Teammanager (behandelaarsrol).

Hoe

Werkwijze:

- Registreren en afhandelen van de klacht in Suite4WIZ
- Verdiepen in de situatie, mede vanuit het perspectief van de klant
- Een informeel klachtgesprek voeren en zo nodig daarna een formele hoorzitting
- Uitzetten van eventuele uitvoeringsacties en/of verbeter maatregelen.
- Het coördineren het proces en terugkoppeling richting klant en gemeente

De interne behandeling van klachten is vastgelegd in de Klachtenregeling MER waarin de procedure, taken en verantwoordelijkheden zijn toegeschreven op de MER organisatie. De moedergemeente heeft daarbij de coördinatierol (registreert de klachten, bewaakt het proces en de termijnen) en het betreffende team van de MER heeft de behandelaarsrol.

Indien Sociaal Domein een klacht ontvangt, dan wordt deze geregistreerd in Suite4WIZ en de teammanager, coördinator en diegene waartegen de klacht gericht is, worden op de hoogte gebracht. De inhoud en de aanleiding van de klacht worden onderzocht en eventuele (verbeter)acties al uitgezet. De coördinator nodigt de klager vervolgens uit voor een informeel klachtgesprek, waarbij deze de gelegenheid krijgt om zijn klacht mondeling toe te lichten. De klacht wordt besproken en er wordt een oplossing gezocht. Hierbij is de Adviseur Kwaliteit en Beveiliging ter advisering en verslaglegging aanwezig. Indien dit gesprek niet tot een oplossing leidt, dan wel de klacht door de klager niet als afgedaan wordt beschouwd, dan wordt een formele behandeling ingepland. Dit is een klachtgesprek

in de vorm van een hoorzitting met de klager, de teammanager, de medewerker(s) waartegen de klacht gericht is en een secretaris. Van deze formele behandeling wordt een verslag en rapport opgemaakt en een advies uitgebracht richting het MT en DB van het Servicecentrum MER. Voorgaande stappen worden door de Adviseur Kwaliteit en Beveiliging verwerkt, opgesteld en gecoördineerd en hier wordt telkens de klachtcoördinator van de moedergemeente in meegenomen.

6.3.3 Agressie

Het komt wel eens voor dat een klacht/geschil tot agressief gedrag van de burger leidt of dat men het niet eens is met een brief, mail, een opgelegde maatregel of een (telefonisch) gesprek. Het is dan zaak om dit meteen adequaat op te pakken, zowel richting de agressor als het slachtoffer.

Hoe om te gaan met agressie, in de breedste zin van het wordt, staat beschreven in het Handboek en protocol omgaan met agressie MER met als belangrijkste uitgangspunt: Zero Tolerance!

Indien zich agressief gedrag voordoet bij het team dan wordt dit protocol gevolgd. Dat wil zeggen dat de eerste stap het opvangen van het slachtoffer is door de coördinator of teammanager. De tweede stap is het bespreken van hetgeen is voorgevallen waarbij de situatie en het agressieve gedrag ook worden beschreven en vastgelegd. Vervolgens wordt meteen een (re)actie uitgezet richting de agressor. Dit kan bestaan uit een gesprek, een brief, een melding of aangifte bij de politie. Indien de agressor een uitkering ontvangt dan is een sanctie in de vorm van een korting op de uitkering eveneens mogelijk.

6.4 Functioneel beheer Sociaal Domein

De voornaamste rol van Functioneel Beheer is de informatievoorziening van het team en de inrichting en het beheer van alle applicaties, alsmede de gegevensuitwisseling met andere systemen. Daarnaast is vooral het oplossen van incidenten en problemen met systemen van medewerkers een belangrijk onderdeel van hun werk.

Taakoverzicht

Binnen het takenpakket kunnen we een aantal taken relateren aan onze bedrijfsprocessen, maar zijn er ook een aantal autonome taken die zelfstandig worden uitgevoerd.

Autonome taken

- Het aandragen van (innovatieve) oplossingen voor ontwikkelingen en verbeteringen op het gebied van informatievoorziening en systemen.
- Adviseren in projecten op het gebied van functioneel technische mogelijkheden.
- Het zorgdragen voor het goed functioneren van ons klantsysteem en de koppeling met andere systemen zoals het zaaksysteem.
- Het genereren van sturingsinformatie uit het klantsysteem.
- Het plannen van installaties en inrichten van nieuwe software updates.
- Het opstellen van productbeschrijvingen en gebruikershandleidingen van onze applicaties.
- Ondersteunen van gebruikers en het oplossen van problemen m.b.t. onze systemen en de koppeling met andere systemen (bijv. Join).
- Verantwoordelijk voor de inrichting en het optimaal functioneren en de continuïteit van onze informatiesystemen en het bewaken van de kwaliteit van de gegevens.
- Technische jaarafsluiting t.b.v. een nieuw financieel boekingsjaar.

Proces gerelateerde taken

- Verzorgen van trainingen aan medewerkers over de werking van systemen en processen en in geval van updates en andere inrichtingsaspecten.
- Het inwerken van nieuwe medewerkers betreffende het gebruik van systemen en applicaties.
- Inrichting en onderhouden voor het versturen van automatische aanmaningen
- Inrichting en onderhouden van documenten
- Het verzorgen van bulk verzendingen van brieven
- Oplossen van incidenten

Ontwikkeling 2023

Als gevolg van het aanbestedingstraject voor het huidige financieel – Centric- pakket Key2financien en de bij behorende koppeling en inrichting met de Centric-vakapplicatie Suite4WIZ van het Sociaal Domein, zal volgens de huidige planning in oktober 2023 een implementatie traject volgen. De benodigde capaciteit is mede afhankelijk welk financieel pakket uit de aanbesteding komt. Mocht het pakket niet van Centric zijn, zal er mogelijk een maatwerk oplossing (meer inzet) nodig zijn om de gegevens van Suite4WIZ te kunnen inlezen in het financieel pakket. Deze wijziging behoort tot de basisdienstverlening, maar zal beslag leggen op de beschikbare capaciteit van functioneel beheer.

6.5 Financiële administratie

De rol van onze financiële administratie binnen het Sociaal Domein bestaat uit de finale controle van de genomen besluiten op basis van onze werkprocessen alsmede de financiële afhandeling inclusief fiattering. Daarnaast zijn er autonome taken die niet proces gerelateerd zijn.

Taakoverzicht

Binnen het takenpakket kunnen we een aantal taken relateren aan onze bedrijfsprocessen, maar zijn er ook een aantal autonome taken die zelfstandig worden uitgevoerd.

Proces gerelateerde taken

- De controle op de juistheid van voorstellen met financiële gevolgen.
- De verwerking van alle financiële gegevens in Suite4WIZ.
- Het verzorgen van betalingen aan klanten o.b.v. beslissingen/toekenningen
- Het verzorgen van betalingen op het gebied van de Wmo: aan zorgleveranciers en leveranciers van hulpmiddelen
- Het verzorgen van betalingen op het gebied van Werk en Inkomen: aan bewindvoerders, re-integratiebureau 's etc.
- Het maken van berekeningen die nodig zijn voorafgaand aan betalingen en beëindigingen van uitkeringen
- Het maken van herberekeningen die nodig zijn voor terugvorderingen, nabetalingen, bezwaarzaken en verrekeningen (UWV).
- Het verzorgen van de gegevensuitwisseling met zorgleveranciers door middel van i-Wmo, Sociale Verzekeringsbank voor de PGB's en het Centraal Administratiekantoor voor het Wmo abonnementstarief.

Autonome taken

- Het verzorgen en beheren van de financiële gegevens van de Participatiewet, de Wmo en aanverwante wetten en regelingen
- Het verzorgen van de maandelijkse betaling van de bijstand voor levensonderhoud (inclusief doorbetalingen aan derden)
- Het verzorgen van periodieke uitbetalingen aan klanten, zorgleveranciers en andere partijen
- Het telefonisch informeren van klanten, zorgleveranciers, bewindvoerders en andere instellingen over financiële zaken: betalingen, inhoudingen, schulden etc.
- Het verzorgen en beheren van de debiteurenadministratie en het bewaken van de ontvangsten (betalingen) door debiteuren
- Het signaleren van achterstanden in betalingen van debiteuren
- Het verzorgen van de maandelijkse loonaangifte alsmede de betaling daarvan aan de Belastingdienst.
- Het verzorgen van de maandelijkse journalisering van betalingen richting het grootboek van de gemeenten.

6.6 Ondersteunende administratie

Ook de taken van onze ondersteunende administratieve medewerkers bestaan deels uit processtappen uit onze werkprocessen en deels uit zelfstandige taken die niet proces gerelateerd zijn.

Taakoverzicht

Binnen het takenpakket kunnen we een aantal taken relateren aan onze bedrijfsprocessen, maar zijn er ook een aantal autonome taken die zelfstandig worden uitgevoerd.

Proces gerelateerde taken

- Het verzorgen van de initiële verwerking van klantgegevens, het opboeken van processen en de administratieve afhandeling in Suite.
- Het toewijzen van zaken en de verwerking van gegevens in het Zaaksysteem

Autonome taken

- De eerstelijns telefonische dienstverlening aan klanten, zorgleveranciers, bewindvoerders etc.
- Het uitvoeren van de Collectieve regeling voor ziektekosten
- Het versturen van formulieren en mailing aan klanten
- Het uitvoeren van allerlei ondersteunende werkzaamheden binnen het team

Ontwikkelingen

Op het gebied van telefonie is er in 2022 een ontwikkeling doorgemaakt. Per 1 februari kunnen onze inwoners rechtstreeks telefonisch contact opnemen met zowel Wmo als Participatie.

Hiermee hebben we een verbetering doorgevoerd in:

- Snellere bereikbaarheid;
- Snellere doorlooptijd voor het verkrijgen van het juiste antwoord;

Daarnaast hebben we medewerkers diverse instructies gegeven aan onze medewerkers.

Deze positieve ontwikkeling zullen we in 2023 voortzetten. We zullen onze telefoniemedewerkers verder laten ontwikkelen met als doel om de vraag zo breed mogelijk te beantwoorden.

7. Couleur Locale: aanvullende werkzaamheden en projecten

7.1 MER-breed

De MER SD heeft voor de MER gemeenten een overeenkomst afgesloten met Divosa voor deelname aan de benchmark Werk en Inkomen en de benchmark Statushouders. Voor de benchmark Werk en Inkomen worden maandelijks de benodigde gegevens aangeleverd. Voor Statushouders worden de gegevens aan het CBS ontleend.

Divosa Benchmark Werk en Inkomen

De Divosa Benchmark Werk en Inkomen wordt gecontinueerd. Elke gemeente en de MER SD haalt voor haar relevante informatie uit de beschikbare gegevens van de benchmark. Uiteraard kunnen deze cijfers ook voor regionale doeleinden worden ingezet. De Benchmark Werk en Inkomen loopt naast de Benchmark Armoede en Schulden die de gemeente Echt-Susteren apart heeft aangekocht.

Divosa Benchmark Statushouders

De Divosa Benchmark Statushouders wordt gecontinueerd. De Divosa Benchmark Statushouders brengt de situatie rond statushouders in onze gemeente in beeld op enkele verdiepende thema's met betrekking tot deze doelgroep.

Arrangementenmonitor

Waar gevraagd levert de MER SD de benodigde data voor de gemeentelijke arrangementenmonitoren.

Collectieve zorgverzekering

Alle drie de gemeenten bieden de inwoners met een minimuminkomen de mogelijkheid om zich collectief te verzekeren. De MER SD verzorgt de uitvoering hiervan, welke o.a. bestaat uit het betaalbaar stellen van de maandelijkse gemeentelijke bijdrage aan de zorgverzekeraars, het aanschrijven van (potentiele) deelnemers, het bijhouden van de registraties in Suite van de deelnemers en controle (steekproefsgewijs) achteraf of de deelnemers rechthebbend zijn. Deze werkwijze wordt voortgezet.

Studiekern: studiebegeleiding voor kinderen:

Studiebegeleiding door Studiekern voor kinderen uit gezinnen met een minimuminkomen is een vorm van aanvullende dienstverlening die voor de drie gemeenten op vergelijkbare wijze wordt ingezet. De rol van MER SD is het uitvoeren van een inkomenstoets.

Energietoeslag

De MER SD voert de energietoeslag uit. In bijlage 4 is het projectvoorstel voor het uitvoeren van de energietoeslag uitgewerkt.

Leefgeld Oekraïne

De MER SD verzorgt de uitvoering van leefgeld Oekraïne. In bijlage 5 is het projectvoorstel voor het uitvoeren hiervan uitgewerkt.

ESF

Gemeenten kunnen subsidie ontvangen in de vorm van het Europees Sociaal Fonds. Deze middelen worden ingezet om inwoners te begeleiden naar de juiste baan of opleiding en aandacht te besteden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2022 hebben we deelgenomen aan de ESF-subsidie. De voorwaarden voor de nieuwe tranche in 2023 is nog onbekend. MER SD volgt dit op de voet en informeert moedergemeenten over de haalbaarheid van deelname aan ESF. Om de ESF-subsidie te kunnen ontvangen is een nauwkeurige registratie belangrijk. De registratie van de MER SD is inmiddels zo ingericht dat deze voldoet aan de eisen zoals gesteld bij de ESF subsidie. De gemeente Roermond is kartrekker van het ESF traject en de deelnemende gemeenten ondertekenen een samenwerkingsovereenkomst. De MER SD levert periodiek rapportages aan en neemt deel aan regionale overleggen over ESF. De afspraak is dat er daarnaast regelmatig overleg is met de moedergemeenten, omdat ESF een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de MER SD en de moedergemeenten. Belangrijk is om, zodra de voorwaarden van de nieuwe tranche bekend zijn, opnieuw de afweging te maken of de deelname aan ESF ook voldoende oplevert ten opzichte van de tijd, energie en geld welke erin wordt gestoken. Zodra duidelijk is of deelname aan nieuwe ESF-tranche aan de orde is, wordt alsnog een projectopdracht opgesteld.

Samenwerken aan re-integratie

We zijn ons bewust ervan dat er veel pilots en projecten gestart worden om de re-integratie te bevorderen. Het re-integreren van onze inwoners is een co-productie tussen moedergemeenten en MER-SD. De gemeenten vinden het belangrijk dat de MER goed zicht heeft op het klantenbestand. Belangrijk is om geschikte klanten te kunnen selecteren voor deelname aan projecten en trajecten. De komende periode gaan we als MER ook kijken naar een betere caseload verdeling zodat klanten goed in beeld zijn en er snel geschakeld kan worden wanneer kansen zich voordoen voor klanten.

Bij nieuwe projecten is het belangrijk om klantmanagers goed te betrekken aan de voorkant om de meerwaarde en effectiviteit van een project te bepalen zodat projecten aansluiten bij wat kandidaten nodig hebben om te re-integreren. We stimuleren klantmanagers om ideeën/projecten aan te dragen op basis van hun ervaringen met de klanten.

Preventie en bestrijding van fraude en ondermijning

We borgen de preventie en bestrijding van fraude en ondermijning in ons opleidingsplan.

7.2 Maasgouw

In het coalitieakkoord 2022-2026 'Samen bouwen aan een sterk, sociaal en duurzaam Maasgouw' is in hoofdstuk 3 Sociaal domein het volgende afgesproken:

Door de decentralisatie van taken van het Rijk naar de gemeenten is het takenpakket van gemeente in het sociaal domein in de afgelopen jaren fors uitgebreid. Samen met andere organisaties geeft de gemeente invulling aan een takenpakket op het terrein van "arbeid, inkomen en participatie", "zorg, wonen en veiligheid" en "jeugdzorg en onderwijs". De gemeente bouwt aan een sociale basisinfrastructuur en bevordert positieve gezondheid en inclusie. Daarnaast willen we op het werkveld "sport, cultuur en accommodaties" blijven werken aan de mogelijkheden voor mensen om invulling te geven aan sportieve of sociaal-culturele activiteiten. Binnen dit geheel moet worden ingespeeld op demografische ontwikkelingen, zoals de vergrijzing. In de Strategische Visie 2015-2025 van gemeente Maasgouw is de ambitie uitgesproken om te komen tot een sterke sociale structuur die is gebaseerd op de eigen kracht van inwoners en op sociale netwerken. Daarnaast biedt de gemeente

samen met professionele aanbieders algemene voorzieningen en maatwerkoplossingen voor zorg, begeleiding en hulp aan iedereen in de gemeente die dat nodig heeft.

In december 2019 is het Beleidskader Sociaal Domein Midden-Limburg Oost 2020-2028 vastgesteld. Dit beleidskader is de 'paraplu' waaronder beleid in het Sociaal Domein de komende jaren verder vorm krijgt. De elementen uit dit beleidskader geven de richting aan, verdere uitwerkingen komen in beleids- en uitvoeringsplannen. Uitgangspunt is een integrale visie op gezondheid. Dit betekent dat beleid en uitvoering op verschillende terreinen verbonden zijn met als voornaamste doel dat onze inwoners met een positieve gezondheid door het leven kunnen gaan. We willen bereiken dat onze inwoners het vermogen hebben (of ontwikkelen) om zich aan te passen en eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.

Het team Sociaal Domein SC MER is een belangrijke partner bij het verwezenlijken van onze ambities en doelen.

Naast de uitvoering van de wettelijke taken vragen wij de inzet van het team Sociaal Domein bij onderstaande projecten en ontwikkelingen.

Toekomstbestendige Zorg

In het sociaal domein van de gemeente zijn er meerdere complexe maatschappelijke opgaven. Bij deze opgaven zijn veel interne en externe partijen betrokken. Ook is er vaak een afhankelijkheid van meerdere partijen. Deze maatschappelijke opgaven hangen daarnaast ook nog eens met elkaar samen. Complexe ontwikkelingen die onderling samenhangen lenen zich uitermate voor een programmatische aanpak. Vandaar dat de gemeente Maasgouw het programma Toekomstbestendige Zorg inzet als vliegwiel om de doelstellingen van het beleidskader Sociaal Domein op lokaal niveau te bereiken. Het programma en de diverse projecten zijn vanaf januari 2022 van start gegaan.

Het programma Toekomstbestendige zorg heeft de volgende doelstelling:

Door middel van projectmatig werken initiatieven en/ of voorzieningen versterken en ontwikkelen die er voor zorgen dat

1. de zelfredzaamheid van inwoners verbetert;
2. de participatie van inwoners wordt vergroot;
3. inwoners elkaar meer helpen/ ondersteunen;
4. meer inwoners positief, gezond en veilig leven.

Deze doelstelling is afgeleid van het beleidskader Sociaal Domein Midden-Limburg Oost. Met het uitvoeren van het programma Toekomstbestendige Zorg zorgt de gemeente Maasgouw ervoor dat de lokale beleidsdoelstellingen van het beleidskader behaald worden. Het behalen van de doelstellingen krijgt prioriteit door de grote inzet op relatief korte termijn van medewerkers en partners in de projectgroepen en het programmateam.

Aangezien binnen de bestaande structuren en samenwerkingsrelaties hard gewerkt is en gewerkt wordt aan het bieden van goede maatwerkvoorzieningen en een goede toegang tot deze maatwerkvoorzieningen (de top van de piramide van het Sociaal Domein), richten de huidige vijf projecten in het programma zich met name op de versterking van de sociale basis infrastructuur, de verbetering van de lokale toegang en het verbeteren van de samenwerking met huisartsen. Vanaf januari 2023 komt er ruimte voor een nieuw project dat bijdraagt aan de doelstellingen van het programma.

De beleidsmedewerker en de klantmanagers van team Maasgouw worden bij projecten benaderd om mee te denken over vraagstukken en mogelijke oplossingen. De beleidsmedewerker en ketenregisseur/coördinator zijn daarnaast projectlid van 3 projectteams.

Project 1 Inrichting/doorontwikkeling van passende voorliggende voorzieningen (bijlage projectopdracht) (bijlage MG-2)

Voor mensen die nu gebruik zouden maken van begeleiding individueel en begeleiding groep. In dit project ontwikkelen we vóór april 2024 minimaal 4 voorliggende voorzieningen/ of werkwijzen die inwoners met een lichamelijke, verstandelijke en/ of psychische kwetsbaarheid ondersteunen bij participeren in de samenleving. Vanaf de start tot aan het einde van dit project wordt aandacht en tijd geïnvesteerd om het perspectief van de gebruiker en inwoner of andere stakeholders te achterhalen en te duiden. Zo zorgen we voor voldoende draagvlak om succesvolle voorzieningen of werkwijzen te realiseren.

Project 2 doorontwikkeling Sociaal wijkteam (bijlage MG-1)

Het doel van het Sociaal wijkteam is om inwoners met een probleem waar ze niet zelf of met hulp van hun omgeving uitkomen, zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo thuisnabij mogelijk te ondersteunen. De taak van het sociaal wijkteam is vraagverheldering en triage van individuele vragen waarna er 5 routes mogelijk zijn:

- het geven van informatie en advies;
- verwijzing en toeleiding naar voorzieningen/activiteiten die vrij beschikbaar zijn in de gemeente zoals verenigingen, clubs, eetpunten, ontmoetingsmogelijkheden;
- lichte vormen van begeleiding en ondersteuning door het sociaal wijkteam zelf;
- verwijzing naar ondersteuning en hulp waarvoor geen indicatie nodig is;
- snelle toeleiding naar ondersteuning en hulp waarvoor een indicatie verplicht is.

De centrale vragen in het project doorontwikkeling sociaal wijkteam zijn:

- wat is er nodig wil het sociaal wijkteam deze rol kunnen pakken
- wat is nodig om een gemakkelijk vindbaar en laagdrempelig toegankelijk Sociaal wijkteam te realiseren.

De processtappen en tijdplanning moeten nog nader gedefinieerd worden.

Alle Wmo en Participatiewetmedewerkers van het team Wmo en het team Participatie zijn (indirect) lid van het sociaal wijkteam dat bestaat uit een loketteam en 3 kernenteams. Klantmanagers Wmo zijn lid van het loketteam en de kernenteams. Klantmanagers participatie zijn op afroep beschikbaar in het loketteam. Voor de inzet van SD MER in het sociaal wijkteam worden extra uren structureel gefinancierd bovenop de reguliere inzet van SD MER. (bijlage MG-1)

Project 3 : Inwonerservaringsonderzoek en cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Maasgouw wil het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo in een andere vorm uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners dan voorheen met de schriftelijke vragenlijsten. Het onderzoek blijft zich richten op de toegang, de kwaliteit en het effect van de Wmo voorzieningen. Het onderzoek zal periodiek worden uitgevoerd en meer kwalitatief (interview, klantreizen of focusgroepen) en per doelgroep. Het cliëntervaringsonderzoek over 2022 wordt begin 2023 uitgevoerd . Het cliëntervaringsonderzoek 2023 wordt 2x per jaar uitgevoerd. In de projectgroep

wordt de precieze invulling van het cliëntervaringsonderzoek Wmo van de jaren 2022 en 2023 verder uitgewerkt. Aan MER SD wordt deelname aan de projectgroep gevraagd. Dit wordt verder uitgewerkt in projectopdracht MG-5)

Naast het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt ook een inwonerservaringsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek richt zich op de sociale basisinfrastructuur. Ook voor dit onderzoek wordt een projectteam opgericht dat de invulling van het onderzoek verder vorm geeft.

De resultaten van het periodieke inwoners- en cliëntervaringsonderzoek worden besproken met alle betrokken stakeholders. De resultaten gebruiken we om samen met hen de kwaliteit van onze voorzieningen in de lokale sociale basis, onze lokale toegang en onze maatwerkvoorzieningen Wmo steeds verder te verbeteren.

Collectieve maatwerkvoorzieningen

Steeds vaker blijkt dat maatwerkvoorzieningen kunnen worden gedeeld/gebruikt door meerdere personen. Dit komt bijvoorbeeld voor bij geclusterde woonvormen, waarbij meerdere bewoners gebruik kunnen maken van een scooter of een woningaanpassing in gemeenschappelijke ruimten van een appartementencomplex. Wanneer meerdere personen gebruik kunnen maken van een maatwerkvoorziening, dan noemen we dit een collectieve maatwerkvoorziening. Het kunnen inzetten van een collectieve maatwerkvoorziening leidt tot meer maatwerk voor diegenen die er gebruik van kunnen maken en levert het financieel voordeel op ten opzichte van het inzetten van (individuele) maatwerkvoorzieningen. Ook al wordt er geen abonnementstarief geïnd. Omdat de collectieve maatwerkvoorziening geen maatwerkvoorziening is binnen het wettelijk kader van de Wmo dient iedere aanvraag met een aparte door het college goedgekeurde toekenning plaats te vinden. Van SD MER wordt verwacht de aanvragen collectieve maatwerkvoorziening af te handelen met als resultaat besluitvorming door het college en implementatie van de voorziening.

Regievoering bij huisuitzettingen

Sinds 1 april 2021 hebben gemeenten een taak bij de uitvoering van woningontuimingen. Momenteel wordt nog onderzocht in hoeverre MER SD, passend bij haar primaire taak, een rol heeft in dit proces

Het armoedebeleid gemeenten Maasgouw 2020-2021

Dit plan is gericht op het voorkomen, verlichten en bestrijden van armoede en schulden. Op basis van dit beleidsplan worden bestaande instrumenten uitgevoerd en nieuwe instrumenten uitgewerkt en ingericht.

Voorzieningenwijzer (bijlage MG-3)

In 2022 staat de implementatie van de voorzieningenwijzer op de agenda. Met inzet van de Voorzieningenwijzer ondersteunen we inwoners met een laag inkomen bij het maken van bewuste keuzes en het beter benutten van beschikbare voorzieningen. Het gaat om een online applicatie die een consulent samen met de betreffende inwoner kan gebruiken om de situatie van de inwoner inzichtelijk te maken en te analyseren welke financiële verbeterlagen er mogelijk zijn. De VoorzieningenWijzer geeft bijvoorbeeld een advies over gebruik van miniregelingen, recht op toeslagen en of het zinvol is om aangifte inkomstenbelasting te doen. Gekeken wordt er onder andere ook wat een passende zorgverzekering zou zijn. In een projectvoorstel is de uitvoering van de VoorzieningenWijzer uitgewerkt (bijlage MG-2)

In september 2022 worden professionals en vrijwilligers uit het brede maatschappelijk middenveld geschoold om als consulent samen met de inwoner de applicatie in te vullen zodat deze bewustere keuzes kan maken en beschikbare voorzieningen beter kan benutten. Taken en activiteiten van MER SD zijn onderling afgestemd. De consulenten Inkomen en consulent Bijzondere Verstrekkingen gaan aan de slag met de VoorzieningenWijzer en verwijzen warm door naar AMW-ML voor het daadwerkelijk aanvragen van de voorzieningen. De komende periode wordt gezien als een testperiode, waarna na een evaluatie vervolgafspraken worden gemaakt.

Mobility mentoring

Het toepassen van mobility mentoring of de stress-sensitieve benadering in de hulp- en dienstverlening wordt door een aantal van onze partners in het maatschappelijk middenveld al gedaan. Op basis van wetenschappelijke inzichten is het toepassen van de stress-sensitieve benadering in hulp- en dienstverlening een voorwaarde voor effectieve hulpverlening.

De betaling van vaste lasten via de bijstand

Voor inwoners die een Participatiewetuitkering ontvangen en die niet financieel vaardig zijn, vinden we het belangrijk dat zij ontzorgd worden. Daarbij is het belangrijk om mensen te motiveren om financieel vaardig te worden. Hiervoor zijn trainingen en instanties als Schuldhulpmaatje Maasgouw. We verwachten van MER SD actieve toeleiding naar Schuldhulpmaatje of de trainingen en workshops die verzorgd worden door het Algemeen Maatschappelijk Werk en Bibliocenter.

Kledingbank, Volwassenenfonds Sport & Cultuur en vergelijkbare voorzieningen

MER SD is intermediair om inwoners die hiervoor in aanmerking komen te verwijzen naar de kledingbank, Volwassenenfonds Sport & Cultuur, de voedselbank en vergelijkbare voorzieningen. Inwoners komen met een verwijzing voor de kledingbank komen maximaal 2 x per jaar in aanmerking voor een kledingpakket.

Door de deelname aan het Volwassenenfonds Sport & Cultuur kunnen volwassenen met een laag inkomen (maximaal 120% van het sociaal minimum) deelnemen aan een vaste activiteit. Het fonds betaalt de jaarcontributie en/of materialen. De deelnemer ontvangt zelf geen geld. De bedragen zijn vastgesteld op een maximale bijdrage van € 225 (sport) of € 425 (cultuur) per jaar.

Noodfonds

De gemeenteraad heeft bij de vaststelling van de begroting 2023 besloten om een noodfonds op te richten met een startbedrag van € 100.000. Uit dit noodfonds kan aan inwoners die niet rond kunnen komen maatwerk geboden worden met een bedrag tot maximaal € 2.500 per huishouden. De impact voor de MER SD is nu niet bekend. In samenwerking wordt hiervoor een uitvoeringsplan gemaakt.

Minimaregelingen voor huishoudens met een inkomen tot 130 % van het sociaal minimum.

De gemeenteraad heeft besloten om in 2023 de inkomensgrens om in aanmerking te komen voor vergoedingen in het kader van het armoedebeleid, te verruimen naar 130 % van het sociaal minimum. Bij de vaststelling van de begroting 2024 wordt bezien of dit ook voor 2024 van toepassing is. Voor de uitvoering van deze maatregel wordt een projectopdracht opgesteld.

Regionaal Programma Volwasseneducatie en Laaggeletterdheid 2021-2025

Uit het regionaal programma dat in november 2020 door de colleges van de gemeenten in de regio Midden-Limburg is vastgesteld komen lokale uitvoeringsprogramma's voort. In Maasgouw is het lokaal uitvoeringsplan schuldhulpverlening en laaggeletterdheid 2021-2025 door het college vastgesteld. Actielijn 1 van het regionaal programma gaat uit van de gemeente die het goede voorbeeld geeft. Dit betekent dat de gemeente een toegankelijke overheid is met begrijpelijke taal, de gemeente vindplaats is voor het signaleren van laaggeletterdheid en begeleiden naar ondersteuningstrajecten en de gemeente als werkgever een rol heeft.

Voor SD MER betekent dit:

- Dat in de communicatie met inwoners duidelijke taal wordt gebruikt (B1) en de dienstverlening niet alleen digitaal is.
- Dat voor de signalering van laaggeletterdheid het de bedoeling is dat de klantmanagers de taalmeter gaan afnemen. Screening kan een middel zijn om laaggeletterden te herkennen. Het geeft aanleiding om met een (mogelijk) laaggeletterde het gesprek aan te gaan. De uitslag is een aanknopingspunt om hem verder te helpen en door te verwijzen naar een vervolgtraject. Stichting Lezen en Schrijven heeft dit instrument ontwikkeld en wordt ingeschakeld om professionals, waaronder klantmanagers SD MER te trainen hiermee te werken. Klantmanagers zijn op de hoogte van het taalaanbod, zodat ze naast signaleren ook kunnen doorverwijzen. (zie bijlage 5)

Schuldhulpverlening

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening was SC MER SD gemandateerd om inwoners die hiervoor in aanmerking komen toe te laten tot de schuldhulpverlening.

Per 01-10-2022 ligt dit mandaat weer terug bij de moedergemeente. De MER heeft buiten een signaalfunctie geen actieve rol meer binnen de schuldhulpverlening. Plangroep voert de schuldhulpverlening uit.

7.3 Echt-Susteren

Door de gemeenteraad van Echt-Susteren is in december 2019 het Beleidskader Sociaal Domein Midden-Limburg Oost 2020-2028 vastgesteld. Dit vormt het raamwerk waarbinnen we de komende jaren verder uitwerking willen geven aan de gemeentelijke ambities binnen het sociaal domein. Het werken aan en versterken van de zelfredzaamheid en participatie van onze inwoners vormt daarbij het vertrekpunt. We koersen op een gemeenschap met mensen die oog hebben voor elkaar en er voor elkaar zijn waar dit kan. Belangrijke kernwaarden daarin vormen burgerkracht, betrokkenheid en integrale dienstverlening waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij de leefwereld van onze inwoners.

Onze inspanningen zijn erop gericht om onze inwoners zo volledig en volwaardig mogelijk mee te laten doen aan de samenleving waarbij ze zoveel mogelijk vanuit eigen regie over hun leven participeren. Als gemeente investeren we samen met maatschappelijke partners in preventie en een sterke sociale basis die bijdraagt aan een zo zelfstandig mogelijk leven. Daar waar het zelfstandig leven (even) niet lukt, voorzien wij in een netwerk van passende laagdrempelige en/of geïndiceerde (maatwerk) voorzieningen.

Iedereen vaart wel bij een sterke en veerkrachtige basis van burgerkracht in de samenleving.

Vanuit deze sociale basis faciliteren en investeren we als gemeente waar nodig in de samenleving en in het zelfoplossend vermogen van de inwoners en hun sociale omgeving. Maar ook in een sterke samenleving kan het voorkomen dat inwoners tijdelijk of permanent professionele hulp en ondersteuning nodig hebben op de verschillende facetten van het leven. Deze hulp en ondersteuning organiseren wij als gemeente duurzaam, met kwaliteit tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Dit vanuit het gegeven dat de beschikbare (financiële) middelen begrensd zijn in hun omvang, hetgeen ook doorlopend vraagt om gerichte beleids- en uitvoeringskeuzes in combinatie met kostenbewustzijn en oog voor een optimaal maatschappelijk rendement.

In aansluiting op het bovenstaande zijn voor Echt-Susteren de volgende vijf kernwaarden vanuit het keurmerk Cittaslow van groot belang in ons denken en doen:

- **Sociale cohesie:** samen zorgen we dat iedereen kan meedoen
- **Toegankelijkheid:** we staan open voor anderen, voor hun ideeën en wensen
- **Gastvrijheid:** samen zorgen we dat iedereen zich thuis voelt
- **(Cultuur) Historie:** we vernieuwen met respect voor het bestaande
- **Duurzaamheid:** samen koesteren we onze omgeving

De bovenstaande kaders vormen daarmee ook het raamwerk waarbinnen wij als gemeente onze opdracht formuleren voor de uitvoering van de werkzaamheden op het gebied van de Wmo en de Participatiewet door de MER SD. Kernachtig samengevat luidt deze opdracht om de eigen kracht van onze inwoners te stimuleren/aan te spreken en hen daar waar echt nodig (evt. tijdelijk) te faciliteren met (geïndiceerde) hulp en ondersteuning binnen de financiële kaders van onze gemeente zoals vastgelegd in de programma-begroting.

Passend binnen de hierboven geformuleerde algemene opdracht vraagt de gemeente Echt-Susteren aan de MER SD om naast de uitvoering van de reguliere wettelijke taken aanvullend tevens aandacht te geven aan de navolgende speerpunten en projecten.

Sociale wijkteams (bijlage ES-1)

De Sociale Wijkteams vormen een belangrijk speerpunt van beleid in de gemeente Echt-Susteren. Van belang is dat met name kwetsbare inwoners met hun ondersteuningsvragen laagdrempelig terecht kunnen bij herkenbare en vaste medewerkers van het sociaal wijkteam. Medewerkers van het team Wmo en het team Participatie dragen via het sociaal wijkteam bij aan een integrale en generalistische aanpak en werkwijze. Dit mede ter bevordering van de afhandelingsnelheid van klantvragen en de kwaliteit van dienstverlening aan de inwoners.

Binnen de gemeente Echt-Susteren bestaat vanaf 2019 een dekkend systeem van vier sociale wijkteams. Elk sociaal wijkteam bedient een cluster van kernen en de teamleden behandelen onder andere de binnenkomende meldingen en aanvragen van inwoners uit deze kernen. De uitgangspunten voor de werkwijze en het functioneren van de sociale wijkteams in de gemeente Echt-Susteren zijn door het college vastgelegd in de notitie Sociale wijkteams Echt-Susteren.

In 2021 is er een startnotitie doorontwikkeling sociaal domein met de bestuurders besproken. De startnotitie beschrijft de versterking van de sociale wijkteams, meer integraliteit tussen de domeinen Jeugd, Wmo, participatie, GGZ en gezondheidszorg en vrij toegankelijke ondersteuning vanuit de wijkteams. De bestuurders hebben vervolgens de opdracht gegeven om de startnotitie te bespreken met stakeholders en de ketenpartners. De input van deze sessies is in 2022 verwerkt in een visiedocument doorontwikkeling Sociaal Domein en wederom besproken met bestuurders. Dit heeft geleid tot het voorstel voor het aanstellen van een kwartiermaker doorontwikkeling Sociaal Domein. Deze kwartiermaker zal het implementatietraject vanaf 2023 vormgeven en uitvoeren.

De visie doorontwikkeling sociaal domein zal naar verwachting impact hebben op de toegang voor het sociaal domein en daarmee ook op de doorontwikkeling van de sociale wijkteams. Dit doorontwikkelingstraject zal ook gevolgen kunnen hebben voor de lokale en regionale inkoop van ondersteuningsarrangementen binnen het sociaal domein. Aan de MER SD zal in 2023 gevraagd worden input te leveren en mee te denken ten aanzien van dit visie-traject en de eventuele bijstelling in de uitvoeringswerkzaamheden.

Mantelzorgcompliment (bijlage ES-2)

De MER SD zal in 2023 opnieuw de uitvoering van het mantelzorgcompliment verzorgen. Het betreft het uitvoering geven aan het afhandelen van aanvragen met betrekking tot het mantelzorgcompliment. Menswel controleert de aanvragen en adviseert over het al dan niet toekennen. De verdere afhandeling in de zin van het verzenden van de beschikking en het gereed maken van de betaling gebeurt door de MER SD.

Serviceteam Echt-Susteren (STES) / Reinigingsteam

Binnen gemeente Echt-Susteren voert het STES additionele, lichte werkzaamheden in de openbare ruimte uit. Om de bezetting te garanderen zodat de werkzaamheden gedaan worden, draagt SC MER SD zorg voor de volgende aantallen:

- Een bezetting van 6 personen welke hier geactiveerd worden met behoud van uitkering.
- Een bezetting van 2 personen voor een arbeidsontwikkeltraject

De SC MER SD heeft deze aantallen aangedragen in de afgelopen periode. In de huidige bezetting van het STES werkt momenteel een persoon met een PW-contract en een persoon met indicatie Beschut Werk. Bovengenoemde aantallen zijn aanvullend op deze 2 deelnemers. De gemeente gaat periodiek met SC MER SD om tafel over de uitvoering van het STES.

Begeleiding uitkeringsgerechtigden naar vrijwilligerswerk

Mensen uit het bestand PW van de gemeente Echt-Susteren, in afstemming met Menswel, begeleiden naar (zorg)vrijwilligerswerk of andere maatschappelijke activiteiten, omdat sprake is van een zodanige onoverbrugbare afstand naar werk, dat vooralsnog vrijwilligerswerk of maatschappelijk actief zijn als maximaal haalbare doel van het re-integratieproces wordt gezien. Daar waar het statushouders betreft wordt nauw samengewerkt (en afgestemd) met het binnen de gemeente Echt Susteren opgestarte project voor toeleiding van statushouders naar (vrijwilligers-)werk.

De trajectbegeleider is leading als het gaat om de regie op het gehele traject rondom de statushouder. Ook gezinsmigranten die moeten inburgeren maar geen uitkering hebben komen hiervoor in aanmerking. In het jaar 2023 evalueren Menswel, MER SD en gemeente Echt-Susteren wederom elk kwartaal.

Armoede/minimabeleid (bijlage ES-3)

Uit het gemeentelijk armoedebelaid komt een aantal speerpunten naar voren die aandacht vragen in de uitvoeringswerkzaamheden van de MER SD. Deze speerpunten kunnen tijdens een jaar ook wijzigen naargelang de behoefte van de actuele situatie. Denk hierbij aan bijv. de energietoeslag.

1. Laaggeletterdheid (zie bijlage 5)

Het Regionaal programma Volwasseneneducatie en Laaggeletterdheid Midden-Limburg 2021-2024 is in 2021 vastgesteld. In het lokale Uitvoeringsplan aanpak laaggeletterdheid Echt-Susteren 2021, dat vastgesteld is in september 2021, is het herkennen van laaggeletterden een belangrijk onderdeel. We veronderstellen dat een groot deel van de laaggeletterden bij de gemeente bekend is, alleen weten we niet dat zij laaggeletterd zijn. Medewerkers van de SC-MER SD worden daarom getraind om laaggeletterdheid te herkennen en in het gebruik van de taalmeter 2F. Vanaf januari 2023 zal de taalmeter door de MER SD actief worden ingezet (zie bijlage 5). Daarnaast moet ook in de communicatie naar inwoners rekening gehouden worden met laaggeletterdheid en B1 niveau te worden gehanteerd in onder andere brieven.

2. Energietoeslag (zie bijlage 3)

De energieprijzen zijn flink gestegen en lopen nog verder op. Om deze hoge energierekening te compenseren is in 2022 de energiebelasting verlaagd. Aanvullend hierop is voor huishoudens met een inkomen op of net boven het sociaal minimum een eenmalige energietoeslag in het leven geroepen. Deze energietoeslag heeft mede tot doel het beroep op de individuele bijzondere bijstand vanwege hoge energiekosten deels te voorkomen en de druk op gemeenten te verlichten.

3. Aansluiten overleggen

Tijdens de gesprekstafels ter voorbereiding op het armoedebelaid bleek dat niet alle betrokken partijen van elkaars bestaan op de hoogte waren. Daarom werd in het gemeentelijk armoedebelaid opgenomen om halfjaarlijks een overleg te organiseren tussen professionals en lokale initiatieven met als doel uitwisseling, stimuleren samenwerking en verbinden. De MER SD wordt gevraagd hieraan bij

te dragen. Dit geldt voor overleggen waarbij input van de MER SD gewenst is, zoals ook het Regionaal overleg Inkomen.

4. Stress-sensitieve dienstverlening/mobility mentoring

SSD/MM betekent dat de gemeente in haar dienstverlening rekening houdt met de impact van (chronische) stress op het gedrag van mensen zodat ze uiteindelijk meer eigen regie kunnen voeren. Onderzoek wijst uit dat door het ervaren van stress mensen op allerlei gebieden blokkeren. Het doel is om de stress te elimineren, waardoor de inwoner weer zelf in staat is om de juiste prioriteiten te stellen en problemen op te lossen. De aanpak ondersteunt mensen om hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven en uiteindelijk re-integratie. Deze aanpak wordt gecontinueerd.

5. Divosa Benchmark Armoede en Schulden

De Divosa benchmark Armoede en Schulden is aangevraagd en gestart in 2020 om inzicht te krijgen in de groep mensen welke leven in armoede. Op deze wijze kan er ook jaarlijks gemonitord worden hoe de ontwikkeling is van de groep mensen in armoede in onze gemeente. Het is van belang dat monitoring plaatsvindt op zowel kwantitatief als op kwalitatief niveau. De MER SD levert tijdig input voor deze benchmark. Deze benchmark loopt naast de Benchmark Werk en Inkomen.

6. Kindpakket

De MER SD blijft uitvoering geven aan de regeling Kindpakket. Dit bestaat o.a. uit de volgende taken:

- Het verstrekken van de verjaardagsvouchers ter waarde van € 150 voor kinderen in de leeftijd 5 tot 13 jaar in gezinnen met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm.
- Het aanleveren van bestand van gezinnen met kinderen in de leeftijd 0-18 jaar met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm met de doorverwijzing naar de Kinderkledingdag. De Kledingbank verzorgt tweemaal per jaar de kinderkledingdagen om kinderen uit gezinnen met een laag inkomen te voorzien van zomer- en winterkleding. De verzending wordt door de moedergemeente zelf uitgevoerd, omdat het voor MER SD niet mogelijk is
- De inkomenscheck doen voor kinderen uit minima-gezinnen welke aangemeld worden via Studiekern.
- MER SD wijst inwoners op de eenmalige mogelijkheid van het aanbod van een tweedehands fiets en/of laptop, zodra kinderen uit minima-gezinnen van het basis- naar het middelbaar onderwijs gaan. Deze afhandeling loopt verder via Stichting Leergeld.
- MER SD wijst inwoners op de sport- en cultuurmogelijkheden voor kinderen in minima-gezinnen, via Jeugdfonds Sport- en Cultuur en St Leergeld. Het aanbod heeft zich verenigt op www.samenvoorallekinderen.nl
- De gemeente bereidt momenteel een kindpakket-flyer voor. We verwachten dat MER SD actief bijdraagt aan de verspreiding en het onder de aandacht brengen hiervan.

7. Schuldhulpverlening

De afgelopen periode en de komende tijd wordt er veel geïnvesteerd in de doorontwikkeling en verbetering van de uitvoering van de schuldhulpverlening. In de huidige tijd is een goed functionerende schuldhulpverlener binnen de gemeente onmisbaar. Van MER SD verwachten we dat er bij opvallendheden, bijzonderheden of andere signalen er contact wordt gezocht met de gemeente. Zo kan er indien nodig tijdig geschakeld worden met de schuldhulpverlener.

De ondertekening van de beschikking wordt uit het mandaatregister MER SD gehaald. Zodoende resteert voor MER SD nog een signalerende en meedenken functie.

8. Kledingbank, Voedselbank en vergelijkbare voorzieningen

MER SD is intermediair om inwoners die hiervoor in aanmerking komen te verwijzen naar de kledingbank, de voedselbank en vergelijkbare voorzieningen.

7.4 Roerdalen

Inleiding

Afgelopen jaar zijn flinke stappen gemaakt in het kwalitatief verbeteren van het uitvoeringsplan van MER sociaal domein. Wat ons betreft doet dit uitvoeringsplan recht aan de werkzaamheden die verricht worden. Ook vindt er elk kwartaal een beter gesprek plaats; de informatievoorziening daarbij is sterk verbeterd. Complimenten daarvoor. Het jaar 2021 heeft voor gemeente Roerdalen in het teken gestaan van het vaststellen van de kaders voor de omvorming van het sociaal domein. Dit in eerste instantie vanuit de lokale transformatie, waar ook MER sociaal domein een belangrijke speler is.

Transformatie 2023

Laaggeletterdheid

Het Regionale Programma met betrekking tot laaggeletterdheid is vastgesteld. In het bijbehorende uitvoeringsplan zal het herkennen van laaggeletterdheid een belangrijk item worden. St. Lezen en Schrijven zal medewerkers van de SC-MER SD gaan trainen op het herkennen en aanpakken van laaggeletterdheid met eventueel bijbehorende tools, zoals de taalmeter. Ook in de communicatie naar de inwoners dient rekening te worden gehouden met laaggeletterdheid en zodoende dient B1 niveau gehanteerd te worden.

Stress-sensitieve dienstverlening/mobility mentoring

SSD/MM betekent dat de gemeente in haar dienstverlening rekening houdt met de impact van (chronische) stress op het gedrag van mensen zodat ze uiteindelijk meer eigen regie kunnen voeren. Onderzoek wijst uit dat door het ervaren van stress mensen op allerlei gebieden blokkeren. Het doel is om de stress te elimineren, waardoor de inwoner weer zelf in staat is om de juiste prioriteiten te stellen en problemen op te lossen. De aanpak ondersteunt mensen om hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven en uiteindelijk re-integratie. Deze aanpak is nieuw in 2023.

Divosa Benchmark Armoede en Schulden

De Divosa benchmark Armoede en Schulden is aangevraagd en gestart in 2020 om inzicht te krijgen in de groep mensen welke leven in armoede. Op deze wijze kan er ook jaarlijks gemonitord worden hoe de ontwikkeling is van de groep mensen in armoede in onze gemeente. Het is van belang dat monitoring plaatsvindt op zowel kwantitatief als op kwalitatief niveau. De MER SD levert tijdig input voor deze benchmark. Deze benchmark loopt naast de Benchmark Werk en Inkomen.

Samenwerking anders vormgeven

Vanuit de omvormingsgedachte willen we de schil van lokale hulpverlening vergroten. Hiermee zijn we in 2022 gestart. De verschillende teams die nu uitmaken van deze schil van basisondersteuning (MER, Sociaal team, Jeugd- en gezinswerkers), gaan intensiever met elkaar samenwerken vanuit een integrale samenwerking. Hoe deze samenwerking er precies uit ziet ontdekken we samen met de professionals. Wij verzoeken hiervoor tijd en ruimte in te plannen bij de professionals om hierover het gesprek aan te gaan met ons (en met onze partners). We vragen dus ruimte en flexibiliteit in uren, zonder dat daar reguliere taken of werkzaamheden in worden gepland. Zodat we dit proces samen goed kunnen vormgeven. In eerste instantie gaan wij uit van 100 uur in 2023. De flexibele 100 uren worden gebruikt om in kaart te brengen welke inzet er nodig is voor het proces 'een andere manier van werken'. Dit

proces loopt parallel aan de omvormingsplannen van Roerdalen en voeren we gezamenlijk uit, waar mogelijk, met de andere MER gemeenten. Daarnaast brengen we de gewenste versterking van de uren in het Sociaal team in beeld.

Trainingen - bijeenkomsten

Consulenten Wmo en participatie worden in 2023 (mogelijk) gevraagd om deel te nemen aan trainingen en bijeenkomsten gericht op integraal werken en het leveren van maatwerk. Hiermee wordt onder andere ook het uitvoeren van de omgekeerde toets extra ondersteund. We kunnen hieraan op dit moment nog geen vaste uren aan koppelen maar hier dient wel ruimte voor te zijn. Laten we in eerste instantie hiervoor ook 100 uur ramen in 2023.

Nieuwe wet inburgering

Momenteel werkt de MER aan het project Implementatie nieuwe Wet inburgering. De nieuwe Wet inburgering betekent dat de MER er een aantal nieuwe taken bij krijgt. Voorstel is om de nu nog losse projecten workshop re-integratie statushouders en workshop brede intake gaan op te laten gaan in dit nieuwe project. De workshop participatieverklaringstraject blijft een aanvullende opdracht vanuit Roerdalen aangezien de andere gemeenten dit onderdeel niet bij de MER beleggen.

Ontwikkelingen en projecten gemeente Roerdalen UP MER-SD 2023

Roerdalen geeft sinds 2022 invulling aan een omvangrijk project: de omvorming van het sociaal domein Roerdalen. De bestaande richting wordt flink aangescherpt en moet leiden tot meer passende hulp en een forse kostenbesparing. Dit vindt plaats in fasen. De positie van het sociaal team wordt versterkt, gericht op basisondersteuning aan inwoners met een hulpvraag. MER-Sociaal Domein participeert in dit sociaal team. De omvorming voorziet in meer lokale autonomie, met als mogelijkheid het lokaal inkopen van veel voorkomende lichte vormen van begeleiding. Tegen deze achtergrond en onderstaande doelen en uitgangspunten vraagt de gemeente MER-SD voor 2023:

-  Samenwerken met de gemeente aan het project omvorming (denk aan b.v. vraagverkenning)
-  Deelname in het Sociaal Team en bijdragen aan de basisondersteuning van het sociaal team (*niet meer als project, maar inmiddels als reguliere vorm van integraal werken*);
-  Integraal werken: positieve gezondheid is de basis grondhouding van waaruit we werken en de omgekeerde toets worden als instrument actief toegepast in de brede verkenning van de vraag van de cliënt;
-  'Heldere taal en communicatie' als leidend principe bij de benadering van de klant
-  Verantwoording: inzicht geven in de ontwikkeling van de zorgvraag (zorgvragen), cliënttevredenheid en cliëntervaring;
-  Beperken van de doorlooptijd van aanvragen. Tijdige afhandeling van klachten en correcte afhandeling van aanvragen.

Overige Specifieke taken

Taak	Omschrijving	Concreet
Sociaal Team	MER maakt deel uit van (de basisondersteuning) van het sociaal team	 Deelname stuurgroep  Personeel inzet 30 uur verdeeld over 2 personen  Deelname aan alle activiteiten van het sociaal

		team, onder andere integraal casusoverleg, inlooppreekuur, informatie en advies aan inwoners, collectieve activiteiten
Sociaal team	Uitvoering Doordecentralisatie Inwoners met psychische kwetsbaarheid , Maatschappelijke opvang, beschermd wonen en bemoeizorg	- Inzet Toegang (flexibele) Maatschappelijke opvang Grijs wonen en briefadres - Regionale plannen Beschermd wonen en Bemoeizorg doorvertalen naar de uitvoering. - Betrokkenheid bij uitwerking resultaten/ pilots Onderzoek en aanbevelingen Versterken basisvoorzieningen
Statushouders	Samen met Menswel bepalen van de begeleiding en ondersteuning statushouders	- Uitvoeren integrale intake statushouders nieuwe aanvragen levensonderhoud; - Verzorgen workshop participatieverklaring - Verzorgen aanvullende workshops re-integratie.
Mantelzorgwaardering	Administratieve ondersteuning	Ondersteuning afhandelen aanvragen mantelzorgcompliment.
Klanttevredenheid Participatie	In kaart brengen klanttevredenheid en klantervaring	Zowel bij Wmo als bij Participatie na ieder keukentafelgesprek een evaluatieformulier voorleggen aan de klant.
Doorontwikkeling Participatiewet	Inzet begeleiding en bemiddeling werkzoekenden met afstand tot de arbeidsmarkt via de Nieuwe Entiteit	Inzet personeel Afstemming uitwerking businessplan
Informatievoorziening minima	Actieve benadering en informatie van klanten over regelingen en ondersteuningsmogelijkheden.	Op de hoogte van de VoorzieningenWijzer.
Kinderopvang		Zorgdragen voor het bijhouden van het Landelijk register kinderopvang
Laaggeletterdheid	Herkennen en aanpakken van laaggeletterdheid	Signaleren en aanpakken van laaggeletterdheid en afnemen taalmeter bij klanten
Stress sensitieve dienstverlening, mobility mentoring	Bij begeleiding klant aandacht hebben voor de stresssituatie waarin iemand zich bevind	Klantmanagers SD MER trainen in deze vorm van werken

Doelen Beleidskader Sociaal Domein 2020-2028

- Inwoners zijn zelfredzaam
- Iedereen doet mee
- Mensen helpen elkaar

Uitgangspunten

-  Ken de klant
-  Lever maatwerk (op basis van de vraag of behoefte). Extra inzet indien nodig.
-  Ondersteun zoveel mogelijk integraal
-  Opereer dorpsgericht met zoveel mogelijk vaste contactpersonen
-  Mens staat centraal (niet de regels).

Bijlage 1. Samenvattend overzicht kosten aanvullende werkzaamheden en projecten

* Er is gerekend met maximum functieschaal 9/10 – 2022. Mochten deze bedragen voor 2023 wijzigen door een nieuwe CAO, worden de bedragen in deze bijlage hierop aangepast.

Basisdienstverlening

Hfdst UP2023	Basisdienstverlening	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
Hfdst 3	Zorg en Ondersteuning - 2023	€ 53.123	€ 83.715	€ 49.691	€ 186.529
Hfdst 4.1	Inkomen 2023	€ 23.623	€ 37.225	€ 22.096	€ 82.944
Hfdst 6	Privacy + 0,5 fte	€ 12.414	€ 19.562	€ 11.612	€ 43.588
	Totaal	€ 89.160	€ 140.502	€ 83.399	€ 313.061

Structureel aanvullende basisdienstverlening: WSP & deelname SWT

In het onderstaande overzicht staan de kosten 2023 vermeld per gemeente van de structurele aanvullende basisdienstverlening voor het Werkgeversservicepunt en voor de extra uren per gemeente voor de Sociale wijkteams.

Nr bijlage UP2023	Structureel aanvullende basisdienstverlening*	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
	Werkgeversservicepunt (MER)	€ 39.425	€ 39.425	€ 39.425	€ 118.275
MG-1	Deelname Sociaal Wijkteam (Maasgouw)	€ 56.772			€ 56.772
ES-1	Sociale wijkteams (Echt-Susteren)		€ 75.696		€ 75.696
Rdn-1	Opdracht basis ondersteuning (sociaal team Roerdalen)			€ 63.869	€ 63.869
	Totaal	€ 96.197	€ 115.121	€ 103.294	€ 314.612

Structureel aanvullende basisdienstverlening: nieuwe taken

In het onderstaande overzicht staan de kosten 2023 vermeld per gemeente van de nieuwe taken:

Nr bijlage UP2023	Structureel aanvullende basisdienstverlening: nieuwe taken*	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
Bijlage 1	Beschermde wonen	€ 88.503	€ 139.466	€ 82.785	€ 310.754
Hfst 5 + Rdn 5	Nieuwe wet inburgering	€ 195.285	€ 317.805	€ 199.349	€ 712.439
Hfst 5	8x MAP klantmanager	€ 7.655	€ 12.064	€ 7.161	€ 26.880
Hfst 5	8x MAP VAZ	€ 19.936	€ 31.416	€ 18.649	€ 70.000
	Totaal	€ 311.379	€ 500.751	€ 307.943	€ 1.120.073

Aanvullende dienstverlening 2023

In de onderstaande tabel staan de geraamde kosten 2023 voor de aanvullende dienstverlening per gemeente vermeld:

Nr bijlage UP2023	Aanvullende dienstverlening per gemeente (bestaand)	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
-.	Benchmark Werk & inkomen	€ 2.930	€ 3.299	€ 2.764	€ 8.993
-	Benchmark Statushouders	€ 1.538	€ 1.702	€ 1.464	€ 4.704
Bijlage 2	Tozo 2023	€ 21.224	€ 31.228	€ 17.308	€ 69.760
Bijlage 3	Uitvoering energietoeslag (t/m aug)	€ 84.603	€ 133.320	€ 79.137	€ 297.060
Bijlage 4	Uitvoering leefgeld Oekraïne	€ 63.431	€ 99.957	€ 59.332	€ 222.720
Bijlage 6	E-dienstverlening	PM	PM	PM	PM
ES-2	Blijk van waardering mantelzorgcompliment		€ 8.000		€ 8.000
ES-3	Kindpakket		€ 2.000		€ 2.000
Rdn-2	Administratieve afhandeling aanvraag mantelzorgwaardering	€		€ 3.600	€ 3.600
Rdn-3	Registratie kinderopvang			€ 23.040	€ 23.040
	Totaal	€ 173.726	€ 279.506	€ 186.645	€ 639.877

Nr bijlage UP2023	Aanvullende dienstverlening per gemeente (nieuw)	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
Bijlage 5	Uitvoering taalmeter (start)	€ 1.200 start + PM vervolg	€ 1.200 start + PM vervolg	€ 1.200 start + PM vervolg	€ 3.600 start + PM vervolg
MG-2	Inzet in projectgroep in programma Toekomstbestendige Zorg – deel 2023	€ 3.200			€ 3.200
MG-3	Uitvoeren Voorzieningenwijzer (start)	€ 3.200 start + PM vervolg			€ 3.200 start + PM vervolg
MG-4	Volwassenenfonds Sport & Cultuur	PM			PM
MG-5	Inwonerservaringsonderzoek en cliëntervaringsonderzoek Wmo	PM			PM
MG-6	Verhogen inkomensgrens naar 130% sociaal minimum voor bijzondere bijstand en minimaregelingen	PM			PM
Rdn	Samenwerking anders vormgeven			€ 8.000	€ 8.000
Rdn	Trainingen en bijeenkomsten			€ 8.000	€ 8.000
Rdn	Uitvoeren energietoeslag 120% - 150% van het sociaal minimum			PM	PM
	Totaal	€ 7.600	€ 1.200	€ 17.200	€ 26.000

De meerjarenraming voor de uitvoeringskosten van de Tozo-regeling voor het jaar 2024 is in het onderstaande overzicht opgenomen.

Nr bijlage UP2023	Aanvullende dienstverlening per gemeente	Echt-Susteren raming werkelijke kosten excl. BTW	Maasgouw raming werkelijke kosten excl. BTW	Roerdalen raming werkelijke kosten excl. BTW	Totaal MER raming werkelijke kosten excl. BTW
Bijlage 2	Tozo 2024	€ 21.224	€ 31.228	€ 17.308	€ 69.760