GEMEENTE HEERENVEEN

Crackstraat 2 8441 ES Heerenveen
Postbus 15000 8440 GA Heerenveen
Telefoon 14 0513
gemeente@heerenveen.nl
www.heerenveen.nl

Gemeenteraad Heerenveen

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage(n):	datum:
			16 november 2021

Onderwerp: Bestuurlijke reactie rapport 'bejegening bijstandsgerechtigden'

Beste raad,

Op 18 oktober 2021 heeft de rekenkamercommissie ons gevraagd bestuurlijk te reageren op het rapport 'bejegening bijstandsgerechtigden'. In deze brief vindt u een algemene reactie op het onderzoek, vervolgens gaan wij in op de genoemde aanbevelingen.

Wij zijn positief over de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd
De wijze waarop de rekenkamercommissie, in samenwerking met het onderzoeksbureau I&O Research, het onderzoek heeft uitgevoerd stellen wij zeer op prijs. De betrokken ambtenaren werden op verschillende momenten op de hoogte gesteld van de voortgang. Ook hebben de – voor het onderzoek belangrijke – uitvoerende teams de gelegenheid gehad hun mening te geven over het onderwerp. Net zoals onze inwoners (bijstands-gerechtigden) dat ook hebben kunnen doen. Het rapport doet recht aan wat iedereen heeft ingebracht. Zowel het perspectief vanuit de inwoners als vanuit de uitvoerende medewerkers worden goed uiteengezet.

In een eerder stadium is de ambtelijke organisatie in de gelegenheid gesteld om te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het concept rapport. Vanuit de rekenkamercommissie is vervolgens helder aangegeven wat met een betreffende opmerking is gedaan.

Wij zijn tevreden met het gemiddelde cijfer voor het contact (7,7)
Onze cliënten beoordelen het contact met onze gemeente gemiddeld met een 7,7. Wij zijn hier erg blij mee. Dit betekent dat het merendeel van onze cliënten tevreden is met het contact. Natuurlijk is er altijd ruimte voor verbetering. Hier zullen we dan ook mee aan de slag gaan.

Ook zijn we tevreden met het feit dat de lastige positie van onze ambtenaren goed wordt benoemd in het rapport. Hoewel er zeker sprake is van een 'beschadigd' zelfvertrouwen bij onze ambtenaren gelet op alles wat er dit jaar is gebeurd, kunnen wij met dit rapport in de hand het vertrouwen weer herstellen. Ons hoofddoel blijft uiteraard: onze inwoners zo goed mogelijk ondersteunen.

Tot zover onze algemene reactie op het rapport en de doorlopen procedure. We gaan nu over tot het geven van een eerste reactie op de aan uw raad gerichte aanbevelingen.

GEMEENTE HEERENVEEN

Crackstraat 2 8441 ES Heerenveen
Postbus 15000 8440 GA Heerenveen
Telefoon 14 0513
gemeente@heerenveen.nl
www.heerenveen.nl

Er worden in totaal 14 aanbevelingen gedaan

1. Informeer bijstandsgerechtigden beter over hun rechten en plichten.
Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van onze cliënten weet wat de rechten en plichten zijn. Maar de vertaling van rechten en plichten naar de eigen situatie blijkt voor vrij veel mensen toch lastig. Hoewel alle cliënten een vaste contactpersoon (specialist inkomen of klantmanager werk) hebben, kunnen we hier nog verbeteringen in doorvoeren. We kunnen nog duidelijker maken wat wel of niet mag. Daarom onderzoeken wij ook of beeldmateriaal, bijvoorbeeld voorlichtingsfilmpjes, hierbij ondersteunend kan zijn. Ook zullen we hiervoor extra aandacht vragen bij onze medewerkers en hen daar waar nodig ondersteunen en faciliteren.

2. Zorg voor meer inzicht in de doelgroep.
Geconcludeerd wordt dat de kwalitatieve informatie over de aard en achtergrond van de bezwaren en terugvorderingen er nu niet is. Hoewel dit inzicht er wel is, gaan wij graag met uw raad verder in gesprek welke informatie u nodig heeft om uw taak juist uit te kunnen voeren. Wij kunnen ons voorstellen dat deze aanbeveling mee wordt genomen in de op te stellen 'Monitor Sociaal Domein'.

3. Besteed aandacht aan nazorg bij terugvorderingsprocedures.
Dit vinden wij ook zeker een belangrijk onderwerp en zouden we ook graag nog meer aandacht willen geven. De vaste formatie voor de invulling van deze belangrijke rol bedraagt 1 fte. De twee medewerkers doen hun uiterste best om de gehele terugvorderingsdoelgroep te bedienen maar de beschikbare formatie is krap. Als uw raad hier nog meer aandacht aan wil geven, dan hebben we meer vaste formatie nodig. Wij gaan daarover graag met uw raad in gesprek.

4. Bouw in de administratieve organisatie meer checks en balances in.
In het verleden werkten wij met zogenaamde 'toetsers' binnen de uitvoerende teams. Besluiten die boven een bepaald bedrag uitkwamen moesten altijd afgestemd worden met deze collega. Vanwege toenmalige bezuinigingen is de rol van 'toetser' tegenwoordig niet meer aanwezig.

Aangezien de organisatie wel de wens heeft om weer meer checks en balances in te bouwen in het proces, is de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling eerder dit jaar gestart met het project 'Versterken procesbeheersing Sociaal Domein'. Het uitgangspunt hierbij is dat we werken vanuit de bedoeling en dat onze uitvoerende medewerkers een breed mandaat houden om tot een besluit te komen.

Dat betekent dat we niet toe willen werken naar een controleproces waarbij 100% controle vooraf plaatsvindt (vóór toekenning). Dat is niet werkbaar met de huidige formatie, is inhoudelijk ook niet nodig en zal tot ongewenste vertraging in het besluitvormingstraject leiden. Oftewel, we groeien toe naar een hybride (enerzijds vertrouwen, anderzijds gezonde controles) kwaliteitssysteem waarbinnen een zichtbare inhoudelijke toetsing plaatsvindt op (rechtmatige) toekenning van uitkeringen. Zowel vóór toekenning, bijvoorbeeld via collegiale toetsing, als achteraf via dossiercontroles (steekproef). Dit jaar voeren wij kwaliteitscontroles achteraf uit, steekproefsgewijs per domein. Volgend jaar implementeren we het kwaliteitssysteem.

5. Begeleid/school medewerkers in het werken vanuit de bedoeling.
Dit is een continu proces. Onze inwoners staan centraal, niet het systeem. Onze medewerkers worden structureel hierin geschoold.

6. Bied een luisterend oor voor medewerkers die geraakt zijn door de recente klachten.
Wij hebben al meerdere gesprekken gevoerd met de medewerkers en dat zullen we blijven doen. Wij vinden het een positieve ontwikkeling dat wij recent hebben vernomen dat uw raad via de commissie SAZA ook graag in gesprek wil met de medewerkers.

7. Geef prioriteit aan verbeteren van het digitale systeem.
De Jeugdwet wordt sinds dit jaar uitgevoerd via het systeem 'Mens Centraal/ Lost Lemon'. Net zoals dat de schuldverlening sinds dit jaar wordt uitgevoerd via het systeem van 'Stratech'. De Participatiewet (en Wmo) wordt uitgevoerd via het zogenaamde systeem 'Suite Sociaal Domein'. Dit systeem moet nu worden herijkt en vernieuwd. Daarom heeft de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling sinds de zomer van dit jaar het project 'Toekomst Suite' opgestart. Een omvangrijk project. Circa 120 werkprocessen moeten herijkt worden. Daarna kan vervolgens een keuze worden gemaakt welk systeem het beste bij onze gemeente past. De capaciteit die hiervoor nodig is, is niet aanwezig de komende twee á drie jaar. Begin volgend jaar zullen wij uw raad een voorstel aanbieden met daarin onze aanpak en de daarvoor benodigde capaciteit en investering.

8. Stuur op afhandelingstermijnen en informeer cliënten tijdig.
In de ambtelijke reactie is aangegeven dat er wordt gestuurd op tijdige afhandeling van aanvragen. Het beeld van de externe partners is gebaseerd op een beslistermijn van vier weken. Dat is onjuist, dat is acht weken. Aanvragen voor een uitkering worden binnen die termijn afgehandeld. Mocht het voorkomen dat die termijn niet gehaald kan worden, bijvoorbeeld omdat bepaalde bewijsstukken nog niet ontvangen zijn, dan informeren wij de cliënt daar tijdig over. En wordt er al dan niet besloten een voorschot te verlenen, zodat de cliënt in ieder geval in zijn bestaansrecht kan voorzien.

9. Informeer cliënten bij wisseling van 'vaste' contactpersonen.
In de praktijk komt het wisselen van een 'vast' contactpersoon niet veel voor. Bij de betreffende teams is namelijk geen hoog verloop. In geval er een wisseling van contactpersoon plaatsvindt, dan is er meestal sprake van langdurige ziekte of zwangerschapsverlof. Wij informeren onze cliënten hierover. Uiteraard zullen we hier scherp op blijven.

10. Informeer cliënten proactief over wijzigende wettelijke regelingen of vergoedingen.
Jaarlijks werd de budgetgids verspreid waarin dergelijke wijzigingen en of mogelijkheden qua vergoedingen worden benoemd. De huidige versie is langer 'houdbaar'. Ieder jaar sturen wij dan onze doelgroep een soort inlegvel toe met daarop de wijzigingen die van toepassing zijn. Dat is een goede zaak, want voorheen was er een compleet nieuwe gids maar was het lastig om uit te kunnen zoeken wat er anders was dan de vorige gids. Nu informeren we juist proactief over de wijzigingen. En als tijdens het jaar blijkt dat er sprake is van een wijziging die meteen invloed heeft op de eigen situatie, dan wordt de cliënt daarover meteen geïnformeerd en staat de contactpersoon klaar om vragen te beantwoorden.

11. Bekommer je om de 'oude' bijstandscliënten.
In 2014 is door uw raad besloten - ook ingegeven door bezuinigingen - om geen begeleiding en ondersteuning meer te geven aan deze groep cliënten. Drie jaar later is hier weer voorzichtig mee begonnen. De screening van cliënten, die dus een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, is door velen binnen deze groep als positief ervaren. In navolging daarvan is er gekozen om deze groep weer op regelmatige basis te spreken. Wij noemen dit het contactgesprek. In het uitvoeringsprogramma Werk is dit ook opgenomen.

12. Waardeer medewerkers in de uitvoering.
Het besef dat de medewerkers een ingewikkelde opdracht hebben is van groot belang. Ze zijn gedreven om onze cliënten te helpen terwijl ze tegelijkertijd te maken hebben met agressie, een toenemend wantrouwen richting de overheid en kaders vanuit wet- en regelgeving. De recente ophef over dit onderwerp heeft de medewerkers onzeker gemaakt. En ook individueel geraakt. Het kost tijd om weer te werken aan het herstellen van het zelfvertrouwen. Heldere kaders over hoe de menselijke maat centraal kan staan en hoe wij in de gemeente Heerenveen de Participatiewet uit willen voeren, of dat nu vanuit de rijksoverheid of vanuit uw raad is, kan daarbij ondersteunend zijn.

13. Evalueer de huidige klachtenprocedure.
De klachtenregeling Sociaal Domein is na de decentralisaties van 2015 via uw raad tot stand gekomen. We vernemen graag van uw raad of u deze aanbeveling wenst op te volgen. En op welke wijze u deze aanbeveling wilt (laten) uitvoeren. Wij kunnen ons voorstellen dat het tijd wordt om deze regeling te evalueren.

14. Uitvoeren cliëntenonderzoek.
Het meten van klanttevredenheid is nu niet structureel ingericht voor de gehele doelgroep. We doen het wel op onderdelen zoals bij schuldhulpverlening en wisselend bij andere teams bijvoorbeeld team werk, team poort etc. Bejegeningsonderzoeken zoals deze zijn zeer waardevol maar ook kostbaar. Indien uw raad deze aanbeveling over neemt dan zullen wij u een procesaanpak voorleggen. Met daarbij aandacht voor de bekostiging van een dergelijke onderzoek.

Tot slot
Wij gaan graag verder met uw raad in gesprek over de gewenste vervolgstappen.

Bel gerust als u vragen heeft
Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met de heer Jochem Sloothaak door te bellen naar 14 05 13.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.

De gemeentesecretaris,	De burgemeester,
Jeroen van Leeuwestijn	Tjeerd van der Zwan

Signed By: Jeroen van Leeuwestijn
16/11/2021 13:05:58 CET
ID: dc1ae2f0-daa2-42bb-9ef3-b68d6efcfdba
Auth: Scribble



Signed By: Tjeerd van der Zwan <t.vanderzwan@heerenveen.nl>
16/11/2021 13:44:37 CET
ID: dc1ae2f0-daa2-42bb-9ef3-b68d6efcfdba
Auth: Scribble

