Aan de leden

Datum
14 december 2021
Kenmerk
TISB/U202100948
Lbr. 21/083
Telefoonnummer
070 3738393
Bijlage(n)
1

Onderwerp
Versterking gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)

Geachte leden van college en gemeenteraad,

Aanleiding

De Toeslagenaffaire laat zien dat rechtvaardige dienstverlening en goede rechtsbescherming geen vanzelfsprekendheden zijn. Alle overheidsdiensten, zeker ook de gemeenten, voelen de urgentie om de dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities te verbeteren en het geschade vertrouwen in de overheid te herstellen.

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren.[1] Het kabinet stelt onder andere voor om de uitvoeringscapaciteit bij de overheid te versterken en extra ondersteuning te bieden aan mensen in kwetsbare posities. Dit is een gezamenlijke opdracht voor het rijk, de uitvoeringsorganisaties en de medeoverheden.

Hiervoor heeft het rijk structureel aanvullende middelen vrijgemaakt. Voor gemeenten is per direct tot en met 2027 per jaar € 150 miljoen beschikbaar. De verwachting is dat de benodigde transitie in de dienstverlening niet in 2027 zal zijn voltooid. De VNG en het rijk hebben daarom afgesproken vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over de financiering voor de periode na 2027.

In deze brief vindt u een nadere toelichting op de achtergrond en de beoogde bestedingsdoelen van deze POK-middelen.

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/01/15/kamerbrief-met-reactie-kabinet-op-rapport-ongekend-onrecht

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Wij adviseren u om voor uw gemeente een plan te maken. Als college en raad kunt u, samen met de uitvoeringsorganisaties in uw gemeente, bezien hoe de middelen voor uw gemeente het beste ingezet kunnen worden. De inzet is bedoeld ter ondersteuning van mensen in kwetsbare posities, langs de in deze brief toegelichte inhoudelijke actielijnen.

Versterking van dienstverlening: 'Focus op Uitvoering'
In de inzet voor de kabinetsformatie hebben de gemeenten voorstellen gedaan voor het versterken van de gemeentelijke uitvoering. De voorstellen komen voort uit een verkenning bij gemeenten over de relatie tussen burgers en de overheid.

Dit is nader uitgewerkt in het traject 'Focus op uitvoering'[2], in de propositie 'De winst van het sociaal domein'[3] en een visie op gemeentelijke dienstverlening, die is samen te vatten als:

- De gemeente is voor veel mensen de meest nabije overheid. Dit geeft de gemeente een bijzondere verantwoordelijkheid om mensen (al dan niet in kwetsbare posities) te helpen.
- De dienstverlening stelt de mens centraal en gaat uit van de menselijk maat.
- De dienstverlening is begrijpelijk, laagdrempelig en toegankelijk, ook voor mensen die digitaal minder vaardig zijn. Het uitgangspunt is: "er is geen verkeerde deur".
- In de uitvoering hebben professionals beslissingsruimte om te doen wat nodig is.
- Mensen krijgen de diensten of de hulp waar ze recht op hebben en kunnen rekenen op rechtsbescherming als de overheid in de dienstverlening tekort schiet.
- Mensen die desondanks in een kwetsbare positie terecht komen of knel komen tussen verschillende overheidsorganisaties krijgen extra ondersteuning.

Met de POK-middelen kan de gemeente de dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities versterken in lijn met deze gemeentelijke visie op dienstverlening.

Wat betekenen de extra middelen voor de gemeente: inzet langs acht actielijnen
Het doel van de middelen is extra ondersteuning van mensen in kwetsbare posities en voorkomen dat mensen in zo'n positie terecht komen. De gemeentelijke POK-middelen zijn toegekend in het kader van:

1. Meer capaciteit voor de uitvoering van de dienstverlening in uw gemeente;
2. Extra ondersteuning door uw gemeente voor mensen met complexe problematiek;
3. Bij meervoudige problematiek betere coördinatie tussen de uitvoerders in uw gemeente;
4. Versterken van het leervermogen in uw gemeente om de uitvoering continu te verbeteren.

Inhoudelijk gaat het om een brede doelgroep: van lichte ondersteuning bijvoorbeeld aan digitaal minder vaardige mensen bij het invullen van digitale formulieren (in de bibliotheken) tot zware ondersteuning in bijvoorbeeld de coördinatie voor gezinnen met meervoudige complexe problemen.

Om de gemeentelijke dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities over de volle breedte te kunnen versterken is tussen de VNG en het rijk een verdeling langs acht actielijnen uitgewerkt[4]:

---

[2] https://vng.nl/artikelen/programma-inzet-kabinetsformatie-2021. Het doel van het traject 'Focus op Uitvoering' is: 1) versterken van uitvoeringskracht bij gemeenten, 2) vormgeven aan de menselijke maat in de gemeentelijke dienstverlening en 3) bevorderen van de uitvoerbaarheid van wetten en gemeentelijke taken.
[3] https://vng.nl/nieuws/propositie-de-winst-van-het-sociaal-domein
[4] In de verdeling zijn geen middelen gereserveerd voor de versterking van de schuldhulpverlening en de ondersteuning van mensen in het domein van werk & inkomen. Naar aanleiding van de Kinderopvangtoeslag-affaire (KOT) hebben de gemeenten hiervoor eerder al extra middelen ontvangen.

1. **Digitale overheid**: ondersteuning van mensen die digitaal minder vaardig zijn, invoering Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de gemeentelijke bibliotheken en versterking en vereenvoudiging van de overheidsbrede digitale dienstverlening. De middelen voor de IDO's in de gemeentelijke bibliotheken worden via de Koninklijke Bibliotheek over alle gemeentelijke bibliotheken verdeeld.
2. **Rechtsbescherming**: versterking van de rechtsbescherming van inwoners door extra capaciteit voor sociale raadslieden in de gemeente en versterking van de gemeentelijke ombudsfunctie.
3. **Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken**: de lessen die de afgelopen jaren in de stedelijke vernieuwingsgebieden zijn geleerd over de ondersteuning aan kwetsbare inwoners worden gedeeld, zodat alle gemeenten daarvan kunnen leren.
4. **Versterking wijkteams**: extra middelen voor uitvoeringscapaciteit in de sociale wijkteams zijn nodig. De POK-middelen kunnen worden aangewend om de coördinatie tussen de verschillende soorten van hulpverlening in het sociaal domein te verbeteren en te versterken.
5. **Integraal werken in het sociaal domein**: voor de aanpak van meervoudige problematiek in het sociaal domein krijgt de gemeente incidenteel extra middelen om methoden voor integraal werken te ontwikkelen en geleerde lessen beter met andere gemeenten te kunnen delen. De middelen kan de gemeente gebruiken om zich voor te bereiden op de werkwijzen die voor de Wams (Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein) zijn voorgesteld.
6. **Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming**: de gemeente ontvangt (via de 35 centrumgemeenten vrouwenopvang) middelen om het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming in de regio in te voeren.
7. **(Hoog) risicovol verward gedrag**: de Zorg- en Veiligheidshuizen ontvangen (via de 25 centrumgemeenten van de Veiligheidsregio's) middelen voor de versterking van de gecoördineerde aanpak voor mensen met meervoudige problematiek op het grensvlak van zorg en veiligheid. Het gaat daarbij onder meer om mensen met (hoog) risicovol verward gedrag. De middelen zijn bestemd voor de versterking van de coördinatiefunctie van het Zorg- en Veiligheidshuis en het voeren van procesregie op deze doelgroep.
8. **Gemeentelijk ondersteuningsprogramma**: het rijk en de VNG ondersteunen uw gemeente bij het effectief inzetten van de POK-middelen, het versterken van het leer-vermogen, het ontwikkelen van effectieve interventies en het realiseren van een gemeentelijke visie op dienstverlening ('Focus op uitvoering'). De ondersteuningsaanpak wordt samen met gemeenten, gemeentelijke dienstverleningskoepels en netwerk-organisaties (zoals Divosa, Sociaal Werk Nederland, NDSD, Associatie Wijkteams, VGS en VDP) en samen met het rijk, kennisinstituten en cliëntenorganisaties vormgegeven. Hierbij zullen we zoveel als mogelijk aansluiten bij bestaande ondersteuningsstructuren, zoals de regioteams in het sociaal domein, zorg en veiligheid.

In de bijlage vindt u een toelichting op de verdeling van de € 150 miljoen aan POK-middelen over de acht actielijnen.

Leren van de praktijk

Om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren volstaat het niet om alleen extra uitvoeringscapaciteit te organiseren. Het is ook nodig om continu te leren van de uitvoeringspraktijk en te reflecteren op het eigen handelen als gemeente.

Om de vernieuwing vorm te geven sluit de VNG, in navolging van UWV, SVB en Belastingdienst aan bij het opzetten van een ‘Stand van de Uitvoering’ en een ‘Staat van de Uitvoering’. In de ‘Stand van de Uitvoering’ delen de gemeenten en ketenpartners signalen met elkaar over het functioneren of tekortschieten van de dienstverlening, met als doel om te leren over de gemeentelijke dienstverlening en deze te verbeteren. Ook signalen vanuit de ombudsman, cliëntenraden, de sociale advocatuur en burgerpanels kunnen hierin worden meegenomen. In de ‘Staat van de Uitvoering’ worden deze inzichten over de domeinen heen gebundeld. De ‘Staat van de Uitvoering’ focust daarmee nadrukkelijk op ‘slepende problematiek’ voorbij de waan van de dag.

In het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM) hebben diverse gemeenten al ervaring opgedaan met het vereenvoudigen van de dienstverlening en het delen van geleerde lessen. Hetzelfde geldt voor de Doorbraakmethode, waar diverse gemeenten al mee werken. Om de effectieve inzet van de POK-middelen te borgen is de oproep aan uw gemeente om aan te sluiten bij deze initiatieven.

Het gemeentelijk ondersteuningsprogramma voor de POK-middelen ondersteunt de gemeente actief bij het versterken van het leervermogen binnen de gemeente en het bevorderen van de kennisdeling tussen gemeenten.

Relatie met het traject Werken aan Uitvoering (WaU)
Het verbeteren van de ondersteuning van kwetsbare mensen is een overheidsbrede opdracht. Het programma ‘Werken aan Uitvoering’ (WaU) coördineert daarin de inspanningen tussen het rijk, de grote uitvoeringsorganisaties (zoals UWV, SVB, Belastingdienst en DUO) en de medeoverheden. De WaU is een overheidsbreed initiatief om de dienstverlening te verbeteren en de uitvoeringskracht bij de grote uitvoeringsorganisaties en gemeenten te versterken. Het UWV, de SVB, de Belastingdienst en het rijk hebben naar aanleiding van de POK vergelijkbare bijdragen als de gemeenten ontvangen, ter versterking van hun dienstverlening en uitvoeringskracht. Via het WaU-programma stemmen gemeenten (VNG), rijk, UWV, SVB en Belastingdienst met elkaar af hoe zij hun eigen POK-middelen inzetten.[5]

Financiële gevolgen voor de gemeente
Voor de gemeenten is voor de versterking van de dienstverlening tot en met 2027 per jaar € 150 miljoen beschikbaar. Een deel van de middelen wordt als een algemene uitkering aan het gemeentefonds toegevoegd, een deel betreft een Decentralisatie Uitkering, via de centrumgemeenten, en een deel van de middelen wordt via het rijk besteed. Meer informatie hierover vindt u in de bijlage.

De verdeling van de middelen over de gemeenten via het gemeentefonds wordt in de decembercirculaire gemeentefonds gepubliceerd. Via de decembercirculaire zult u geïnformeerd worden over de precieze hoogte van de bijdrage voor uw gemeente.

Conform de uitgangspunten van financiering via het gemeentefonds is er geen centrale sturing vanuit het rijk op de besteding van de middelen die via het gemeentefonds worden verdeeld. Er is richting het rijk geen aparte verantwoording op de inzet van de middelen. Het is aan de gemeenteraad om toe te zien op de juiste en effectieve inzet van de middelen.

[5] Voor de WaU bestaat een governance-structuur, met een Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) en een Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU). De VNG is namens de gemeenten in deze commissies bestuurlijk en ambtelijk vertegenwoordigd.

Vragen, nadere informatie en ondersteuning voor uw gemeente
De VNG zal samen met gemeentelijke partners en het rijk de gemeenten ondersteunen bij het verbeteren van de dienstverlening en de inzet van de POK-middelen. Met de ondersteuning willen we faciliteren dat gemeenten van elkaar kunnen leren en dat bewezen aanpakken en ervaringen gedeeld kunnen worden. Vanuit het ondersteuningsprogramma zal een monitoring worden ingericht om de inzet van de middelen en de effecten daarvan in uw gemeente te kunnen volgen. De monitoring is een hulpmiddel voor gemeenten om de eigen inzet te kunnen vergelijken met andere gemeenten en om de kennisdeling tussen gemeenten te bevorderen.

De komende periode zal de VNG samen met (gemeentelijke) dienstverleningskoepels en netwerkorganisaties (zoals Divosa, Sociaal Werk Nederland, NDSD, Associatie Wijkteams, VGS en VDP) en samen met kennisinstituten en cliëntenorganisaties de ondersteuningsstructuur inrichten.

Begin volgend jaar informeert de VNG u hierover. Daarbij volgt ook een meer gedetailleerde toelichting op de beoogde doelen van de POK-middelen in de genoemde acht actielijnen. Deze informatie volgt via vng.nl en via de reguliere VNG-informatiekanalen.

Vragen naar aanleiding van deze brief
Voor vragen naar aanleiding van deze brief kunt u contact met het Klant Contact Centrum (KCC) van de VNG via info@vng.nl of telefonisch op 070-3738393.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur