Jaarverslag 2021

ISD Kompas

Een boom met sterke wortels
lacht om de storm

- Maleisisch spreekwoord -

-



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
Voorwoord 4
Inleiding 5
Samenvatting 6
Programma Arbeidsparticipatie 6
Programma Inkomen 6
Programma Zorg 6
Programma Bedrijfsvoering 6
1. Programma Arbeidsparticipatie 7
1.1 Inleiding 7
1.2 Onze ambities 7
1.3 Resultaten 7
1.4 Realisatie product Arbeidsparticipatie 2021 11
2. Programma Inkomen 14
2.1 Inleiding 14
2.2 Onze ambities 14
2.3 Resultaten 14
2.4 Realisatie product inkomen 2021 18
3. Programma Zorg 19
3.1 Inleiding 19
3.2 Onze ambities 19
3.3 Resultaten 19
3.4 Realisatie product zorg 2021 24
4. Programma Bedrijfsvoering 25
4.1 Inleiding 25
4.2 Onze ambities 25
4.3 Resultaten 25
Gebruikte afkortingen en definities 31

Voorwoord

Op 1 januari 2021 is Schinnen toegetreden. Het werkgebied is groter geworden en we kregen te maken met een grotere groep werkzoekenden. Intussen is Schinnen ingebed in onze bedrijfsvoering en hebben wij ons voorbereid op de toetreding van Onderbanken.

Onze manier van werken -rechtvaardig, persoonlijk en van hoge kwaliteit- hebben wij kunnen voortzetten. En dat in een jaar waarin nog steeds het Coronavirus de boventoon voerde. Hierdoor konden trainingen en intakegesprekken voor het grootste deel van het jaar niet 'live' doorgaan en hebben we onze dienstverlening daarop aan moeten passen. En dan blijkt maar weer dat wij ook in zo'n turbulent jaar flexibel kunnen meebewegen in de mogelijkheden.

We zijn gestart in 'het nieuwe normaal', dat intussen zo normaal is dat de term alweer verouderd is. Wij hebben in een versneld tempo de digitalisering doorgevoerd. Alle cliëntendossiers zijn digitaal en vanuit elke gewenste locatie te benaderen.
Het poortproces, dat start bij de melding en aanvraag bij het team rechtmatigheid, is voor het grootste deel digitaal, waarbij wij het persoonlijk contact zoveel mogelijk hebben proberen te behouden. Het werken op afstand vroeg om creatieve ideeën en andere manieren van communiceren en samenwerken.

De verwachte stijging van werkzoekenden die voorspeld werd, is -in ieder geval bij ons- uitgebleven. Op enig moment was landelijk het aanbod van vacatures groter dan de vraag. Mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt konden daardoor veelal aan het werk alvorens ze een uitkering moesten aanvragen óf werden bij aanvraag direct aan de poort actief naar werk begeleid.

Wij hebben de vernieuwde wet Inburgering verder uitgewerkt en zijn klaar voor de start per 1 januari 2022. Wij weten welke taken wij hebben rond de gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en hebben de Vroegsignalering ingebed in onze processen. Verder hebben we extra aandacht gehad voor schuldhulpverlening aan ondernemers. En voerden de tijdelijke ondersteuningsmaatregelen van het Rijk uit. Qua personeelsbezetting zijn we sinds langere tijd op volle sterkte. Wij hebben de coördinatorfunctie (rechtmatigheid) ingevuld en ondanks dat de coördinator doelmatigheid Kompas verlaten heeft, hebben wij ook deze functie heel snel kunnen invullen. Ik mocht zelf definitief de directeursfunctie gaan uitvoeren.

Er was in 2021 extra aandacht voor de menselijke maat. Vertrouwen speelde hierbij een belangrijke rol. De menselijke maat gaat over werken vanuit vertrouwen en met oog voor de persoonlijke situatie van de klant. Het is het leveren van maatwerk. Als de persoonlijke situatie van een werkzoekende niet past binnen de regels van de wet, dan zoeken we de ruimte op die er wél is. Wij deden dit al en blijven dit doen; maatwerk en persoonlijke aandacht voor elke werkzoekende.

2021 was een vernieuwend en turbulent jaar voor Kompas. Wij werden groter, pasten onze werkwijzen aan waar nodig i.v.m. de Corona-beperkingen en voerden extra (tijdelijke) regelingen uit. Wij werden meer digitaal, informeerden de Raads- en commissieleden actief in diverse (online)bijeenkomsten en hadden oog voor wie onze steun nodig had. Wij versterkten ons als organisatie en onze dienstverlening liep door zoals u dat van ons gewend bent. Wij waren die boom met sterkte wortels, die lacht om een storm!

Met vriendelijke groet,

Mr. C.A.J.M. Baburek

Namens het dagelijks bestuur van Kompas

Inleiding

Op grond van artikel 22 Gemeenschappelijke Regeling jo. artikel 58 van de Wet gemeenschappelijke regelingen jo. artikel 197 van de Gemeentewet biedt de Intergemeentelijke Sociale Dienst Kompas u hierbij ter vaststelling de jaarstukken 2021 aan. De jaarstukken zijn ingericht volgens het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) en bestaan uit een jaarverslag, de jaarrekening en overige gegevens.

In het jaarverslag leggen wij per programmaonderdeel – Arbeidsparticipatie, Inkomen, Zorg en Bedrijfsvoering – verantwoording af over de geleverde prestaties en de gerealiseerde effecten. Wat hebben we het afgelopen jaar gedaan en wat hebben we hiermee bereikt? In dit jaarverslag is tevens het beleidsverslag ex artikel 20 Gemeenschappelijke Regeling Kompas opgenomen.

In de jaarrekening leggen wij verantwoording af over het gerealiseerde financiële beleid in 2021. Deze rekening bestaat uit een overzicht van de gerealiseerde baten en lasten. De jaarrekening gaat vergezeld van een verslag van het onderzoek naar de betrouwbaarheid van de jaarrekening – zoals bedoeld in artikel 22 Gemeenschappelijke Regeling Kompas jo. artikel 213 Gemeentewet – en een accountantsverklaring.

Samenvatting

Ook in 2021 bleven wij geconfronteerd met de gevolgen van Covid-19.
Door te kijken naar wat wel kan, hoe we wel contact kunnen hebben met werkzoekenden, met werkgevers en onderling én door werkwijzen telkens aan de situatie aan te passen, hebben we onze dienstverlening met resultaat voortgezet. Digitalisering was daar een belangrijk onderdeel van.

Programma Arbeidsparticipatie

Ondanks de economische impact die de beperkingen in het kader van de Coronacrisis met zich meebrachten, bleek de werkloosheid in 2021 relatief weinig toe te nemen. Naarmate 2021 vorderde werd de spanning op de arbeidsmarkt steeds groter. Voor mensen die op zoek waren naar werk betekende dit meer kansen om werk te vinden. De mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt meldden zich om die reden nauwelijks bij Kompas. De groep die zich meldde bij Kompas, waren voornamelijk mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Mensen die zonder een extra steun in de rug hun weg op de arbeidsmarkt niet konden vinden.
In 2021 heeft Kompas 81 werkzoekenden laten uitstromen door werk; deze mensen hoeven geen aanspraak meer te maken op een uitkering voor levensonderhoud. Daarnaast hebben we 14 personen tijdens het aanvraagproces begeleid naar betaald werk. Aan hen hoefde daarom geen uitkering te worden toegekend.

Programma Inkomen

In het Programma Inkomen gaat het over de rechtmatige verstrekking van de uitkering. Hier vindt vaak de eerste kennismaking met Kompas plaats. Het programma start met het poortproces waarbij het recht op uitkering zorgvuldig beoordeeld wordt, altijd met oog voor de menselijke kant van het verhaal. Dit is ook het geval verder in het proces bij veranderingen in leef- en woonsituatie. Handhaving, bezwaar & beroep en terugvordering zijn de overige onderdelen.
Ons uitgangspunt blijft dat de mensen waarvan het recht is vastgesteld, krijgen waar ze recht op hebben.
In 2021 heeft 57% van de uitkeringsaanvragen geleid tot een toekenning van de uitkering. Er zijn 88 fraudeonderzoeken uitgevoerd waarbij er in 33 onderzoeken fraude is aangetoond.

Programma Zorg

Wij voeren de minima-regelingen voor de Kompas-gemeenten uit. Onze medewerkers van programma Zorg zorgen er samen met onze netwerkpartners voor om zoveel mogelijk burgers in armoede en/of met schuldenproblematiek te bereiken. Daarnaast zijn wij alert op nieuwe initiatieven die aansluiten bij de behoeftes van onze burgers. Zo zijn er in 2021 nieuwe trajecten gestart voor hulp aan ondernemers met schulden, we zijn gestart met vroegsignalering schulden. In 2021 hebben wij ons ook voorbereid op de nieuwe wet Inburgering en de verdere uitbreiding van Kompas.

Programma Bedrijfsvoering

Een goede bedrijfsvoering zorgt ervoor dat de programma's hun werk goed kunnen doen.
In 2020 hadden wij al een aantal werkprocessen gedigitaliseerd en middelen en applicaties aangeschaft en ingericht voor digitaal en op afstand werken. De cliëntenadministratie is, met de inrichting van het inkomende postproces, nu volledig digitaal. In 2021 zijn wij gestart met een optimalisering van de verwerking en aanmaak van documenten uit het systeem. De brieven zijn vóórdat zij in het systeem komen herschreven naar B1. Verder hebben wij onderzocht hoe wij in de toekomst deels thuis blijven werken en is sociaal beleid met betrekking tot hybride werken geformuleerd.

1. Programma Arbeidsparticipatie

1.1 Inleiding

Toen de Coronacrisis uitbrak, was de blik op de Nederlandse arbeidsmarkt somber. De Nederlandse Bank voorspelde dat in 2021 de werkloosheid zou stijgen naar 7,3 procent. Dat zou neerkomen op 700.000 werknemers. Dit scenario is niet uitgekomen.
Ondanks de economische impact die de beperkingen van de Coronacrisis met zich meebrachten, bleek de werkloosheid in 2021 relatief weinig toe te nemen. In september 2021 verstrekte het UWV bijna 208.000 uitkeringen. Dat waren er 70.000 minder dan een jaar daarvoor (-25%) en ook minder als 2 jaar daarvoor (-11%).

Naarmate 2021 vorderde werd de spanning op de arbeidsmarkt steeds groter. Voor mensen die op zoek waren naar werk betekende dit meer kansen om werk te vinden. Voor werkgevers was het juist lastiger om geschikt personeel te vinden.
Tegelijk was er een groot aantal werkzoekenden, dat moeilijk aan het werk kwam. Enerzijds omdat de beperkingen van de werkzoekenden te groot waren, anderzijds omdat vraag en aanbod niet op elkaar aansloten. De schaarste was niet alleen voelbaar in de traditioneel krappe sectoren zoals de IT, zorg, onderwijs en techniek. Na een maandenlange lockdown gingen bepaalde sectoren 'opeens' weer open. Het personeel was daarentegen niet opeens terug. In het derde kwartaal van 2021 stonden 100 werklozen tegenover 126 vacatures.

Wat betekende bovenstaande voor Kompas? De grootte van ons bestand is in 2021 iets gedaald. Mensen die zonder werk geraakten en die dicht bij de arbeidsmarkt stonden, vonden in deze krappe arbeidsmarkt zelf werk. Soms na een periode van WW waar zij recht op hadden, maar zij meldden zich niet tot nauwelijks bij Kompas. De enkeling met een korte afstand tot de arbeidsmarkt die zich meldde bij Kompas, kon meestal tijdens het poortproces snel door ons worden doorgeleid naar betaald werk. Wat overbleef waren de mensen met de grote afstand tot de arbeidsmarkt. De meest kwetsbaren die om welke reden dan ook niet of in ieder geval niet zonder enige ondersteuning, aan de slag konden binnen deze arbeidsmarkt.

Wij hebben in 2021 81 werkzoekenden volledig kunnen laten uitstromen door werk. Dit is een groter aantal dan wij begroot hadden voor 2021. Je zou natuurlijk kunnen zeggen dat dit gezien de krappe arbeidsmarkt ook begrijpelijk is. Echter, ons bestand bestaat voor het grootste gedeelte uit mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zijn moeilijker door te leiden naar werk maar met extra inzet van onze kant, intensieve begeleiding en inzet van passende ondersteuning, is het voor een deel van deze groep dus wel mogelijk. We hebben hierin meegedacht met onze werkzoekenden maar ook met onze werkgevers, die moeite hadden personeel te vinden. Onze Coaches en Banenmakelaar hebben vooral gekeken naar wat wél kan, met resultaat!

1.2 Onze ambities

In ons jaarplan 2021 noemden wij de volgende ambities:

1. Betaald werk blijft voorop staan. Wij gaan in alle gevallen voor maximaal maatschappelijk resultaat!
2. Onze dienstverlening sluit aan bij de kansen en mogelijkheden van werkzoekenden;
3. Wij zijn duidelijk, oprecht en gedreven; en
4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe wet Inburgering.

1.3 Resultaten

1. Betaald werk blijft voorop staan. Wij gaan in alle gevallen voor maximaal maatschappelijk resultaat!

In 2021 bestond ons bestand voor het grootste deel uit werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt: werkzoekenden met een indicatie in het doelgroepenregister, jongeren met een grote afstand, ouderen, mensen wonend in instellingen en werkzoekenden die om diverse redenen een

grote afstand hebben tot werk. De afgelopen jaren hebben we de werkzoekenden met een kortere afstand tot werk naar werk begeleid. Wat over is gebleven, zijn de werkzoekenden met de grote afstand. Ook vanuit deze groep vinden successen richting werk plaats, zij het uiteraard in mindere mate en na een periode van begeleiding en ontwikkeling.
In 2021 was er zodanige krapte op de arbeidsmarkt dat nieuwe aanwas van werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt in onze caseloads nauwelijks plaatsvond. Wie een korte afstand tot de arbeidsmarkt had, kon in deze markt zelf een baan vinden. En als een werkzoekende met een korte afstand zich al bij Kompas voor een uitkering levensonderhoud meldde, dan werd deze vaak al door onze Banenmakelaar uitgeplaatst naar betaald werk voor de aanvraag van de uitkering afgehandeld was.

Betaald werk –op de korte termijn en, als dat nog niet haalbaar is, op de lange termijn- was uiteraard het belangrijkste doel in de begeleiding van onze werkzoekenden. De groep van werkzoekenden die het (nog) niet lukte betaald aan het werk te (kunnen) gaan en uitkeringsonafhankelijk te worden, werd begeleid en ondersteund naar andere vormen van participatie. Het is vooral van belang dat werkzoekenden meedoen, uiteraard naar vermogen!
Door de periodes van lock-down en andere beperkingen door COVID 19 was het met periodes een uitdaging voldoende vrijwilligersplekken te acquireren en als werkzoekenden aan het werk waren op deze plekken, hen aan het werk te houden.

Ondanks de vele uitdagingen hebben we in 2021 81 uitkeringsgerechtigden weten te begeleiden naar uitkeringsonafhankelijkheid door werk of ondernemerschap. Daarnaast hebben we 14 personen gedurende het poortproces, dus tijdens de aanvraagprocedure, begeleidt naar betaald werk; wat betekent dat zij aan het werk gingen nog voordat het tot een toekenning van de uitkering kwam.

2. Onze dienstverlening sluit aan bij de kansen en mogelijkheden van werkzoekenden

Wij kennen onze werkzoekenden en kunnen op die manier onze dienstverlening zo veel als mogelijk laten aansluiten op de kansen en mogelijkheden die er zijn. De werkwijze die wij voorstaan is al sinds de transitie die Kompas doormaakte in 2013 gericht op groepsgerichte begeleiding. Daar waar groepsgerichte begeleiding om dringende redenen vanuit de werkzoekende niet mogelijk is, bieden wij individueel begeleiding.
Net als in 2020, moesten we onze dienstverlening echter ook in 2021 aanpassen door de beperkingen i.v.m. COVID 19. We zijn flexibel geweest en hebben onze dienstverlening aangepast. Live groepsgewijze trainingen hebben niet plaatsgevonden; door de coaches ontwikkelde digitale bijeenkomsten wel. Digitale groepsbijeenkomsten zijn helaas niet voor al onze werkzoekenden haalbaar. Vandaar dat de inzet op de individuele begeleiding in 2021 groter was. Van belang was het om in contact te blijven.

Het kennen van werkzoekenden, werkgevers maar ook maatschappelijke instellingen is essentieel om treffende matches richting betaald werk en andere vormen van participatie te kunnen maken. Onze Banenmakelaar en Participatiecoaches investeren hier veel in. Door deze investering is het gelukt meer mensen dan wij begroot hadden te begeleiden naar volledige uitkeringsonafhankelijkheid door werk, ervoor te zorgen dat werkzoekenden hun werk konden behouden dan wel parttime werk konden uitbreiden en wij werkzoekenden op vrijwilligersplekken konden matchen.

Jongeren

Jongeren die afhankelijk zijn van ondersteuning door Kompas hebben specifieke aandacht en expertise nodig. De begeleiding van deze jongeren vindt plaats door een aantal jongerencoaches; zij motiveren de jongeren om terug te gaan naar school of, wanneer school geen optie is, te gaan werken. De coaches hebben hierin een begeleidende rol (inzet hulpverlening bijvoorbeeld), maar zo nodig ook een handhavende rol. Veel jongeren uit ons bestand kampen met psychische belemmeringen.

Kompas is aangesloten bij het overleg met het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) en het Praktijkonderwijs (PRO), specifiek ten behoeve van de jongeren met een beperking die wel arbeidsmogelijkheden hebben. Daarnaast leiden instellingen zoals Adelante en de Werkmeester jonggehandicapten met werkvermogen naar Kompas door. Hiermee voorkomen wij uitval en krijgen

wij de benodigde ondersteuning richting werk in de vorm van loonwaarde-meting, loonkostensubsidie en jobcoaching.

Statushouders

Net als de jongeren zijn de statushouders een specifieke doelgroep met een specifiek netwerk aan begeleiding. Kompas zet al jaren in op een intensieve begeleiding van deze doelgroep teneinde de participatie van statushouders te bevorderen en daarmee hun kansen op zelfstandigheid en zelfredzaamheid te vergroten. De coaches die deze doelgroep begeleiden hebben intensief contact met betrokken instanties zoals taalaanbieders, de maatschappelijke begeleiding (Vluchtelingenwerk en CMWW) en het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW).

Onze insteek van de begeleiding van deze doelgroep is al jarenlang dat inburgering en participatie parallel lopen. Statushouders worden al in een vroeg stadium (tijdens de inburgering) naar vermogen begeleid naar werk en als dat (nog) niet haalbaar is, naar vrijwilligerswerk. Door Corona zijn taalclubs, taalcafés etc. ook in 2021 vaak niet door gegaan. School was in periodes aangepast in de vorm van onderwijs. De groepsbijeenkomsten die door Kompas normaal gesproken georganiseerd werden, konden het grootste deel van de tijd niet doorgaan door de beperkingen rond COVID 19.

Kompas is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van het (wettelijk verplichte) Participatie-verklaringstraject. Via dit traject maakt de statushouder die inburgert kennis met de Nederlandse kernwaarden zoals vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie. Het traject wordt afgesloten met het ondertekenen van de Participatieverklaring. In 2021 hebben we een inhaalslag gemaakt met het uitvoeren van deze trajecten, in samenwerking met gemeente Heerlen.

Aandacht voor laaggeletterdheid

Taal, rekenen en digitale vaardigheden zijn belangrijk voor het vinden en behouden van werk. Daarnaast dragen zij bij aan een gezonde financiële situatie, de persoonlijke gezondheid en de participatie in de samenleving.
In 2021 is Kompas aangesloten bij het kernteam Laaggeletterdheid Beekdaelen. Samen met regionale partners als Vista college, Bibliotheken en maatschappelijk werk, werken wij aan het verlagen van het aantal laaggeletterden in de regio. Deze samenwerking is vastgelegd in het Convenant Laaggeletterdheid. Voor ons betekent dit onder andere dat wij, zodra groepsbijeenkomsten mogelijk zijn, verder kunnen met het in kaart brengen van de werkzoekenden die ondersteuning kunnen gebruiken bij taal, rekenen en digitale vaardigheden.

Jobcoaching

Jobcoaching is een vorm van persoonlijke ondersteuning en als een voorziening gericht op de arbeidsinschakeling opgenomen in de Participatieverordening 2018 en verder uitgewerkt in de Beleidsregels Participatie ISD Kompas. Jobcoaching wordt vanuit deze formele invulling aangeboden wanneer deze geïndiceerd is vanuit een loonwaarde-meting (in het kader van de bepaling van de loonkostensubsidie en dus ingeval van een doelgroepregistratie). Deze jobcoaching werd (en wordt) ingekocht bij externe jobcoaching organisaties.

Omdat wij van mening waren dat een bredere doelgroep baat kan hebben bij jobcoaching, werd binnen Kompas een Pilot Jobcoaching uitgevoerd in 2021. De pilot is uitgevoerd door een eigen medewerker (Participatiecoach), die hier speciaal voor werd opgeleid en vanuit die opleiding gecertificeerd is.

Het doel van de pilot was meerledig:
Enerzijds kortere lijnen tussen onze medewerkers en de jobcoach, én tussen de jobcoach en de werkgever;
Anderzijds meer flexibel inzetten van jobcoaching. Bijvoorbeeld ook op andere plekken, denk aan stageplekken en ontwikkelplekken, én op die plekken waar voor de voortgang en het succes van de plek extra coaching gewenst is, maar waar deze niet formeel geïndiceerd is;
Daarnaast kan het financieel gunstiger zijn jobcoaching niet extern te hoeven inkopen en afhankelijk te zijn van de tarieven van externe aanbieders. Daarnaast zijn wij bij eigen inzet flexibeler in het bepalen van de duur van de ondersteuning;

Als laatste draagt het zelf uitvoeren van de jobcoaching bij aan nieuwe expertise binnen het team en binnen de organisatie én kunnen wij richting werkgevers 1 pakket aanbieden.

Jobcoaching deels zelf uitvoeren en breder inzetten komt werkzoekenden die deze ondersteuning nodig hebben alleen maar ten goede. Het vergroot de kansen bij werkgevers en bij organisaties waar zij aan de slag zijn op hun weg naar groei en naar werk. Het biedt ook kansen richting werkgevers; zij zullen eerder geneigd zijn werkzoekenden met een grote afstand een kans te bieden. De jobcoach ondersteunt de werkzoekenden maar is tevens gesprekpartner in deze voor de werkgever. Op deze manier is er sprake van een meer sluitende aanpak rond werkzoekenden.

De pilot is eind 2021 afgerond en zal in 2022 verder ingebed worden.

3. Wij zijn duidelijk, oprecht en gedreven

Duidelijkheid staat voorop in alle communicatie naar werkzoekenden en relaties. Onze medewerkers zijn getraind in schrijven op B1 niveau; ons taalgebruik is helder en begrijpelijk.
Wij informeren via diverse kanalen: via folders, via nieuwsbrieven, op onze website en tijdens gesprekken en groepsbijeenkomsten.
Door onze heldere en begrijpelijke communicatie vergroten wij de duidelijkheid rond de verwachtingen voor de werkzoekenden. Want wij begrijpen dat kennis van verwachtingen die wij hebben en de regels die ons werk met zich meebrengen, voor iedereen verschillend kan zijn. En ook lastig kan zijn. Daarom is blijven communiceren hierover belangrijk.

Wij hebben ook in 2021 laten zien dat we wendbaar zijn; we passen onze werkwijzen aan op het moment dat dit nodig is om ons doel te bereiken. We stellen ons hier heel flexibel in op en zoeken telkens naar vernieuwingen. Hoe kunnen zaken effectiever en efficiënter worden ingericht zodat wij meer tijd over hebben voor onze werkzoekenden? Bij welke werkwijze zijn de doelgroepen die we begeleiden het meest gebaat? We kijken kritisch naar onszelf en zijn creatief en gedreven.

4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe Wet inburgering (2022)

In de nieuwe Wet Inburgering is er een grotere rol weggelegd voor gemeenten. De Kompasgemeenten hebben de uitvoering van deze nieuwe wet neergelegd bij Kompas. In 2021 is door Kompas op diverse terreinen veel werk verzet om klaar te zijn voor 1 januari 2022.

Samen met alle gemeenten in Zuid-Limburg is er een aanbestedingstraject geweest voor de inkoop van de drie leerroutes die gemeenten aan moeten bieden onder de nieuwe wet. Twee van de drie leerroutes zijn reeds gegund aan een marktpartij, te weten Vista College. Dit zijn de B1 route en de Z-route (zelfredzaamheidsroute). Het inkooptraject voor de derde leerroute, de onderwijsroute, zal naar verwachting begin 2022 worden afgerond.

In Parkstad is er samengewerkt voor het vormgeven en inkopen van een gedeelte van de Module Arbeidsmarkt Participatie (MAP), een verplicht onderdeel van de inburgering. De samenwerking is gezocht met het Werkgevers Servicepunt Parkstad (WSP). Zij zullen de onderdelen Beroepsoriëntatie, Bedrijfsoriëntatie en Bedrijfsbezoeken voor hun rekening nemen. De overige onderdelen (o.a. sollicitatievaardigheden en verwerven van beroepscompetenties) van de MAP worden door Kompas uitgevoerd.

Met gemeente Brunssum, Landgraaf en Heerlen is het nieuwe Participatieverklaringstraject opgepakt. In gezamenlijkheid is de inhoud van het traject vormgegeven. Deze trajecten worden ook samen ingekocht bij CMWW en zal op wisselende plekken in een van de gemeenten worden uitgevoerd. Tevens zal door hen het laatste deel van de inhaalslag, dat door Corona in 2021 niet kon worden uitgevoerd, worden opgepakt.

In 2021 is de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd door CMWW in voormalig gemeente Schinnen. In de overige Kompasgemeenten lag de uitvoering bij Vluchtelingenwerk (VWN). Na een analyse van de mogelijkheden ten aanzien van de maatschappelijke begeleiding is besloten om het contract met Vluchtelingenwerk met ingang van 1 januari 2022 te stoppen. Vanaf deze datum wordt de

maatschappelijke begeleiding in alle Kompasgemeenten uitgevoerd onder de vlag van CMWW/Grib. Hiervoor zijn in 2021 de voorbereidingen getroffen.

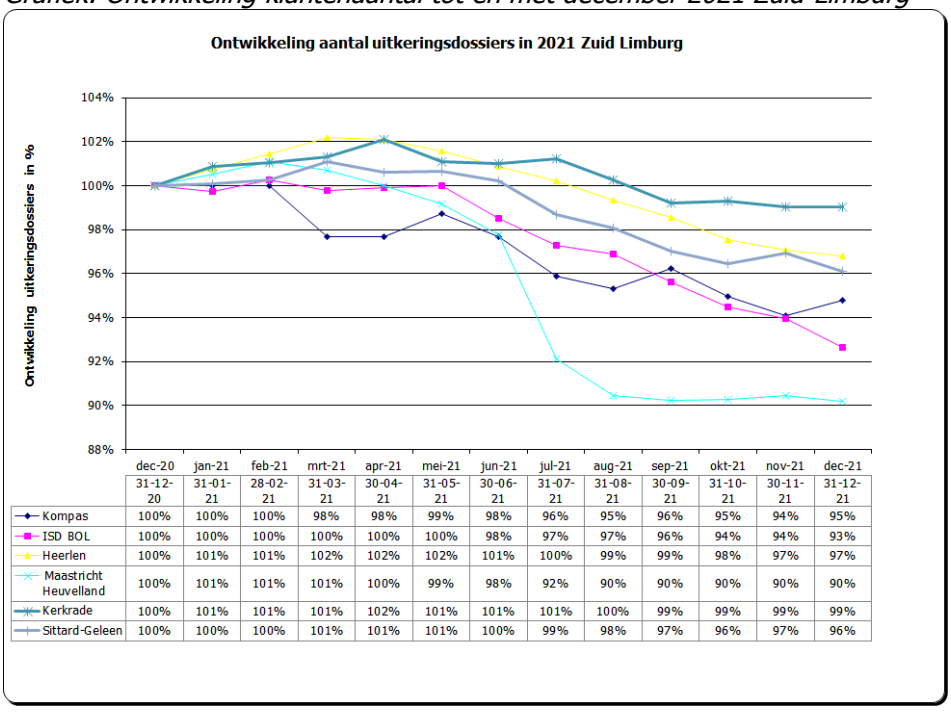
1.4 Realisatie product Arbeidsparticipatie 2021

Tabel: Realisatie product arbeidsparticipatie 2021

	Product arbeidsparticipatie	Kompas		Beekdaelen (Nuth+Schinnen)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 2021
1	aantal werkzoekenden dat in het jaar naar werk uitstroomt (incl zelfstandigen en aanvang studie) Kompas	70	81	21	37	24	30	25	14
2	gemiddeld aantal werkzoekenden dat in het jaar inkomsten uit deeltijdwerk heeft	54	61	21	29	14	14	19	18
3	totaalbedrag gekorte inkomsten	€ 390.691	€ 422.549	€ 159.574	€ 224.610	€ 95.015	€ 96.550	€ 136.102	€ 101.389

Naast de genoemde uitstroom uit de uitkering (81) zijn we erin geslaagd in 2021 om 14 mensen al tijdens het poortproces, dus nog voor toekenning van de uitkering, te begeleiden en laten uitstromen naar werk, waarmee het totaal op 95 komt.

Grafiek: Ontwikkeling klantenaantal tot en met december 2021 Zuid-Limburg

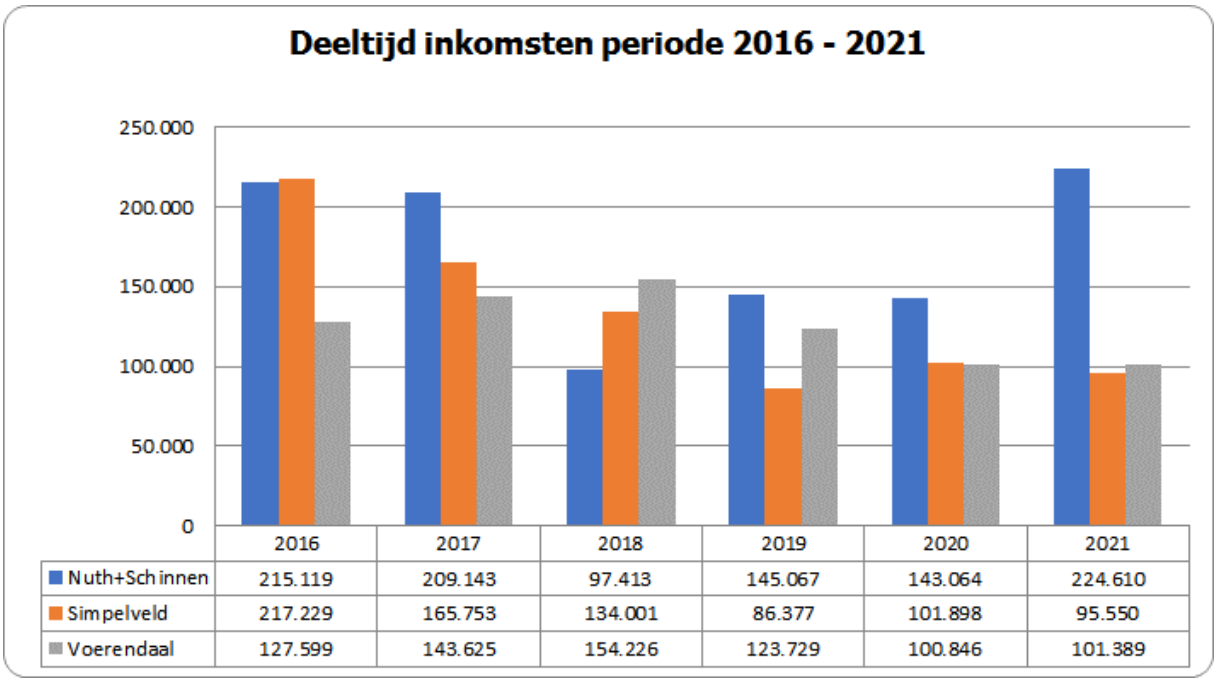


	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21	nov-21	dec-21
	31-12-20	31-01-21	28-02-21	31-03-21	30-04-21	31-05-21	30-06-21	31-07-21	31-08-21	30-09-21	31-10-21	30-11-21	31-12-21
Kompas	100%	100%	100%	98%	98%	99%	98%	96%	95%	96%	95%	94%	95%
ISD BOL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	97%	97%	96%	94%	94%	93%
Heerlen	100%	101%	101%	102%	102%	102%	101%	100%	99%	99%	98%	97%	97%
Maastricht Heuvelland	100%	101%	101%	101%	100%	99%	98%	92%	90%	90%	90%	90%	90%
Kerkrade	100%	101%	101%	101%	102%	101%	101%	101%	100%	99%	99%	99%	99%
Sittard-Geleen	100%	100%	100%	101%	101%	101%	100%	99%	98%	97%	96%	97%	96%

Tabel: Uitstroom naar reden 2021

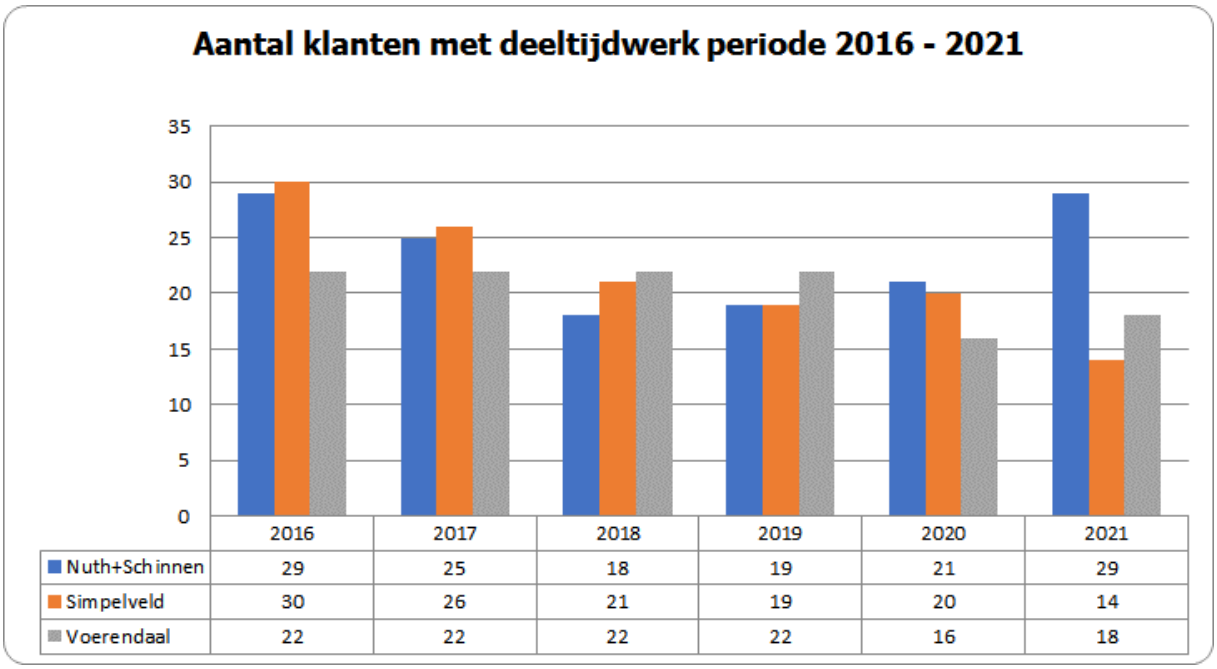
Uitstroom	2021			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Aangaan relatie	0	2	1	2
Aanvang studie	0	0	1	0
Ander inkomen	1	4	1	0
Andere oorzaak	0	1	2	1
Arbeid/dienstbetrekking	26	32	10	7
Bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd	9	4	3	4
Detentie	0	1	1	0
Geen inlichtingen	2	0	0	1
Intrekken op eigen verzoek	0	4	2	1
Oorzaak bij partner	1	3	6	1
Overlijden	2	0	1	2
Uitk. arbeidsongeschiktheid	1	0	0	0
Verhuizing andere gemeente	13	14	8	9
Verhuizing naar buitenland	1	1	2	0
Zelfstandig beroep of bedrijf	4	0	0	2
Totaal	**60**	**66**	**38**	**30**

Grafiek: Ontvangsten vanuit deeltijdwerk 2016-2021



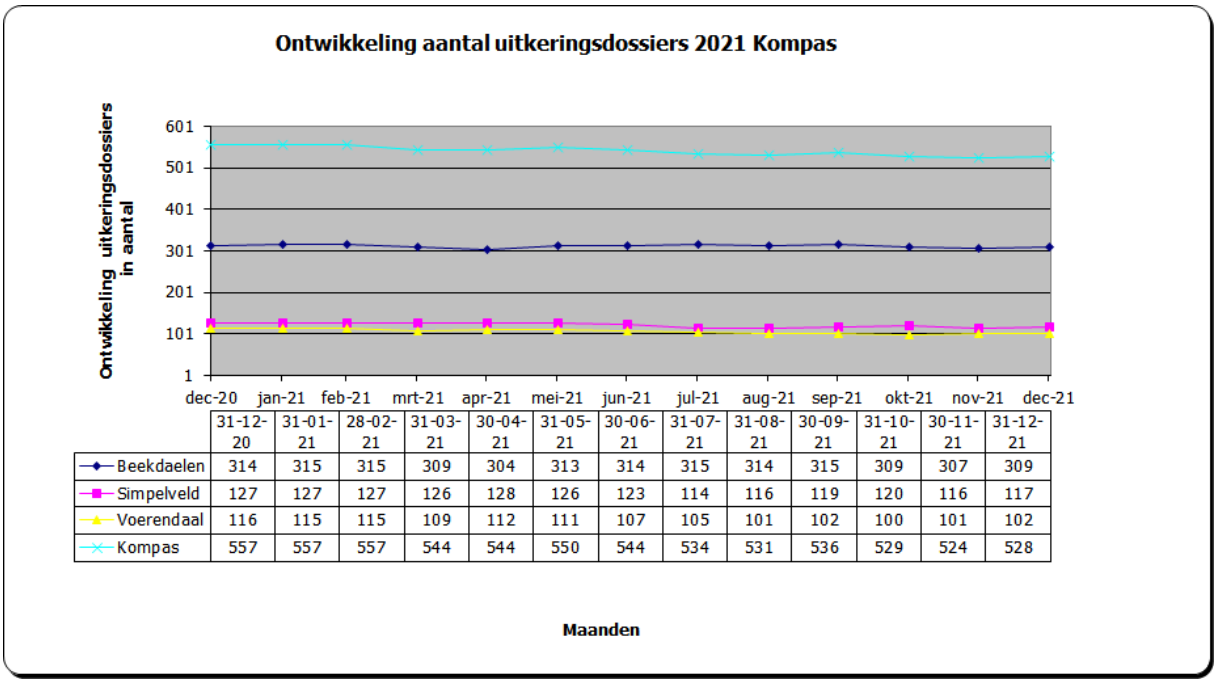
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nuth+Schinnen	215.119	209.143	97.413	145.067	143.064	224.610
Simpelveld	217.229	165.753	134.001	86.377	101.898	95.550
Voerendaal	127.599	143.625	154.226	123.729	100.846	101.389

Grafiek: Ontwikkeling klanten Kompas met deeltijdwerk 2016-2021



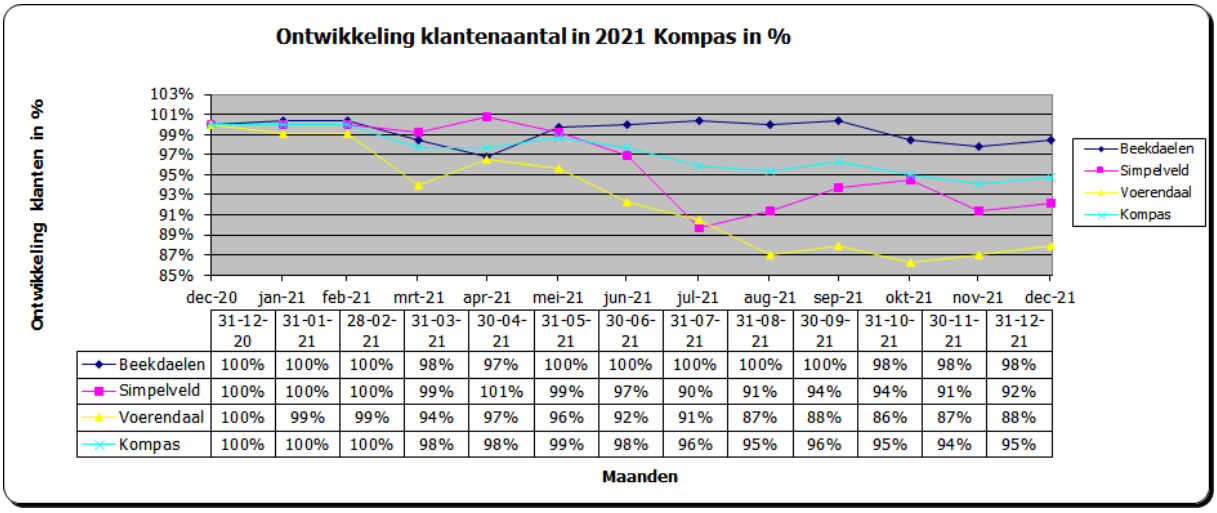
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nuth+Schinnen	29	25	18	19	21	29
Simpelveld	30	26	21	19	20	14
Voerendaal	22	22	22	22	16	18

Grafiek: Klantontwikkeling Kompas 2021



	31-12-20	31-01-21	28-02-21	31-03-21	30-04-21	31-05-21	30-06-21	31-07-21	31-08-21	30-09-21	31-10-21	30-11-21	31-12-21
Beekdaelen	314	315	315	309	304	313	314	315	314	315	309	307	309
Simpelveld	127	127	127	126	128	126	123	114	116	119	120	116	117
Voerendaal	116	115	115	109	112	111	107	105	101	102	100	101	102
Kompas	557	557	557	544	544	550	544	534	531	536	529	524	528

Grafiek: Klantontwikkeling Kompas 2021 in %



	31-12-20	31-01-21	28-02-21	31-03-21	30-04-21	31-05-21	30-06-21	31-07-21	31-08-21	30-09-21	31-10-21	30-11-21	31-12-21
Beekdaelen	100%	100%	100%	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	98%
Simpelveld	100%	100%	100%	99%	101%	99%	97%	90%	91%	94%	94%	91%	92%
Voerendaal	100%	99%	99%	94%	97%	96%	92%	91%	87%	88%	86%	87%	88%
Kompas	100%	100%	100%	98%	98%	99%	98%	96%	95%	96%	95%	94%	95%

2. Programma Inkomen

2.1 Inleiding

Wij vragen van onze werkzoekenden zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk te zijn. We weten echter ook dat het vaak om kwetsbare mensen gaat dus wanneer dit (nog) niet lukt, bieden we de nodigde zorg en ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat o.a. uit een uitkering op basis van de Participatiewet voor mensen die gedurende een bepaalde periode onvoldoende inkomen krijgen vanuit werk en/of geen aanspraak kunnen maken op een voorliggende voorziening. We doen gedegen onderzoek aan de poort om te beoordelen of er recht op uitkering bestaat. Hierbij hebben wij oog voor de menselijke kant van het verhaal en de persoonlijke situatie van de klant. Als blijkt dat iemand recht heeft op een uitkering, zorgen wij ervoor dat deze tijdig en correct uitbetaald wordt. In dit proces vinden wij het belangrijk dat we duidelijk zijn over de spelregels zodat de klant weet wat wij van hem of haar verwachten maar de klant ook weet wat hij of zij van ons mag verwachten.
Het programma Inkomen omvat het poortproces, onderzoek bij een verandering in de woon- of leefsituatie, handhaving, bezwaar & beroep en terugvordering. Wij verliezen bij geen van deze processen uit het oog dat het om (kwetsbare) mensen gaat.

Binnen het programma Inkomen worden naast kosten voor de uitkeringen levensonderhoud ook kosten gemaakt voor loonkostensubsidies voor de werkzoekenden uit het doelgroepenregister (DGR). De loonkostensubsidie die vanuit het programma Arbeidsparticipatie wordt ingezet ter compensatie van de werkgever, wordt gefinancierd vanuit het BUIG-budget (Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten). Gemeenten ontvangen deze gelden jaarlijks van het Rijk om de uitkeringen te betalen. Het BUIG-budget is een open-einde-regeling is. Het risico dat hierin schuilt is dat door het toenemend aantal plaatsingen van mensen met een arbeidsbeperking, de druk op het BUIG-budget van de gemeenten zal toenemen.

2.2 Onze ambities

In ons jaarplan 2021 noemden wij de volgende ambities:

1. Wij zorgen voor een correcte en tijdige uitbetaling van de uitkering;
2. Wij informeren en communiceren helder over rechten en plichten;
3. De menselijke maat zit in al onze processen;
4. Wij nemen kwalitatief goede besluiten;
5. Wij voeren een actief terugvorderings-en invorderingsbeleid.

2.3 Resultaten

1.Wij zorgen voor een correcte en tijdige uitbetaling van de uitkering

Inwoners van de Kompas-gemeenten melden zich met een uitkeringsaanvraag rechtstreeks bij Kompas. Vanaf de eerste melding bekijken wij samen met de werkzoekende of er kansen zijn op werk, waardoor wellicht geen uitkering nodig is. Wanneer wij vaststellen dat er – volgens de wettelijke regels van de Participatiewet en het doel hiervan – recht is op een uitkering, bieden wij een goed vangnet. Wij zorgen voor een juiste en snelle verwerking van mutaties, tijdige betaling van de uitkering, heldere communicatie, efficiënte procedures en een correcte bejegening van werkzoekenden. Wij verwachten van onze werkzoekenden dat zij zich op hun beurt aan de regels en afspraken houden.

Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)

Startende en gevestigde ondernemers met een levensvatbaar bedrijf, maar tijdelijke financiële problemen, kunnen in sommige gevallen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Kompas voert de Bbz uit voor de inwoners van de Kompas-gemeenten. Wij doen dit in samenwerking met het Zelfstandigenloket in Maastricht.

Tozo

Door Corona zijn veel bedrijven in de financiële problemen gekomen. Deze bedrijven konden ook in 2021 aanspraak maken op verschillende ondersteuningsmaatregelen van het Rijk. Eén van die regelingen is de Tijdelijk overbruggingsmaatregel zelfstandige ondernemers (Tozo). De regeling biedt de mogelijkheid om een uitkering levensonderhoud aan te vragen en een bedrijfskrediet.
De Tozo is gebaseerd op de Bbz en is een aantal malen verlengd. De Tozo 3 (vanaf 1 oktober 2020 maar door lopend in 2021) , Tozo 4 en Tozo 5 is volledig uitgevoerd door Kompas. Voor zowel de uitvoering van de regeling als voor de uitkeringen levensonderhoud en de bedrijfskredieten krijgen de gemeenten voorschotten van het Rijk. Tozo 5 is gestopt per 1 oktober 2021.

Tabel; Totaal aantal aanvragen TOZO 1 t/m 5 levensonderhoud en TOZO 1 en 2 Bedrijfskrediet

Aantal afgehandelde werkprocessen			2021										Totaal
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
0 PARTICIPATIEWET	BE	AANVRAAG BEDR.KAP TOZO 2		1			1		1					3
	BK	AANVRAAG BEDR.KAP TOZO 1	2	6	3				3	7			2	23
	TM	AANVRAAG TOZO 5							85	7	3	1		96
	TN	AANVRAAG TOZO 4				86	70	12	1					169
	TO	AANVRAAG TOZO 3		19	111	70	2	20	1	1				224
	TZ	AANVRAAG TOZO 2	29											29
	ZT	AANVRAAG TOZO 1	149	1	1	2		1		2				156
	Totaal PARTICIPATIEWET		**180**	**27**	**115**	**158**	**73**	**33**	**91**	**17**	**3**	**1**	**2**	**700**

Bbz-light

Met het aflopen van de Tozo heeft het Rijk ervoor gekozen om zelfstandig ondernemers die in financiële nood verkeren per 1 oktober 2021 tegemoet te komen met een vereenvoudigde versie van de Bbz: de Bbz-light.
Kompas voert deze regeling uit voor de Kompas-gemeenten, zij het dat het aanvraag- en beoordelingsproces net als ingeval van de reguliere Bbz, door Kompas belegd is bij het Zelfstandigenloket in Maastricht.

Aantal afgehandelde werkprocessen			2021	Totaal
			12	
0 PARTICIPATIEWET	ZL	AANVRAAG BBZ LIGHT	19	19
	Totaal PARTICIPATIEW		**19**	**19**

2.Wij informeren en communiceren helder over rechten en plichten

Werkzoekenden zijn er in beginsel zelf verantwoordelijk voor dat zij weten aan welke regels zij zich moeten houden. Er is echter een categorie werkzoekenden die zich, om verschillende redenen, onvoldoende bewust is van die regels. Het gevolg is een verhoogd risico op fraude en mogelijk ander ongewenst gedrag. Hoe eerder, vaker en volledig wij de klant informeren over rechten en plichten, hoe kleiner deze kans.
Daarnaast roepen onnodige procedures irritaties op. Wij communiceren zowel schriftelijk als mondeling met onze werkzoekenden. Daarbij sluiten wij zoveel mogelijk aan bij het communicatieniveau van onze werkzoekenden. Een goede voorlichting werkt dus op twee manieren: enerzijds behoeden wij burgers, die geen recht hebben op bijstand, ervoor dat zij de uitkering onrechtmatig aanvragen. Anderzijds verzekeren wij de gemeenten ervan dat zij voldoen aan hun verplichting de burger voldoende voor te lichten.

In 2021 hebben wij met een speciale nieuwsbrief alle werkzoekenden die over zijn gekomen bij de uitbreiding met Schinnen geïnformeerd over rechten en plichten. Tevens hebben wij naar aanleiding hiervan de bestaande brochure herschreven.

Door helder en duidelijk te zijn vanaf het moment van melding zetten wij ons in onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen tegen te gaan. In ons poortproces hebben wij diverse stappen ingebouwd om deze rechtmatigheid te kunnen garanderen. In 2021 hebben we een preventiequote weten te realiseren van 57%. Dit betekent dat 43% van alle eerste meldingen leidt tot een toekenning van de uitkering. Uiteraard is daarbij ons uitgangspunt dat diegenen die recht hebben op een uitkering ook daadwerkelijk een uitkering krijgen. We hebben hierbij altijd oog voor de menselijke kant.
De redenen waarom het uiteindelijk niet tot een uitkering komt, kunnen heel divers zijn; er kan bijvoorbeeld recht bestaan op een voorliggende voorziening, iemand kan door onze bemiddeling direct aan het werk, er is geen recht op een bijstandsuitkering door bijvoorbeeld een te hoog eigen vermogen of ander inkomen.
Net als in voorgaande jaren hebben wij ook in 2021 voorkomende gevallen laten checken op eventuele (ontstane) rechten op voorliggende voorzieningen zoals WW, WIA, Wajong, WAO en TW. In dergelijke gevallen komt de ten onrechte betaalde uitkering terug naar Kompas via de andere uitkeringsinstantie en krijgt de werkzoekende veelal een gunstiger inkomen.

Ondanks de heldere en duidelijke communicatie over rechten en plichten waarmee we ons inzetten om onrechtmatig gebruikt tegen te gaan en de stappen die wij inbouwen ter voorkoming van onrechtmatig gebruik, kunnen wij niet geheel voorkomen dat er onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van de voorzieningen die wij bieden. Onrechtmatig gebruik ondermijnt het draagvlak voor solidariteit. Het is daarom van belang oog te blijven houden voor onrechtmatig gebruik, en daar waar het zich voordoet, de hiervoor geijkte stappen te ondernemen als organisatie.

Tabel: Fraude onderzoeken 2021

Terugvordering opgeboekt	2021	
Beekdaelen	€ 6.755,51	
Simpelveld	€ 14.576,24	
Voerendaal	€ 10.730,33	
Kompas totaal	**€ 32.062,08**	
Fraude onderzoeken 2021	Aantal onderzoeken	Fraude aangetoond
Beekdaelen	50	18
Simpelveld	27	10
Voerendaal	11	5

3. De menselijke maat zit in al onze processen

In 2021 vond het begrip menselijke maat zijn plek in het sociale domein. Door de Toeslagenaffaire en de zogenaamde "Boodschappenaffaire Wijdemeren" was er maatschappelijk meer dan eens aandacht voor de mens achter de uitkering en/of de regeling. In verschillende geledingen, en over verschillende onderwerpen, is dit met en bij Kompas besproken.

Maatwerk is voor Kompas een vanzelfsprekend onderdeel van de totale dienstverlening van de organisatie. De werkwijze van Kompas kenmerkt zich al jaren door:

- Focus op de mensen die ons nodig hebben
- Frequent, intensief en persoonlijk contact (FIP)
- Gespecialiseerde coaches voor bijzondere doelgroepen

Wij zijn van mening met deze werkwijze het beste alle doelgroep(en) te kunnen ondersteunen. Bij elke persoon en/of uitkering wordt de persoonlijke situatie in beeld gebracht en wordt bekeken hoe Kompas deze persoon of dit gezin kan begeleiden. Elke casus is maatwerk.

Door de landelijke aandacht rondom de menselijke maat zijn wij in 2021 nog bewuster bezig geweest met het zoeken van ruimte in de wetgeving. Juist om zowel op doelmatigheidsterrein als ook op rechtmatigheidsterrein zo veel mogelijk maatwerk te kunnen blijven bieden in die casussen waar maatwerk vereist is. Vooral bij de rechtmatige kant van ons werk blijkt dit soms lastig. We hebben hiervoor aandacht en zullen hiervoor blijvend aandacht hebben; in de verschillende teams binnen

Kompas maar ook is dit een gespreksonderwerp met onze BO leden, ons DB, onze cliëntenraad en met de raads- en commissieleden van de Kompasgemeenten.

Waar wenselijk en mogelijk passen we onze werkwijze aan volgens de laatste inzichten. Zo is in 2021 met een werkwijze gestart voor het toestaan van giften naast de uitkering en is er een nieuwe werkwijze voor het aanpassen van de individuele studietoeslag voorbereid. Met zowel de werkwijze giften als de werkwijze individuele studietoeslag lopen wij vooruit op landelijke wetgeving.

4. Kwalitatief goede besluiten blijven nemen

In het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een belanghebbende bezwaar aantekenen of beroep instellen als hij/zij het niet eens is met het besluit van Kompas. Dit is niet meer mogelijk als een besluit niet binnen de gestelde termijn wordt genomen. Daarvoor is de ingebrekestelling met dwangsomprocedure in de plaats gekomen.

Tabel: Juridische procedures 2021 ten opzichte van voorgaande jaren

Soort			
	2021	**2020**	**2019**
Bezwaar	54	25	36
Beroep	15	5	6
Hoger beroep	2	4	2
Voorlopige voorzieningen + overige juridische zaken	3	5	8
Totaal	74	39	52

In 2021 werden 54 bezwaarschriften ingediend. Dat is meer dan de afgelopen jaren. Bijna de helft, 22 bezwaarschriften, werden ingediend tegen Tozo terugvorderingsbesluiten.
Van de 54 ingediende procedures werden:

- 10 bezwaarschriften gegrond verklaard en 1 deels gegrond;
- 10 bezwaarschriften ingetrokken;
- 28 bezwaarschriften volledig ongegrond verklaard en 1 deels;
- 2 zaken waren niet-ontvankelijk verklaard; en
- 2 bezwaarschriften zijn nog in behandeling

De behandeling van bezwaarschriften werd in 2021 gewijzigd. Bezwaarschriften worden nu nog slechts in uitzonderingsgevallen aan de bezwaarcommissie voorgelegd. In de meeste gevallen wordt gekozen voor de informele aanpak of ambtelijk horen. Hierdoor is de afhandeltermijn van bezwaarschriften korter.

De rechtbank heeft in 2021 1 beroep ongegrond verklaard en 1 beroep werd ingetrokken.

De CRvB heeft in 2021:

- 1 hoger beroep niet-ontvankelijk verklaard;
- In één zaak een schikking bereikt;
- 1 primair besluit werd ingetrokken door Kompas;
- In 1 zaak werd Kompas opgedragen om een nieuw primair besluit te nemen; en
- 4 hoger beroepen waren ongegrond
-

5. Actief terugvorderings-en invorderingsbeleid

Terugdringen van de uitkeringslasten door een actief terug- en invorderingsbeleid is één van de blijvende speerpunten van Kompas. Het voeren van dit actieve beleid bleek ook het afgelopen jaar succesvol. Het saldo van de openstaande vorderingen (Tozo uitgezonderd) is in 2021 weer met circa € 500.000,00 gedaald tot € 1.122095,93**.**

Van de teveel/ten onrechte verstrekte Tozo voor levensonderhoud is in 2021 circa 650.000,00 terugbetaald. Het openstaand saldo is nog € 308.236,93. Op de Tozo bedrijfskredieten is nagenoeg nog niks afgelost. Het Rijk heeft hiervoor uitstel van betaling verleend tot 01.07.2022. Het saldo van de Tozo bedrijfskredieten is ruim 9 ton.

Tabel: Debiteuren vorderingen 2021

Debiteuren Kompas					
	Stand	Vorderingen TOZO		Stand 01-01-2021	
	1-1-2020	LO	BK	Incl TOZO	Excl TOZO
Nuth	658.437	318.111	204.496	1.098.686	576.079
Simpelveld	319.245	94.694	296.351	622.151	231.106
Voerendaal	234.104	178.874	136.241	528.318	213.203
Totaal	1.211.786	591.679	637.088	2.249.155	1.020.388

2.4 Realisatie product inkomen 2021

Tabel: Realisatie product inkomen 2021

	Product inkomen	Kompas		Beekdaelen (Nuth+Schinnen)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 202	Begroot 2021	Realisatie 2021
1	Totaal lasten aan verstrekte bijstand minimaal handhaven op hoogte vorig jaar	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%	99%
2	aantal niet verstrekte uitkeringen door poortwachtersfunctie (alle poorten)	65%	57%	60%	57%	60%	57%	60%	57%
3	aantal uitgevoerde fraude-onderzoeken	95	84	47	48	30	26	18	10
4	totaalbedrag van debiteuren terugvordering en verhaal dat is geind (programma inkomen)	€ 169.487	€ 217.404	€ 82.287	€ 117.922	€ 70.500	€ 42.969	€ 16.700	€ 56.513

3.1 Inleiding

Kompas vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen. Het streven is elk jaar om zoveel mogelijk gezinnen te bereiken en hen zo goed als mogelijk te ondersteunen. Voor de zogenaamde minimagezinnen kent Kompas regelingen die gezinnen op bepaalde thema's financieel ondersteunen. Ook werkt Kompas samen met regionale initiatieven om hen, veelal in natura, te helpen.

Kompas voert de regie op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor de doelgroep particulieren inwoners is Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) het voorportaal en Krediet Bank Limburg (KBL) de organisatie die de regelingen uitvoert. Voor de doelgroep ondernemers is in 2021 de samenwerking met IMK uitgebreid. Zij vormen voor de ondernemers de poort naar (schuld)hulpverlening. De uitvoering van schuldregelingen voor ondernemers is belegd bij Philips/Stiels/Gielkens.

In 2021 is landelijk gestart met de zogenaamde vroegsignalering. Signaalpartners (wonen, zorg, energie en water) zijn vanaf dit jaar verplicht om betalingsachterstanden van inwoners door te geven. Gemeenten zijn verplicht om een hulpaanbod te doen aan deze inwoners. Het gehele proces rondom vroegsignalering is dit jaar ingericht en afgestemd met de verschillende partners.

Wij zijn altijd alert op nieuwe initiatieven die aansluiten bij de behoeftes van onze burgers. Het aanbod van de particuliere initiatieven wordt jaarlijks geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld. In 2021 is een plan voorbereid om per 2022 kinderfietsen beschikbaar te maken voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar. Tevens is dit jaar besloten dat met ingang van 2022 kinderen via stichting Leergeld mogen kiezen voor een activiteit sport én een activiteit cultuur. Tot 2022 moesten kinderen kiezen tussen sport of cultuur.

3.2 Onze ambities

In het jaarplan 2021 waren onze belangrijkste ambities:

1. vergroten bereik minimaregelingen;
2. verbeteren regie schuldhulpverleningsproces.

3.3 Resultaten

1. Vergroten bereik minimaregelingen

Kompas bereikt niet iedereen die tot de minima doelgroep behoort. Er zal altijd een groep zijn die onbereikbaar blijft. Ons streven is om deze groep zo klein mogelijk te maken.

Om het bereik te vergroten communiceren we intensief met de bij ons bekende doelgroep en onze partners in het sociaal domein. Mensen die bij ons bekend zijn ontvangen jaarlijks van ons brieven over de regelingen waar ze mogelijk voor in aanmerking komen. In nieuwsbrieven die we naar deze doelgroep sturen halen wij de mogelijkheden ook aan. Nieuwsbrieven worden gedeeld met onze sociale partners zodat zij de informatie kunnen delen met mensen die nog niet bij ons bekend zijn. Via onze website en diverse social media attenderen wij de doelgroep extra op de mogelijke regelingen.

Kindpakket

Stichting Leergeld biedt samen met Jeugdfonds Sport en Jeugdfonds Cultuur het zogenoemde kindpakket aan. Kinderen kunnen naast het behalen van hun zwemdiploma ook kiezen voor een sport of een cultuuractiviteit. Omdat we het belangrijk vinden dat kinderen op verschillende vlakken kunnen meedoen, en ook willen stimuleren dat ze deelnemen aan lokale activiteiten zoals bijvoorbeeld de harmonie, is er in 2021 besloten dat kinderen vanaf 2022 niet meer hoeven te kiezen. Ze mogen een sportactiviteit én een cultuuractiviteit kiezen.

Het Kindpakket 2021 bestond uit:

Tabel: Kindpakket Maatschappelijke initiatieven 2021

	Beekdaelen	**Simpelveld**	**Voerendaal**	**Kompas**
Stichting leergeld	166	84	101	351
Jeugdfonds Cultuur	13	2	6	21
Jeugdfonds Sport	107	35	35	177
Jarige job	105	43	42	190

In dit overzicht staat het aantal unieke kinderen met toegewezen aanvragen, per gemeente en per fonds benoemd. Een kind kan recht hebben op meerdere verstrekkingen, bij één of meer meerdere fondsen.

Tabel: Kindpakket Verstrekkingen samenwerkende fondsen 2021

Verstrekkingen samenwerkende fondsen Kindpakket	**Beekdaelen**	**Simpelveld**	**Voerendaal**	**Kompas**
Totaal verstrekkingen 2021	477	215	225	917
Totaal verstrekkingen 2020	277 (Nuth)	235	276	788

In dit overzicht staat het totaal aantal verstrekkingen per gemeente. Een kind kan recht hebben op meerdere verstrekkingen.

In 2021 is er samen met andere Parkstadgemeenten, Stichting Leergeld en de ANWB een plan voorbereid om vanaf 2022 ieder kind, die tot de minimadoelgroep behoort, te voorzien van een passende, tweedehands fiets. Deze worden ingezameld door de ANWB, opgeknapt door een aantal gemeentelijke werkplaatsen en verspreid door Leergeld.

Particuliere initiatieven

Kompas werkt samen met private partijen ter ondersteuning van de doelgroep minima. Wij werken samen met de Voedselbank, de Kledingbank, Elk kind telt mee, Samen Delen en Kledingbank Zuid. Daarnaast brengen wij ook lokale initiatieven onder de aandacht van onze doelgroep. Denk hierbij aan de speelgoedbeurs in Voerendaal en de speelgoedwinkel in Beekdaelen. Beide initiatieven bieden gratis speelgoed voor de feestdagen aan.

In 2021 werden we wederom geconfronteerd met Corona waardoor niet alles uitgevoerd kon worden zoals we dat gewend waren. De particuliere initiatieven hebben alles op alles moeten zetten om de dienstverlening, in aangepaste vorm, toch voort te kunnen zetten. Dit is bij de meesten heel goed gelukt. Ondanks een vaak kwetsbare populatie van vrijwilligers waar zij mee werken. Kompas heeft nauw contact gehouden om de ontwikkelingen te volgen en ondersteund waar mogelijk.

De kledingbank is door Corona in het voorjaar niet door gegaan. In het najaar was dit gelukkig wel mogelijk. In totaal is er voor 478 inwoners kleding uitgezocht op de kledingbank van Kompas.

Het hele jaar kunnen gezinnen met een verwijzing van Kompas terecht bij stichting Elk Kind Telt Mee en bij stichting Samen Delen voor kleding. Toen de kledingbank in het voorjaar niet door kon gaan zijn veel inwoners verwezen naar Elk Kind Telt Mee en stichting Samen Delen.

Bij stichting Elk Kind Telt Mee hebben in 2021 292 kinderen uit de Kompasgemeenten kleding gekregen. De meeste kwamen uit Voerendaal (133) gevolgd door Beekdaelen (119) en Simpelveld (40). Bij Samen Delen zijn 168 volwassenen en kinderen aan nieuwe kleding geholpen.

De speelgoedbeurs Voerendaal (particulier initiatief) heeft in 2021 30.000 stuks speelgoed uitgedeeld aan 400 kinderen (waarvan 321 van ouders die van Kompas een uitkering ontvangen)

De Voedselbank heeft in 2021 55 gezinnen geholpen: 38 gezinnen uit Beekdaelen, 14 uit Simpelveld en 3 uit Voerendaal.

Stichting Samen Delen levert kosteloos huisraad en woninginrichting aan met name nieuw in de Kompas gemeenten gevestigde statushouders. Samen Delen heeft in 2021 23 gezinnen geholpen met nieuwe huisraad en meubels. De eerste maanden van het jaar konden zij door corona tijdelijk niet aan de vraag voldoen. Kompas heeft toen afspraken gemaakt met Kledingbank Zuid om de statushouders toch te kunnen voorzien van de benodigde spullen. Dit ter voorkoming van hogere schulden bij de start in de nieuwe gemeente. Kledingbank Zuid heeft in 2021 3 gezinnen geholpen.

Collectieve ziektekostenverzekering

Samen met de andere gemeenten in Zuid-Limburg biedt VGZ een collectieve zorgverzekering aan voor mensen met een inkomen tot 150%. Verzekerden die gebruik maken van deze verzekering komen in aanmerking voor uitgebreide vergoedingen, waaronder een vergoeding voor de eigen bijdrage van de WMO. Ander voordeel is dat het eigen risico maandelijks is meeverzekerd. De verzekerde hoeft hierdoor niet eerst zelf rekeningen te betalen totdat het eigen risico op gebruikt is. Ze kunnen direct terecht bij VGZ voor een vergoeding. Verzekerden kunnen in aanmerking komen voor een tegemoetkoming. In Beekdaelen en Voerendaal is deze vergoeding € 20 per maand, in Simpelveld is deze € 10 per maand. Deze verzekering geldt als voorliggende voorziening voor de bijzondere bijstand In 2021 waren 874 inwoners van de Kompas gemeenten verzekerd met het uitgebreide pakket Zuid-Limburg Pakket verzekering.

In 2021 bood VGZ ook een compacte variant aan van het Zuid-Limburg pakket. Deze variant kent minder vergoedingen en geldt niet als voorliggende voorziening. Deze is gelijk aan andere zorgverzekeringen die in de markt worden aangeboden. Daarom wordt geen tegemoetkoming door Kompas verstrekt zoals bij de reguliere variant wel het geval is. In 2021 is deze compacte variant 13 keer afgesloten door inwoners van Kompasgemeenten.

In 2021 heeft Kompas deelgenomen aan de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding van de collectieve ziektekostenverzekering. Deze aanbesteding gaat lopen in 2022 voor alle Zuid-Limburgse gemeenten. Het nieuwe contract met de nieuwe contractpartner zal ingaan met ingang van 2023.

Voorzieningenwijzer

In 2021 is Kompas steeds meer betrokken bij de Voorzieningenwijzer. De Voorzieningenwijzer is een instrument voor inwoners om inzichtelijk te krijgen of ze alles krijgen waar ze recht op hebben. En om te beoordelen of ze gebruik maken van de best passende zorgverzekering en energieleverancier. De uitvoering van de Voorzieningenwijzer is door gemeenten belegd bij de woningbouwverenigingen en AMW. Kompas heeft een verwijzende rol. Coaches nemen dit mee in hun gesprekken en op onze website en in onze nieuwsbrieven informeren we onze doelgroepen. I

2. Verbeteren regie schuldhulpverleningsproces

De Kompas gemeenten hebben een gezamenlijk beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening (SHV) 2020-2023 opgesteld. In dit plan zijn de volgende doelen geformuleerd:

- het realiseren van een brede toegankelijkheid;
- het beperken van de wacht- en doorlooptijden;
- het realiseren van integrale schuldhulpverlening;
- het nemen van regie.

De regie van de uitvoering van de schuldhulpverlening ligt bij Kompas. Het voorportaal van de SHV wordt uitgevoerd door Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) van de Kompas gemeenten. Hiermee voorzien we in een brede toegankelijkheid en een integrale aanpak van SHV. Alle inwoners van de Kompas gemeenten kunnen hulp krijgen wanneer zijn financiële problemen of vragen hebben. AMW is hierin het eerste aanspreekpunt voor de inwoners. Zij bespreken altijd alle leefgebieden van de

persoon die bij hen komt met een hulpvraag. Wanneer er sprake is van een schuldenregeling verwijst AMW door naar KBL.

In 2021 zijn we op het thema SHV gestart met de samenwerking met CMWW. Zij zijn het AMW voor voormalig gemeente Schinnen en Onderbanken. Samen met Meander zijn zij het maatschappelijk werk in Beekdaelen. In 2021 zijn zij gestart met een intensieve samenwerking onder de naam Grib (Groeien in Beekdalen). Samen met de AMW's heeft Kompas in 2021 de procedures SHV tegen het licht gehouden en aangepast daar waar nodig, in het kader van de Wgs en AVG.

Tabel: Schuldhulpverlening 2021

	Beekdaelen	**Simpelveld**	**Voerendaal**	**Kompas**
SHV – AMW	146	22	39	207
Schuldentraject - KBL	23	10	3	36
Sociaal krediet - KBL	14	1	2	17

Bovenstaande cijfers zijn aangeleverd door Meander, Impuls, CMWW en KBL

Samen met de Kompasgemeenten is de aansluiting bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van BKR (Bureau Krediet Registratie) voorbereid. In dit systeem moeten alle beschikkingen SHV geregistreerd worden.

In 2021 hebben wij, in het kader van de Bijzondere Bijstand, voor 271 inwoners van de Kompas gemeenten de kosten voor bewindvoering vergoed. Hiervan wonen 168 personen in Beekdaelen, 71 personen in Simpelveld en 32 personen in Voerendaal.

Vroegsignalering

In 2021 zijn we door een wijziging in de Wgs gestart met vroegsignalering Door vroegsignalering komen gezinnen met schulden eerder in beeld en kunnen wij proactief hulp aanbieden. Doel is om grotere schulden te voorkomen. Bij vroegsignalering geven energieleveranciers, waterleveranciers, zorgverzekeraars en verhuurders signalen van achterstanden in betalingen aan Kompas door, middels het systeem Inforing. Afhankelijk van het soort signaal wordt er schriftelijk een hulpaanbod gedaan of gaat AMW op huisbezoek. Het binnenhalen van de achterstandsgegevens, het matchen van de gegevens en het doorzetten van de signalen aan AMW gebeurt middens het systeem van Inforing op een geautomatiseerde manier en geheel AVG-proof.

In 2021 zijn de meeste partners aangesloten. Zij leveren nu maandelijks gegevens aan. Kompas zoekt hier een passend hulpaanbod bij. Het grootste gedeelte krijgt een brief met een hulpaanbod. In 2021 werden Kompas-breed 781 brieven met hulpaanbod verstuurd (waarvan per gemeente: 529 Beekdaelen, 122 Voerendaal en 130 Simpelveld).
Een aantal inwoners worden bezocht door AMW met een hulpaanbod. Huisbezoeken worden gedaan bij inwoners bij wie uit de signalen blijkt dat er meer aan de hand is dan een keer een rekening niet betalen. Het kan dan gaan om grote achterstanden of herhaaldelijke signalen. In 2021 werden Kompas-breed 65 huisbezoeken door AMW gedaan (waarvan per gemeente: 44 Beekdaelen, Voerendaal 9 en Simpelveld 12).

Informatie over hulp bij schulden

Kompas communiceert op verschillende manieren over de mogelijkheden van hulp bij schulden. In alle nieuwsbrieven is hier aandacht voor. Op de website van Kompas staat uitgebreide informatie over hulp bij schulden. De Kompasgemeenten ontvangen van Kompas regelmatig informatie over de diverse regelingen waarbij de gemeenten gevraagd wordt dit te communiceren via hun social media. Er is periodiek overleg met Algemeen Maatschappelijk Werk en KBL waarbij dit onderwerp altijd op de agenda staat.

Samenwerking Nibud

Inwoners van de Kompas gemeenten kunnen gratis en anoniem gebruik maken van de geldplannen van het Nibud. Deze geldplannen bieden ondersteuning in specifieke situaties en geven tips over besparingen en extra inkomen. Ook is er een budgetplan specifiek voor statushouders. Dit is beschikbaar in verschillende talen. Niet alleen financiële situaties komen aan bod, ook staat erin wat iemand moet regelen, bijvoorbeeld na een bevalling of betaald werk. In 2021 is er ook een geldplan voor ZZP'ers bijgekomen.

Financiële hulp voor bedrijven.

Kompas werkt al jaren samen met stichting 155-Help-een-bedrijf. Dit nationale hulploket voor ondernemers is een initiatief van het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Ondernemers kunnen hier een beroep op doen wanneer zij in de financiële problemen (dreigen) te raken. Zij adviseren en verwijzen.

-Schuldhulpverlening

In 2021 was sprake van een aanscherping van de Wgs. Door deze aanscherping is duidelijk dat de Wgs niet alleen voor particuliere inwoners is maar voor alle inwoners, dus ook voor ondernemers die woonachtig zijn in de (Kompas)gemeenten. De mogelijkheid van Bbz blijft onveranderd. De aanscherping zorgt ervoor dat er ook een aanbod moet zijn voor ondernemers die niet in aanmerking komen voor Bbz.

Kompas heeft in 2021 de mogelijkheden onderzocht om SHV voor de overige ondernemers aan te bieden. Besloten is dat IMK het intakeproces SHV voor zijn rekening neemt. Zij stellen aan de hand van de intake een Plan van Aanpak op basis waarvan Kompas een ondernemer kan toelaten tot de Wgs. In geval van een schuldenregeling zullen ondernemers verwezen worden naar Philips/Stiels/Gielkens. Zij zijn in de regio de meest gespecialiseerde partij om dit voor de doelgroep ondernemers te kunnen oppakken. IMK heeft een intake SHV traject afgerond in 2021. Philips/Stiels/Gielkens hebben twee SHV trajecten opgestart in 2021.

-Tozo heroriëntatie

In 2021 was er, in het kader van de coronamaatregelen, en extra stuk dienstverlening beschikbaar voor ondernemers, de Tozo heroriëntatie. IMK is in dit kader met ondernemers in gesprek gegaan over bijv. het versterken van de eigen onderneming, het zoeken van een oplossing voor (financiële) problemen of het kiezen voor een (bij)baan in loondienst. Er zijn 17 Tozo heroriëntatie trajecten uitgevoerd door IMK. De Tozo heroriëntatie is breed ingezet waardoor er minder intakes SHV nodig waren.

Middels een uitvoerige communicatiecampagne is deze nieuwe SHV-dienstverlening onder de aandacht gebracht bij deze, voor Kompas nieuwe, doelgroep. Alle ondernemers die recht hadden op Tozo hebben een flyer gehad met het hulpaanbod. Via de bedrijvencontactfunctionarissen van de Kompas gemeenten zijn de ondernemers, hetzij via een folder of via een digitale ondernemerskrant, geïnformeerd. Daarnaast zijn er, in samenwerking met de Kompasgemeenten, ook via social media verschillende berichten verspreid.

-TONK

Begin 2021 breidde het Rijk het steun- en herstelpakket uit met een nieuwe regeling: de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK).
Deze regeling voorzag in een tijdelijke tegemoetkoming in noodzakelijke kosten voor huishoudens die te maken hadden met een inkomensterugval als gevolg van de Corona-crisis en daardoor de noodzakelijke kosten niet meer konden betalen.
De uitvoering van deze regeling werd, net als de Tozo, bij gemeenten gelegd. De TONK bood een ruimere toegang tot de bijzondere bijstand gedurende de periode van 1 januari 2021 tot en met 30 september 2021.
Er werden door het Rijk géén nadere centrale regels vastgesteld voor de tegemoetkoming TONK. De beleidsregels voor de TONK zijn in Parkstadverband opgesteld.

Tabel TONK

Tonk werkprocessen en betaalde bedragen		Simpelveld	Beekdaelen	Voerendaal	Kompas
Aantal opgeboekt		**9**	**30**	**13**	**52**
Aantal ingetrokken		**1**	--	--	**1**
Aantal afgedaan	Toekenning	**4**	**8**	**5**	**17**
	Afwijzing	**4**	**22**	**8**	**34**
	Zonder besluit	--			**0**
	Aantal afgedaan	**8**	**30**	**13**	**51**
Uitbetaalde bedragen		**4.321**	**9.437**	**12.429**	**26.188**

3.4 Realisatie product zorg 2021

Tabel: bereik Kledingbank

	Product zorg	Kompas		Beekdaelen (Nuth+Schinnen)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 2021	Begroot 2021	Realisatie 202	Begroot 2021	Realisatie 2021
1	bereik van aantal huishoudens dat zorg vraagt minimaal handhaven op hoogte vorig jaar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	aantal gezinnen dat gebruik maakt van kledingbank	430	218	190	134	100	44	140	40
3	aantal aanvragen schuldhulpverlening kredietbank	40	36	21	23	15	10	4	3

4.1 Inleiding

Bedrijfsvoering raakt alle programma's. Het gaat immers om:
- het geheel van activiteiten dat ervoor zorgt dat iedereen weet wat er gedaan moet worden (plannen),
- wat dat gaat kosten (begroten),
- informatie over de kwaliteit en de voortgang (monitoren),
- welke resultaten zijn behaald (verantwoorden),
- helderheid over welke aanpassingen nodig zijn voor een volgende cyclus (verbeteren).

Het is essentieel dat de wijze waarop wij onze bedrijfsvoering inrichten en verbeteren, past bij de wendbaarheid van onze primaire processen. Kompas wil enerzijds de stabiliteit handhaven – de basis op orde houden en op onderdelen verbeteren – en anderzijds die benodigde flexibiliteit creëren waar de continu veranderende omgeving om vraagt.

4.2 Onze ambities

In het uitvoeringsprogramma 2021 waren de ambities:
1. De 'basis op orde' (continue proces van meten en verbeteren);
2. Verdergaande digitalisering;
3. Een versnelde invoering van 'anders werken';
4. Duurzame inzetbaarheid en zelfregie.

4.3 Resultaten

1. De basis op orde: continu proces van meten en verbeteren

Uitbreiding met Onderbanken

Om te zorgen voor een soepele overkomst van postcodegebied Onderbanken per 1 januari 2022 zijn de voorbereidingen getroffen onder eenzelfde structuur van een projectgroep en een vijftal werkgroepen als bij de overkomst van Schinnen. Daarbij waren naast medewerkers van Kompas ook medewerkers van ISD BOL en daar waar nodig van Beekdaelen aangesloten. De (3) medewerkers die vanuit ISD BOL bij ISD Kompas in 2020/2021 gedetacheerd waren, treden per 1 januari 2022 met een vast contract in dienst. Ook de medewerker met een tijdelijk contract stapt over naar Kompas.

Cao-ontwikkelingen

Eind 2020 zijn de onderhandelingen gestart voor de nieuwe CAO SGO 2021-2023. De onderhandelingen zijn meerdere keren gestaakt en waren eind 2021 nog steeds lopende.

Salarisverwerking

De salarisverwerking is middels een dienstverleningsovereenkomst (DVO) uitbesteed aan de gemeente Beekdaelen. Deze verzorgt op verzoek ook speciaal advies vanuit haar fiscale expertise.

Instroom, doorstroom en uitstroom

In 2021 zijn drie medewerkers (op eigen verzoek) uitgestroomd (2,89 fte). Er zijn 9 medewerkers ingestroomd met een arbeidscontract op structurele functies (7,62 fte). Daarvan is één medewerker in dienst getreden vanuit Beekdaelen, hij kreeg hier de status boventallig. 0,56 fte is ingestroomd vanuit het doelgroepenregister.
Er is één medewerker doorgestroomd binnen de organisatie.
Zowel de directeursfunctie is vast ingevuld als de coördinatorfunctie bij Rechtmatigheid. Op 31 december 2021 waren er 11 mannen en 26 vrouwen in dienst bij Kompas

Tabel: Verdeling mannen en vrouwen op leeftijdsklasse in aantallen en in fte

Leeftijdsklassen op 31-12-2021									
	Totaal			*Mannen*			*Vrouwen*		
Leeftijdskl	*Aantal*	*FTE*	*% Totaal*	*Aantal*	*FTE*	*% totaal*	*Aantal*	*FTE*	*% totaal*
<=24	1	1	3,10%	0	0	0,00%	1	1	3,10%
25 t/m 34	5	5	15,51%	1	1	3,10%	4	4	12,41%
35 t/m 44	8	7,44	23,08%	5	4,72	14,64%	3	2,72	8,44%
45 t/m 54	14	11,81	36,64%	3	3	9,31%	11	8,81	27,33%
55 t/m 64	9	6,98	21,66%	2	2	6,21%	7	4,98	15,45%
>=65	0	0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%
Totaal	37	32,23	100,00%	11	10,72	25,83%	26	21,51	66,74%

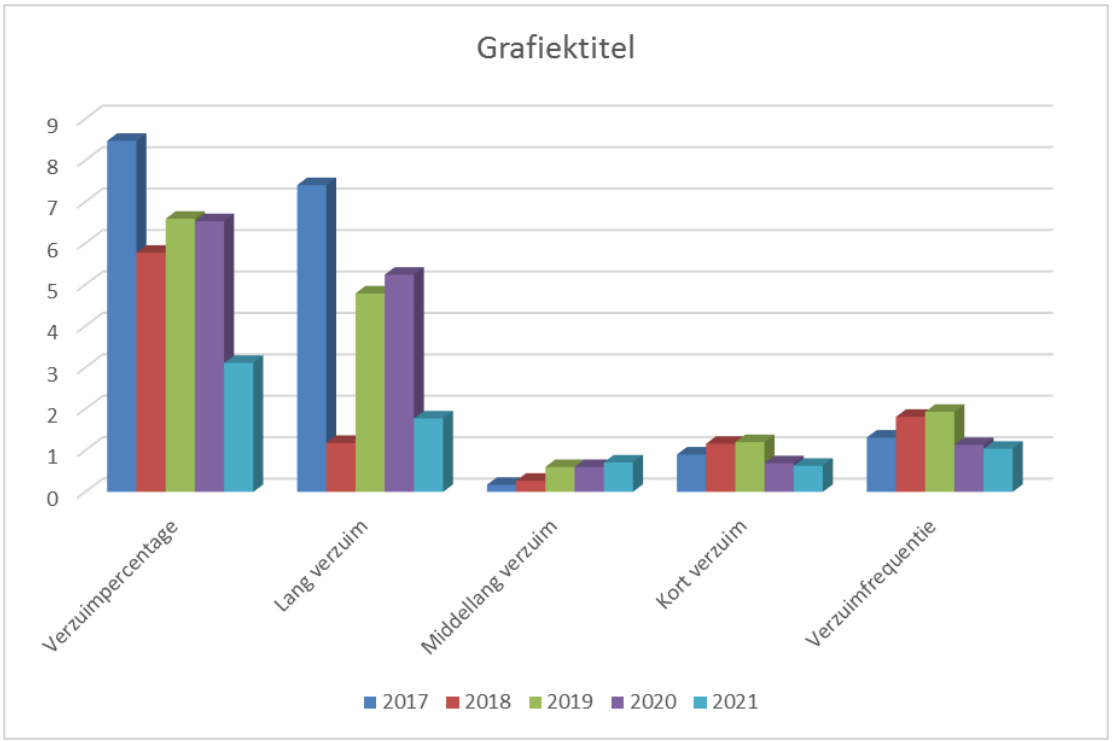
Er is een redelijke verdeling te zien over leeftijdsklassen. Het hoogste percentage vinden we in de leeftijdsklasse vrouwen van 45 t/m 54.

Ziekteverzuim en ongevallen

Binnen Kompas wordt voor de begeleiding van medewerkers samengewerkt met de bedrijfsarts(en) van de arbodienst. In 2021 zijn na evaluatie enkele aanvullende afspraken gemaakt, waaronder een grotere keuze uit bedrijfsartsen en contactmogelijkheden vanuit werkgever. Ook hebben wij een nieuw verzuimprotocol en een praktische ziek- en hervatmeldingsprocedure beschreven.
Ons ziekteverzuim bedroeg in 2021 3,11 procent. Dat is ruim 3 procent lager dan het verzuim in 2020 (6,53 procent). Een mogelijke verklaring hiervoor is het vele thuiswerken. Dit lijkt met Covid-19 samen te hangen. Men lijkt zich minder snel ziek te melden als men thuiswerkt; daarnaast infecteren medewerkers elkaar waarschijnlijk ook minder door het gebrek aan fysiek contact. De (landelijke) verwachting was dat door Covid-19 het ziektepercentage juist zou stijgen. Van de 3,11 procent is:

- 1,77 lang verzuim (langer dan 42 dagen), waarop we weinig invloed hebben (chronische klachten)
- 0,71 middellang verzuim (tussen 8 en 42 dagen)
- 0,63 procent lang verzuim (minder dan 8 dagen))

Tabel: Verloop verzuim Kompas 2017-2021



De ziektefrequentie (het gemiddeld aantal meldingen per medewerker) is met 1,04 gelijk gebleven (2020: 1,13). Dat betekent gemiddeld dat een medewerker zich één keer per jaar ziekmeldt.
Er vonden geen zwangerschapsverloven plaats in 2021. Twee medewerkers hadden ouderschapsverlof. Er waren geen ongevallen.

Bedrijfsveiligheid en agressie

Het protocol Grensoverschrijdend gedrag is geüpdatet en aangepast naar de nieuwe situatie van Kompas met meer locaties. De organisatie van een eigen interventieteam is moeilijk gebleken. De voorkeur gaat uit om hier samen in op te trekken met gemeente Beekdaelen. Dit wordt meegenomen in de DVO met gemeente Beekdaelen. De training voor leden van het interventieteam en de training ordegesprekken zijn in verband met Covid-19 uitgesteld naar 2022.

Klachten over gedrag medewerkers

De klachtenprocedure is op dezelfde manier ingericht als bij gemeenten en andere sociale diensten. Een werkzoekende kan een klacht indienen tegen het gedrag en houding van een medewerker.
In 2021 zijn er 6 klachten ingediend waarvan 3 niet-ontvankelijk (bezwaar in plaats van klacht).
Eén klacht bleek bij doorvragen en nader onderzoek ook te gaan om een inhoudelijk bezwaar, klager wilde iets anders horen dan de medewerker kon vertellen en bleef ontevreden over de geboden oplossingen.
De twee 'echte' klachten (één tegen een participatiecoach en één tegen een casemanager) bleken te berusten op miscommunicatie. De klachtenbehandelaar heeft deze grotendeels mondeling met betrokken partijen opgelost en schriftelijk bevestigd.
Klagers worden altijd gewezen op de mogelijkheid om een vervolgklacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen. Hier is door geen van de klagers gebruik van gemaakt.

Bedrijfshulpverlening en EHBO

Wij vinden een veilige werkomgeving belangrijk. Jaarlijks volgen ongeveer 20 medewerkers de herhalingstraining Levensreddende handelen. Een aantal nieuwe medewerkers hebben de training ook gevolgd. Onze medewerkers zijn in staat in voorkomende gevallen levensreddend te kunnen optreden.

HRM-gesprekscyclus

Medewerkers en leidinggevenden zijn er inmiddels aan gewend geraakt om op regelmatige basis in gesprek te zijn over resultaten, ambities en ontwikkeling. Resultaten worden meer en meer in teamverband besproken. In 2021 zijn er nieuwe afspraken gemaakt over een andere passender gesprekscyclus, die in 2022 vorm gaat krijgen.
De meeste voortgangsgesprekken hebben plaatsgevonden via MS-teams, de beoordelingsgesprekken hebben in december plaatsgevonden met de medewerkers die nog kunnen groeien in salaris.

Wet Banenafspraak

De overheid beoogt met de banenafspraak de creatie van 6.500 banen voor mensen met een arbeidsbeperking. Een inventarisatie door een jobcarver van het WSP in 2018 leidde tot een beschikbare functie van circa 0,6 fte voor iemand uit het doelgroepenregister. Het gestelde quotum voor 2021 was met 2,56% voor onze organisatie 0,715 fte gemiddeld op jaarbasis. Dit hebben wij met 1,58 fte ruim gehaald. Eén persoon uit het doelgroepenregister ging bij Kompas aan de slag in de functie die uit de jobcarving is ontstaan (Scanner Uitkeringsadministratie). Daarnaast is één persoon uit het doelgroepenregister geplaatst op een reguliere functie.

(Digitale) communicatie

Kompas vindt transparantie en dus communicatie belangrijk. Communicatie vindt steeds meer digitaal plaats; deel noodgedwongen door Covid-19 maar ook deels omdat wij de voordelen ervan inzien. Ook communicatie met werkzoekenden vindt in de tijd van Covid-19 meer digitaal plaats, uiteraard waar mogelijk.
Kompas investeert structureel in het optimaliseren van communicatiemiddelen en digitale communicatie. Er zijn, vaak relatief goedkope, middelen en applicaties aangeschaft c.q. ingericht om communicatie digitaal te kunnen aanbieden, zoals LaPosta, een e-mailingprogramma voor nieuwsbrieven, Vimeo voor filmpjes, iBabs voor vergaderstukken en besluitvorming, de Swyx app (de

telefooncentrale van Beekdaelen via een app op de telefoon) en dergelijke. Het vergaderen via MS-teams zijn de medewerkers van Kompas inmiddels goed gewend.

Werkzoekenden en minima hebben in 2021 voor het eerst een e-mailing ontvangen: de nieuwsbrief van juli is voor het eerst digitaal verstuurd in plaats van per post. Ook de uitnodigingen voor Elk Kind Telt mee en de Speelgoedbeurs-en winkel zijn digitaal verspreid. Daarnaast attendeerden wij werkzoekenden op artikelen en berichten op onze websites via Linkedin en de facebookpagina's van de Kompas-gemeenten. Berichten die 'need to know' waren, zoals een gerichte informatie aan de overgekomen werkzoekenden uit Schinnen of de mogelijkheden voor ondernemers deelden wij zowel digitaal (website en de digitale ondernemerskrant van Voerendaal) als fysiek in persoonlijke brieven en/of de reguliere huis-aan-huisbladen. De bedoeling is om steeds meer digitaal te delen en steeds minder fysiek. Daarbij houden wij er uiteraard rekening mee dat een deel van onze werkzoekenden minder digitaal vaardig is en daar hulp bij nodig heeft, of waarmee we op een andere manier moeten blijven communiceren.
Kompas communiceert zoveel als mogelijk op B1-niveau, het niveau waarop het merendeel van de bevolking teksten kan lezen en begrijpen. In 2021 zijn alle brochures voor werkzoekenden herschreven, waardoor de informatie die zij tijdens het intakegesprek ontvangen ook laagdrempeliger en toegankelijker is geworden. Alle standaardbrieven ondergaan momenteel opnieuw een uitgebreide screening en worden eveneens zo nodig herschreven naar B1-teksten. Dit project loopt in 2022 door.

In 2021 heeft Kompas een aantal digitale informatiebijeenkomsten voor leden van colleges en raden georganiseerd. De reden om deze bijeenkomsten digitaal te organiseren waren de beperkingen rond Covid-19. Merkbaar was dat digitaal overleggen en bijeenkomen meer ingebed raakt.

Wij hadden veel overleg met de Cliëntenraad van Kompas, die zichzelf in 2020 ontbonden heeft en in 2021 een doorstart heeft gemaakt met voornamelijk nieuwe leden.

Bij Kompas staat ook interne communicatie hoog in het vaandel: iedere afdeling heeft haar afdelingsoverleg en eens per maand is er een 'groot werkoverleg' waarbij alle medewerkers aanwezig zijn. Ook deze waren in 2021 nog voornamelijk via MS-teams. Met het hybride werken blijft het vele digitaal communiceren bestaan. Men werkt daar waar het werk het meest efficiënt gedaan kan worden, de ene keer op locatie, de andere keer thuis. De communicatie moet daarop zijn afgestemd. Er zijn uiteraard redenen om te (blijven) kiezen voor een live ontmoeting, denk bijvoorbeeld aan de begeleiding van werkzoekenden of sociale redenen.

2. Verdergaande digitalisering

Digitalisering klantdossiers

De overgang naar digitale klantdossiers is afgerond. Alle gegevens die nodig zijn voor ons werk, van ID bewijzen tot beschikkingen, worden nu opgeslagen in het digitale dossier van de klant.
Bij de presentatie in 2020 van het door de archiefinspecteur opgemaakte rapport is ook een lijst van aanbevelingen opgenomen.
De aanbevelingen zijn in 2021 overgenomen in een plan van aanpak. Dit plan wordt op dit moment uitgevoerd.

Digitale dienstverlening

Kompas biedt dienstverlening via haar website www.isd-kompas.nl. Maandspecificaties, jaaropgaven en wijzigingsformulieren staan in de beveiligde omgeving "MijnKompas" van de cliënt. De formulieren worden meer en meer in deze beveiligde omgeving ondergebracht, met name alle aanvragen en formulieren van het team Zorg. In november is de eerste "bulk" aanvraag vereenvoudigd door een aantal stappen te digitaliseren.
Van ongeveer de helft van het klantenbestand zijn de e-mailadressen bekend. Hierdoor is het mogelijk een aantal "nice to know"-berichten via de e-mail te versturen, bijvoorbeeld berichten over de kinderkledingbank, speelgoedbeurs, de informele nieuwsbrief. Dit leverde in 2021 een aantoonbare stijging van het aantal aanvragen c.q. bezoekers op. Alleen de uitnodiging voor de eigen kledingbank is nog fysiek verstuurd. Bij elke fysieke mailing worden de cliënten uitgenodigd hun e-mailadres door te geven.

Website en digi-toegankelijkheid
In het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Kompas voldoet aan de toegankelijkheidseisen.
Gedurende het jaar doen wij minimaal 4 steekproeven op digi-toegankelijkheid. Daarnaast wordt elke nieuw geplaatste inhoud gecontroleerd op digi-toegankelijkheid én op duidelijke taal en begrijpelijke structuur voor de werkzoekenden. Daarmee borgen wij onze digi-toegankelijkheid.

Informatiebeveiliging en privacy
Kompas werkt continue aan de bewustwording rondom het verantwoordelijk omgaan met privacygevoelige informatie bij iedereen die toegang heeft tot (cliënt)dossiers. Kompas heeft in dit kader een functionaris gegevensbescherming (extern), een privacy officer (rol) en CISO (rol). Bij elk werkoverleg staat gegevensverwerking op de agenda en er vindt maandelijks een check plaats op het gebruik van Suwinet. Door het gebruik van de Privacy Workspace portal houden we grip op alle verwerkingen van persoonsgegevens. In 2021 hebben geen datalekken plaatsgevonden.
Door een externe auditor is onderzoek gedaan naar de opzet en het bestaan van maatregelen en procedures gericht op de beveiliging van de Suwi diensten van ISD Kompas. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de auditor, van een Third Party Mededeling (TPM).
Deze TPM is zonder op- of aanmerkingen op de genomen maatregelen en gebruikte procedures afgegeven.

Project doorontwikkeling stuur-, management- en verantwoordingsinformatie
Afgelopen jaar is een definitieve stap gezet in de doorontwikkeling van managementinformatie. Voor Doelmatigheid en Rechtmatigheid zijn dashboards ontwikkeld waar de actuele stand van zaken voor een groot deel van onze aandachtgebieden zichtbaar is.
De verantwoordingsinformatie en voor Bedrijfsvoering komt deze verbeterslag nog. Met de geplande aanschaf van een nieuw boekhoudpakket verwachten we ook hier flinke stappen te zetten.

3. Een versnelde invoering van ‘anders werken’ (hybride werken)
Omdat er veel voordelen zijn aan thuiswerken is een binnen Kompas werkgroep gevormd om te onderzoeken hoe we na Covid-19 op een goede manier kunnen blijven thuiswerken, in combinatie met werken op kantoor.
Vooruitlopend op het hybride werken, zoals wij het ‘anders werken na Corona’ noemen, hebben wij onze medewerkers gefaciliteerd in mobiel werken (gsm, laptop) en het inrichten van een thuiswerkplek, inclusief een vergoeding van 2 euro netto per thuiswerkdag voor energie- en internetkosten. Wij liepen hierbij –vanuit goed werkgeverschap- vooruit op de Cao.

Bij hybride werken horen afspraken voor een goede samenwerking. Deze zijn gemaakt door vanuit de werkgroep hybride werken input te verzamelen om de voordelen van het thuiswerken benutten en de nadelen op te lossen.

4. Duurzame inzetbaarheid en zelfregie
Balans werk en privé
Een groot voordeel van Covid-19 is dat de balans werk en privé voor de meeste medewerkers door het deels thuiswerken in orde is. Er zijn weinig medewerkers die een disbalans ervaren, maar er is wel voortdurend aandacht voor vanuit de leiding. Binnen de teams is continue aandacht voor het thuiswerken en eventuele nadelen die dit voor sommige medewerkers met zich meebrengt. Wij komen tot maatwerkoplossingen waar nodig. Hybride werken staat op de agenda van elk intern overleg.

Vitaliteit
Vanwege Corona en de onmogelijkheden voor sporten en andere vitaliteitsfaciliteiten is in 2021 niet speciaal ingezet op dit soort vitaliteitsvoorzieningen. Het programma van 2020 is nog niet volledig opgebruikt, zodra het weer kan zetten wij het restant in. Vergoedingen voor sportabonnementen vanuit het IKB zijn gewoon gecontinueerd.

Leren en ontwikkelen

Continue leren is niet alleen belangrijk voor het functioneren van de medewerker en de kwaliteit van onze dienstverlening. Het is ook belangrijk voor de medewerker zelf, omdat het de inzetbaarheid op arbeidsmarkt (de zogenaamde employability) en de vitaliteit vergroot. Kortom, leren is van groot belang voor de duurzame inzetbaarheid.

Wij investeren zowel in deskundigheidsbevordering als in persoonlijke ontwikkeling, zowel ten behoeve van de eigen organisatie als organisaties in de regio. Het gaat hierbij om formeel leren zoals opleidingen via open inschrijving of in-company trainingen. Een voorbeeld van zo'n in-company training is de (opfris)cursus voor B1 schrijven, bestaande uit een webinar en een e-learning op maat, die elke medewerker heeft gevolgd.
Ondanks dat veel klassikale opleidingen nog steeds afgelast werden, hebben een aantal medewerkers een eigen opleiding gevolgd. Deels omdat taken veranderden, maar ook een deel vanuit een eigen ontwikkelingsbehoefte, bijvoorbeeld om nieuwe taken naar zich toe te trekken. Het opleidingsbudget van 2% van de loonsom is zelfs enigszins overschreden.
Opvallend is dat de digitale trainingen vanuit het e-learning-platform maar weinig afname vinden. Gerichte trainingen zijn gewilder.

Normaliter investeren wij naast formeel leren ook in sociaal leren (bijvoorbeeld intervisie) en informeel leren op de werkplek, door (tijdelijk) neventaken te verrichten of mee te draaien in een project. Dit is ook in 2021 nog steeds gebeurd, bijvoorbeeld deelname van medewerkers in projecten als het hybride werken, dashboard, uitbreiding Kompas en inburgering.

Gebruikte afkortingen en definities

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AOW	Algemene Ouderdomswet
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen
Bbz light	Bbz met tijdelijk versoepelde voorwaarden
BKR	Bureau Krediet Registratie
BUIG	Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten
Cao SGO	Collectieve Arbeidsovereenkomst Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CKI	Centraal Krediet Informatie systeem
CRvb	Centrale Raad van beroep
DAO	Duurzaam Arbeidsongeschikt
DGR	Doelgroepenregister
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
ELIPS	Einde Lening Inburgeringsplicht
FIP	Frequent, Intensief en Persoonlijk
GO	Groot Overleg
GR	Gemeenschappelijke Regeling
Grib	Groeien in Beekdaelen (samenwerkingsverband algemeen maatschappelijk werk)
HRM	Human Resource Management
IKB	Individueel Keuze Budget
IMK	Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf
KWIZ	Bureau voor onderzoek, advies en informatiemanagement in het sociaal domein
LKS	Loonkostensubsidie
LO	Lokaal Overleg
P&C	Planning en Control
Participatiewet	Vangnet van de sociale zekerheid in Nederland (voorheen Wet Werk en Bijstand)
PRO	Praktijkonderwijs
ROF	Rechtmatigheid Onderzoeksformulier
Suwinet	Via Suwinet Services kunnen overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven digitaal bij elkaar opvragen en naar elkaar sturen
TONK	Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers
TW	Toeslagenwet
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VSO	Voortgezet Speciaal Onderwijs
VSO	Voortgezet Speciaal Onderwijs
VWN	Vluchtelingenwerk Nederland
Wajong	De Wajong-uitkering is er voor mensen die op jonge leeftijd een langdurige ziekte of handicap hebben gekregen. Zij die structureel geen arbeidsvermogen hebben ontvangen de Wajong-uitkering van de gemeenten. Jonggehandicapten die wel arbeidsvermogen hebben komen sinds 1 januari 2015 naar de gemeenten.
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen - arbeidsongeschiktheidsuitkering
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
WW	Werkeloosheidswet uitkering
Wsm	Wettelijk sociaal minimum
WSP Parkstad	Werkgevers Servicepunt Parkstad Limburg
ZMR	Project Zichtbaar Maatschappelijk Rendement van de Kompas-gemeenten.
ZMP	Zichtbaar Maatschappelijk Participeren