

Plan van aanpak inzet POK-middelen

Aanleiding

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren. 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. De VNG heeft hiervoor 8 richtlijnen opgesteld.

Voor 2021 hebben we een bedrag van € 532.000 ontvangen en conform de meicirculaire van 2022 ontvangt Oss onderstaande middelen voor de periode 2022 t/m 2026 via de algemene uitkering:

Bedragen € 1.000

Versterken gemeentelijke dienstverlening:	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Robuust rechtsbeschermingssysteem	113	118	128	128	130	132
Versterking ondersteuning wijkteams	219	228	226	227	230	259
Impuls integraal werken	174	30	16	0	0	0
Systeemleren	26	27	27	27	27	27
Versterking dienstverlening gemeenten: Systeemleren		0	24	25	25	25
Totaal	532	403	421	407	412	443

Totaal periode 2021-2026: € 2.618.000,-

Over de budgetten voor de overige actielijnen volgt nog meer info vanuit het Rijk.

De middelen zijn per decembercirculaire aangekondigd. Dit voorstel bevat de eerste plannen die we voor de beoogde doelen en deze middelen ontwikkelden. We gaan de middelen gefaseerd besteden, met dit plan van aanpak wordt een deel besteed. Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De bedoeling is leidend: bijdragen aan het voorkomen van fouten zoals gemaakt bij de Toeslagenaffaire, met name gericht op het beschermen van kwetsbare inwoners in een afhankelijke positie, de kloof tussen overheid en inwoner overbruggen en samenbrengen wat de inwoner nodig heeft;
- Waar het kan ondersteunen de middelen lopende acties en bestaande voorgenomen plannen. We beperken nieuwe ambities. Gezien onze visie op het sociaal domein kan dat. Deze steunt het voorkomen van ontsporingen in de Toeslagen affaire. Gezien de druk op beleid en uitvoering moet het ook, meer nieuwe ambities leiden niet tot meer realisatie;
- Dit is een eerste tranche aan plannen, het is gezien de beperkte beschikbare tijd niet mogelijk om voor alle middelen en jaren direct integrale plannen te ontwikkelen. Het is ook niet wenselijk, we willen kunnen beoordelen wat verder nodig is op dit onderwerp. We gaan

er vanuit dat de middelen beschikbaar blijven en we de komende jaren aanvullende plannen zullen indienen;

- We gaan er vooralsnog vanuit dat de middelen meerjarig en incidenteel zijn. De plannen sluiten daar op aan.

Voorstel

De 8 richtlijnen en bedragen van de VNG hoeven niet letterlijk gevolgd te worden. We hebben gekeken welke het beste aansluiten bij onze doelen en waar we kunnen versterken en/of versnellen.

We zetten in op 3 thema's:

1. Vakmanschapsontwikkeling;
2. Rechtsbescherming;
3. Digitalisering.

De Toeslagenaffaire draaide deels om algoritmes en risicoprofielen die hele groepen verdacht maakten. Daarnaast is gebleken hoe belangrijk 'de menselijke maat' is, de beoordeling van een specifieke situatie, inwoner en vraag. De vakmanschapsontwikkeling van onze consultants is onder andere daar op gericht. Bescherming van de positie van de inwoner vinden we belangrijk, mede daarom hebben we al jaren een Raadgever Sociaal domein en zorgen we voor onafhankelijke clientondersteuning. We willen niet alleen de huidige structuren versterken maar ook onderzoeken of er meer nodig is rondom rechtsbescherming.

We investeren in Oss in het sociaal domein fors in digitalisering. Een inwonerportaal, een regiesysteem, wat komt er in te staan en waarom, wie komt er bij, hoe kunnen correcties worden doorgevoerd, hoe vind gegevensopslag en -uitwisseling plaats enz.? Ook daar gaan we meer aandacht aan besteden. Dit gaat ook onze professionals helpen. Hieronder een nadere toelichting op de 3 thema's.

Thema 1. Versterken vakmanschap/deskundigheidsbevordering van de professionals in het sociaal domein

Er zijn 4 actielijnen:

- a. Boost geven aan de basistraining Samenwerkwijze (SWW). Doel: in 2022 heeft elke professional in het sociaal domein minimaal de basismodule SWW gevolgd via het leerhuis. We schatten in dat het nog om 50 mensen gaat.
- b. Ontwikkelen van en in pilot omzetten van een verdiepende module SWW.
- c. Werven van een opleidingscoördinator, die gaat zorgen voor een structureel inwerk- en opleidingsplan voor de medewerkers van het sociaal domein. Dit gaat over team- en afdelingsoverstijgende thema's zoals de Samenwerkwijze tot een jaarlijkse privacy training.

- d. Werven van een professioneel en geaccrediteerde intervisor binnen het sociaal domein. Onder begeleiding van een intervisor wordt inhoudelijke casuïstiek uit actuele werksituaties besproken, hetgeen leidt tot bewustwording en inzichten van de professional. Het verhogen van het reflectief vermogen is van belang en zorgt voor het versterken van het leervermogen en de uitvoeringskracht van onze organisatie. Intervisie wordt structureel onderdeel van het opleidingsplan uitvoering SD.

Thema 2. Rechtsbescherming

We pakken dit op in 3 stappen:

1. Verkenning wat nodig is Oss
Er zijn in de gemeente Oss diverse mogelijkheden voor inwoners voor het maken van bezwaar tegen een besluit, het indienen van een klacht etc. Daarbij is ook clientondersteuning mogelijk.
Verder hebben wij een sociaal raadgever, als onafhankelijk vangnet voor inwoners met (complexe) vraagstukken rond zorg . We beschikken in Oss over sociaal raadslieden bij ONS Welzijn en bij Schuldhulpverlening. Er zijn signalen dat voor deze dienstverlening in het algemeen meer capaciteit nodig is. We gaan nader bekijken of dit om om incidentele of structurele knelpunten gaat.
We doen een onderzoek naar wat er al is in Oss en vervolgens bekijken we wat nodig is. In deze verkenning kijken we ook naar hoe andere gemeenten dit hebben ingericht.
2. Uitwerken Plan van Aanpak
Op basis van het onderzoek wegen we af wat nodig is en hoe we dat het best kunnen inrichten. Daarbij wordt ook de afweging gemaakt wat we zelf als gemeente oppakken of bij ONS Welzijn of andere organisaties beleggen.
3. Implementatie en uitvoering

Thema 3. Digitalisering

Er zijn drie actielijnen waar we op willen inzetten:

1. Digitale vindplaats

Mede door gebrekkige digitalisering is er een groep burgers die niet altijd de weg kan vinden naar de juiste toegang in het sociaal domein. In Oss is er nu sprake van meerdere digitale vindplaatsen met informatie over het Sociaal Domein. Door te werken aan 1 digitale vindplaats kunnen inwoners snel de weg vinden. Door vervolgens de vindplaats intuïtief op te zetten, met begrijpelijke taal en door te voldoen aan digitale standaarden voor toegankelijkheid, kan de kwaliteit van dienstverlening worden vergroot.

2. Regiesysteem

Maatwerk en menselijke maat is een belangrijk advies uit de toeslagenaffaire. Dit vraagt om ondersteunende systemen voor professionals waarin ruimte is voor maatwerk en persoonlijk contact. De software van de Belastingdienst was van oudsher ingericht voor volledig gestandaardiseerde processen, gericht op het zo snel mogelijk afhandelen van grote hoeveelheden mutaties, een voorbeeld van hoe het niet moet in het sociaal domein. Momenteel is er voor professionals geen ondersteunende software voor digitale samenwerking onderling, met inwoners en met ketenpartners. Dit maakt weliswaar maatwerk mogelijk, maar zorgt er ook voor dat professionals langs elkaar heen kunnen werken en er risico's zijn op privacy incidenten. Bij de inrichting en gebruik van het regiesysteem is er aandacht voor voor de meest kwetsbare doelgroep, de multi-probleemgezinnen. Het besluit om dit proces te gaan digitaliseren met behulp van een regiesysteem is genomen. In het licht van de toeslagenaffaire kunnen we hier nog meer in investeren.

3. Datagedreven werken + cultuur & structuur/vakmanschap

Zorgen voor biasvrije data, algoritmes en analysemethoden (bron: Toolbox voor Ethisch Verantwoorde Innovatie van digitaleoverheid.nl). Investeren in goede gegevenskwaliteit. Maak bij het maken van analyses en schrijven van algoritmes gebruik van een ethisch normenkader en zorg waar nodig voor toetsing door een ethische commissie. We willen samen optrekken met ICT en het programma voor de datastrategie. Ook is er bij het dashboard SD aandacht voor beleidsinterventies gericht op de kwetsbare doelgroepen (multi-probleem) en beleidsevaluatie psychisch kwetsbare inwoners.

Stevig inzetten in het opzetten van een ethische commissie en ethisch normenkader. Dit kan centraal in de organisatie worden belegd, maar wel met een stevig fundament in het Sociaal Domein gezien de dienstverlening aan (vaak kwetsbare) inwoners. Daarnaast stellen we voor om een programma voor 21e -eeuwse vaardigheden op te zetten. In samenwerking met HR, ICT en beleid (vakmanschapontwikkeling). In dit programma is er aandacht voor bewustwording bij ambtenaren, zijn er programma's voor digitale vaardigheden voor professionals maar ook voor inwoners. Ook is er specifiek aandacht voor opleiding ten aanzien van privacy, informatiebeveiliging, maar ook gebruik van data en algoritmes.

Begroting

Thema	Kosten 2022 t/m 2024 <i>Per jaar</i>	Kosten 2025 t/m 2027 <i>Per jaar</i>	Over periode 2022-2027
1.Vakmanschapsontwikkeling	200.000	100.000	900.000
2.Rechtsbescherming	100.000		300.000
3.Digitalisering	500.000 (voor 2 jaar)		500.000
<i>Kosten totaal</i>			<i>1.700.000</i>

Financiën

We vormen een reserve voor de POK-middelen. In de begroting ramen we een onttrekking uit de reserve op basis van dit bestedingsplan en plannen die in de komende jaren volgen. Mochten de werkelijke uitgaven in de jaarrekening lager zijn dan geraamd, dan blijven de middelen in de reserve en gaan de middelen de jaargrens over. Zo kunnen we de middelen over de jaren heen uitgeven.

Noot: tijdens de marap dient de vorming van de reserve door de Raad te worden bekrachtigd. In de marap rapportage wordt door F&C een beslispunt opgenomen voor het vormen van de reserve.