Beleidsverslag 2020

ISD Kompas

Wij zijn op meerdere boten vertrokken.
Nu varen wij op hetzelfde schip.
- Martin Luther King jr. -

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave ... 2
Voorwoord ... 3
Inleiding ... 4
Samenvatting ... 5
Programma Arbeidsparticipatie ... 5
Programma Inkomen ... 5
Programma Zorg ... 5
Programma Bedrijfsvoering ... 5
1. Programma Arbeidsparticipatie ... 6
1.1 Inleiding ... 6
1.2 Onze ambities ... 6
1.3 Resultaten ... 6
1.4 Realisatie producten Arbeidsparticipatie ... 9
2. Programma Inkomen ... 13
2.1 Inleiding ... 13
2.2 Onze ambities ... 13
2.3 Resultaten ... 13
2.4 Realisatie product inkomen 2020 ... 16
3. Programma Zorg ... 17
3.1 Inleiding ... 17
3.2 Onze ambities ... 17
3.3 Resultaten ... 17
3.4 Realisatie product zorg 2020 ... 20
4. Programma Bedrijfsvoering ... 21
4.1 Inleiding ... 21
4.2 Onze ambities ... 21
4.3 Resultaten ... 21
Gebruikte afkortingen en definities ... 26

Voorwoord

Ons voornemen voor 2020 was het continueren van onze bewezen werkwijze: wij kennen onze werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden, zijn creatief en innovatief, en streven steeds naar maatwerk, uiteraard binnen de gegeven kaders. Eind 2020 was de verwachting dat de economie, en daarmee de vraag naar werknemers, zou blijven groeien, wat ten goede zou komen aan onze werkzoekenden.

Begin 2020 werden we echter overvallen door een pandemie. De Covid-19-uitbraak en de maatregelen die het land, de wereld, en dus ook wij, moesten nemen waren snel en plotseling. Maar duurden ook veel langer dan wij in maart 2020 konden voorzien. En vanaf dat moment merkten wij pas echt hoe wendbaar en flexibel onze medewerkers zijn en hoe zij kunnen inspelen op veranderingen. De mindset die wij voor ogen hadden blijkt er te zijn: doen wat vandaag nodig is én doen wat vandaag nodig is om morgen mogelijk te maken.

Persoonlijk contact werd noodgedwongen letterlijk én figuurlijk contact op afstand. Groepsbijeenkomsten moesten wij annuleren, zelfs gesprekken in de spreekkamer waren in 2020 gedurende een periode niet mogelijk. Ook nu ondervinden wij nog dagelijks de gevolgen van Corona en is het einde nog niet in zicht.
Binnen enkele weken zijn er echter alternatieven bedacht en geïmplementeerd. Voor de hand liggend, zoals vergaderen via MS Teams of Zoom, maar ook heel creatief, zoals een digitale groepstraining voor werkzoekenden en andere manieren om individuele gesprekken met werkzoekenden te kunnen laten doorgaan en voor de eigen medewerkers onderling meer digitaal contact zoals een gefaciliteerde digitale pubquiz om het sociale aspect en de onderlinge relaties niet uit het oog te verliezen. Een sociale context waaruit energie vrijkomt is immers de basis van wendbaarheid. Vertrouwen, transparantie, openheid en samen werken aan een gemeenschappelijk doel bleek ook nu voor de medewerkers een vanzelfsprekendheid waar ik trots op ben.

Er zijn landelijk diverse extra tijdelijke ondersteuningsmaatregelingen in het leven geroepen, waarvan er één door Kompas werd uitgevoerd: de Tijdelijke Overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers. We bleven daarom niet alleen oog hebben voor onze werkzoekenden, maar ook voor degenen die onze hulp nog niet eerder nodig hadden.

Eén van de speerpunten van 2020 was het digitaliseren van de klantdossiers en het archief. Door Covid-19 is digitalisering op diverse vlakken in een stroomversnelling geraakt. Niet alleen de beoogde ambitie voor een digitaal archief is gehaald. Door het op afstand werken is er meteen ingespeeld op modernere middelen voor communicatie. Zo zijn projecten volledig digitaal en op afstand afgerond, hebben wij een nieuwe website gebouwd die technisch voldoet aan digi-toegankelijkheid, hebben wij een pilot afgerond voor groepstrainingen op afstand en deze geïmplementeerd, is een e-learning platform geïmplementeerd voor zowel medewerkers als werkzoekenden en zijn de voorbereidingen gestart om 'het nieuwe werken' structureel in te bedden in onze organisatie.

In 2020 hebben wij ons verder voorbereid op de, intussen tot 1 januari 2022 uitgestelde, Wet Inburgering en op de per 1 januari 2021 gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Ook zijn opnieuw de voorbereidingen gestart voor de toetreding van Schinnen en Onderbanken. In 2020 hebben wij hier hard aan gewerkt. De toetreding van Schinnen is per 1 januari 2021 een feit.

Ik wil dan ook eindigen met de woorden van Martin Luther King Jr. "Wij zijn dan wel op meerdere boten vertrokken, nu varen we inderdaad op hetzelfde schip". En dat allemaal op een onverwacht woeste zee.

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 2019 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 programma onderdeel – 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 dit beleidsverslag ex artikel 18 Gemeenschappelijke Regeling Kompas opgenomen.

In de jaarrekening leggen wij verantwoording af over het gerealiseerde financiële beleid in 2019. 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.

In 2020 zijn ook wij geconfronteerd met de gevolgen van Covid-19.
Door te kijken naar wat wel kan, hoe we wel contact kunnen hebben met werkzoekenden, werkgevers en onderling en door werkwijzen telkens aan de situatie aan te passen, hebben we onze dienstverlening kunnen voortzetten. Anders dan we gewend zijn, maar wel met resultaat.

Programma Arbeidsparticipatie

Ondanks extra steunmaatregelen wegens Corona vanuit de overheid is de werkgelegenheid, voor het eerst na 5 jaar, gedaald. Voor Kompas heeft dit in 2020 geresulteerd in een stijging van het bestand van 7%. Op de langere termijn verwachten wij een verdere stijging.
Ondanks de economische situatie en de beperkingen in onze reguliere werkwijze vanwege Corona maatregelen, zijn 60 werkzoekenden naar werk zijn begeleid waarmee zij geen aanspraak (meer) hoeven te maken op bijstand.

Programma Inkomen

Het programma Inkomen omvat het poortproces, de rechtmatige betaling van de uitkering, de handhaving, bezwaar & beroep en terugvordering. Wij kunnen een rechtmatige inkomensverstrekking garanderen door ons effectieve poortproces en onze sterke focus op handhaving. De mensen die recht hebben, krijgen waar ze recht op hebben.
In 2020 heeft 42% van de uitkeringsaanvragen geleid tot een toekenning van de uitkering. Er zijn 68 fraude onderzoeken uitgevoerd waarbij er in 37 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. In 2020 is er door het extern bureau KWIZ onderzoek gedaan naar het armoedebeleid in de Kompas gemeenten. Dit onderzoek dient als nulmeting voor de toekomst. Kompas heeft zich in 2020 voorbereid op de wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de uitbreiding van Kompas.

Programma Bedrijfsvoering

Een goede bedrijfsvoering zorgt ervoor dat de programma's hun werk goed kunnen doen. We zijn altijd bezig om te bekijken welke processen beter kunnen en wellicht kunnen worden gedigitaliseerd. In 2020 zijn onder andere alle klantdossiers gedigitaliseerd en is gestart met het digitaliseren van de bedrijfsvoeringsdossiers. We hebben een nieuwe website gebouwd, die voldoet aan de huidige eisen en die toegankelijk is voor mensen met een beperking.

1. Programma Arbeidsparticipatie

1.1 Inleiding

Als gevolg van de Corona crisis heeft de economie in 2020 te maken gehad met krimp. Een ongekende krimp van 8,5% in het tweede kwartaal van 2020. Waar we in het derde kwartaal wel weer groei hebben gezien, weegt deze niet op tegen de daling in het tweede kwartaal. Ten opzichte van het laatste kwartaal 2019 in de Nederlandse economie eind 2020 met ruim 3% gekrompen. Voor de werkgelegenheid betekent dit, na een gestage stijging van de werkgelegenheid de afgelopen 5 jaar, een plotse daling vanaf het tweede kwartaal 2020. Waar het aantal werklozen in het eerste kwartaal van 2020 nog aanzienlijk daalde, nam dit aantal landelijk in het tweede en derde kwartaal met respectievelijk 72.000 en 70.000 toe (bron: CBS). Daarbij werd en wordt een deel van de werkgelegenheid nog in de lucht gehouden door de steunmaatregelen vanuit de overheid.

Voor Kompas heeft bovenstaande in 2020 geresulteerd in een, gezien de situatie lichte stijging van het bestand van 7%. Werklozen kunnen in de meeste situaties eerst terugvallen op voorliggende voorzieningen zoals de WW en een deel van de werkgelegenheid wordt zoals gezegd met overheidssteun nog in de lucht gehouden. Op de langere termijn verwachten wij daarom een verdere stijging van ons bestand. Hiermee houden wij in onze begroting en ons uitvoeringsprogramma rekening.

Ondanks de economische situatie en de beperkingen in onze reguliere werkwijze, zijn we er in geslaagd een uitstroom van 60 werkzoekenden te realiseren naar werk/scholing/ondernemerschap, waarmee zij geen aanspraak (meer) hoeven te maken op bijstand. Door te kijken naar wat wel kan, hoe we wel contact kunnen hebben met werkzoekenden en werkgevers en door werkwijzen telkens gezien de situatie aan te passen, hebben we onze dienstverlening kunnen voortzetten. Anders dan we gewend zijn, maar wel met resultaat.

Ook bleek het belangrijk vanuit maatschappelijk oogpunt om het contact met de werkzoekenden te onderhouden, vooral ook voor de meer kwetsbare doelgroep. Mensen met soms een beperkt sociaal netwerk, waar dan vaak ook nog dag invulling zoals vrijwilligerswerk, sport, andere hobby's wegvallen, gaven aan het prettig te vinden wanneer hen werd gevraagd hoe het met hen ging.

Kompas streeft zoveel mogelijk naar betaald werk voor haar werkzoekenden. Dit biedt immers de beste kansen om te re-integreren, een zelfstandig bestaan op te bouwen en te participeren in de maatschappij. Voor de mensen voor wie dat (nog) niet haalbaar is, kan onbetaald werk een opstapje of doel vormen richting participatie. Onze opgave hierin blijft onveranderd; zij die (nu nog) aan de zijlijn staan maximaal – maar altijd naar vermogen - te laten participeren. Het afgelopen jaar met behoorlijke extra uitdagingen, waar we met zijn allen de schouders onder hebben gezet!

1.2 Onze 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!

Begin 2020 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, en werkzoekenden welke om diverse redenen een grote afstand hebben tot werk. Reden hiervan was dat we de afgelopen jaren, in een groeiende economie, veel werkzoekenden met een kortere afstand tot werk naar werk hebben kunnen begeleiden. Afgelopen jaar is gebleken dat we ook de doelgroep met de grote afstand regelmatig naar werk weten te begeleiden. Belangrijk hierbij is het kennen van de werkzoekende en het zoeken van de juiste werkgever bij deze

werkzoekende. Op de juiste plek kan iedereen tot zijn recht komen. Waar het nog niet lukte om te begeleiden naar werk is ingezet op een andere vorm van participatie waarbij we ervan uit gaan dat iedereen iets doet en maximale participatie (naar vermogen) het doel is. Dus bijvoorbeeld deeltijdwerk naast inburgering, vrijwilligerswerk naast mantelzorg etc.

Een uitdaging het afgelopen jaar was dat gedurende de periodes in 'lockdown' veel vrijwilligerswerk is gestopt. Goed om te zien was dat in de periodes waarin regels versoepelden, ook dit vrijwilligerswerk weer beschikbaar werd voor onze werkzoekenden. Ondanks de vele uitdagingen van afgelopen jaar hebben we 60 mensen weten te begeleiden naar werk/school/ondernemerschap. Hiervan zelfs 11 mensen al gedurende het poortproces, dus nog voordat het tot een toekenning van de uitkering is gekomen.

Veel van onze werkzoekenden staan 'ver achter aan in de rij'. Ons doel is om hen steeds een stapje verder naar voren te brengen. Meedoen aan de maatschappij verbetert immers de gezondheid en het gevoel van welbevinden. Daarmee wordt bijgedragen aan de samenleving en de leefbaarheid. Ook in het afgelopen jaar hebben we ingezet op het verder ontwikkelen van onze werkzoekenden, door aan te sluiten bij de kansen en mogelijkheden van de werkzoekenden.

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

Wij bieden groepsgerichte begeleiding waar mogelijk en individueel maatwerk waar nodig. Niet in alle specifieke individuele situaties kan immers worden volstaan met een generieke oplossing. Wij staan open voor signalen vanuit onze werkzoekenden en zien waar de behoeftes liggen. Wij passen er onze trainingen en/of begeleiding op aan. Wij zijn flexibel en doen wat nodig is.
Bovenstaande is wat we in ons uitvoeringsprogramma beloofden. Nog niet wetende dat we onze dienstverlening in 2020 ook vooral moesten aanpassen aan de mogelijkheden binnen de maatregelen waaraan de hele samenleving zich moest houden in het belang van ieders gezondheid. We zijn flexibel geweest en hebben onze dienstverlening aangepast. Live groepsgewijze trainingen waren vanaf het tweede kwartaal niet meer mogelijk. Onze individuele begeleiding liep echter door waar dat nodig was. We hebben geëxperimenteerd met online groepsbijeenkomsten en diverse pilots liggen klaar om mee aan de slag te gaan zodra dat weer kan. Het niet kunnen werken met groepen betekende dat de nadruk lag op individuele begeleiding en het stellen van prioriteiten. Het kost uiteraard meer tijd om contact te houden met alle werkzoekenden wanneer geen groepsbijeenkomsten mogelijk zijn. Mogelijkheden van coaching in de buitenlucht zijn onderzocht en liggen klaar voor wanneer het weer mogelijk is met kleine groepjes buiten aan de slag te gaan.

Onze banenmakelaar en participatiecoaches kennen de werkzoekenden en werkgevers. Dit is essentieel om een brug te kunnen slaan. Want intensieve en persoonlijke begeleiding is niet alleen van cruciaal belang voor een succesvol activeringstraject, maar ook doorslaggevend voor het vinden van een goede en succesvolle match tussen werknemer en werkgever. Dit contact, ook met de werkgevers, is ook het afgelopen jaar onderhouden. Het is gelukt mensen naar werk te begeleiden en ook om in sommige casussen werk te behouden, wat onder de omstandigheden ook als resultaat mag worden gezien.

Banenmakelaar en participatiecoaches zijn in staat om het netwerk met de werkgevers te onderhouden en kansen te zien en te creëren. Hierbij wordt verder gekeken dan naar alleen de eigen werkzoekenden en regulier betaald werk. Samen met werkgevers denken wij na over de mogelijkheden om iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Belangrijk is het om een goed contact op te bouwen voor de korte en lange termijn. Dat we dit al een aantal jaren actief doen, heeft ons het afgelopen jaar geholpen om mogelijkheden te kunnen blijven creëren, ook onder de moeilijker omstandigheden.

In 2020 startten wij met het verder in kaart brengen van welke werkzoekenden ondersteuning kunnen gebruiken bij taal, rekenen en digitale vaardigheden. Deze vaardigheden zijn belangrijk voor het vinden en behouden van werk, maar dragen ook bij aan een gezonde financiële situatie, de persoonlijke gezondheid en de participatie in de samenleving. Enerzijds bieden we zelf ondersteuning aan, anderzijds werken wij hierin samen met regionale en lokale organisaties zoals de bibliotheken en de taalcafés.

In het eerste kwartaal zijn wij met een deel van het zittende bestand gestart. De rest van het zittende bestand vervolgen wij zodra het weer mogelijk is in groepen bijeen te komen. Voor nieuwe instroom zit in 2021 de taalmeter in ons poortproces.

Jongeren

Jongeren zijn bij ons een doelgroep waarvoor specifieke aandacht en expertise nodig is.
Omdat te voorkomen dat jongeren jarenlang uitkeringsafhankelijk blijven, behoren deze tot het specifieke aandachtsgebied van een aantal jongerencoaches. Deze doelgroep motiveren wij vanaf dag 1 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.

Kompas is sinds 2019 aangesloten bij de nieuwe tool van het Inlichtingenbureau waarmee wij inzicht kregen in welke jongeren niet naar school gaan, niet werken en niet bekend zijn bij uitkeringsinstanties. In 2020 heeft Kompas in samenwerking met gemeenten het bereik van deze doelgroep op kunnen pakken. Met de gegevens welke Kompas ontvangt van het Inlichtingenbureau benaderen wij de jongeren op een laagdrempelige manier met ons dienstverleningsaanbod. Verder komen er naar verwachting regionaal middelen beschikbaar voor deze doelgroep die het extra zwaar heeft in Corona tijd. Regionaal wordt bezien hoe deze middelen worden ingezet.

Statushouders

Ook de statushouders zijn een specifieke doelgroep met een specifiek netwerk aan begeleiding.
Om de participatie van statushouders te bevorderen en daarmee hun kansen op zelfstandigheid en zelfredzaamheid te vergroten, zet Kompas in op een intensieve begeleiding door gespecialiseerde coaches. De coaches hebben structureel en intensief contact met betrokken instanties zoals Vluchtelingenwerk (VWN) en het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW).

Insteek van de begeleiding is dat inburgering en participatie parallel lopen. Statushouders worden al gedurende de inburgering naar vermogen en waar mogelijk begeleid naar werk en als dat (nog) niet kan naar vrijwilligerswerk. Het vervelende voor deze doelgroep aan de Corona situatie is dat taalclubs, taalcafés etc. niet door konden gaan. Dit is jammer voor de taalontwikkeling en betekent ook minder contactmomenten met de statushouders in groepsverband voor onze coaches.

Kompas is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van het (wettelijk verplichte) gemeentelijke Participatieverklaringstraject. 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. Hierin verklaart de inburgeraar dat hij kennis heeft genomen van de waarden en spelregels van de Nederlandse samenleving, dat hij deze respecteert en dat hij actief een bijdrage wilt leveren aan de samenleving. Het Participatieverklaringstraject is structureel door Kompas ingericht. In 2020 gingen ook deze trajecten vanwege Corona vaak niet door. Statushouders mochten de tijdsspanne, waarbinnen de participatieverklaring behaald moest zijn, verlengen. In de enkele casus waarin de verklaring afgelegd moest worden is dit in een individueel maatwerk traject opgepakt.

3. Wij zijn duidelijk, oprecht en gedreven

Duidelijkheid staat voorop in al onze communicatie naar werkzoekenden en relaties. Ons taalgebruik is helder en begrijpelijk. Onze werkzoekenden en werkgevers staan centraal. Wij zijn wendbaar en flexibel en passen de dienstverlening aan daar waar dat nodig is om ons doel te bereiken. Wij zijn creatief en zoeken telkens naar vernieuwende werkwijzen. Hierin zijn we gedreven. Door onze heldere communicatie zijn de verwachtingen voor de werkzoekenden duidelijk.

Ook in 2020 hadden we in onze communicatie naar werkzoekenden en bij de ontwikkeling van onze nieuwe website aandacht voor het schrijven in begrijpelijke taal. Zoals hierboven al aangegeven hebben we onze dienstverlening aangepast aan de omstandigheden en hebben we werkzoekenden zo duidelijk mogelijk geïnformeerd over wat van hen werd verwacht, ook in gevallen waarin problemen ontstonden door van de Corona -crisis of -maatregelen.

4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe Wet inburgering (2021)

De nieuwe wet inburgering is uitgesteld tot 1 januari 2022. Nog niet alle informatie over de wettelijke kaders en de uitvoering van de nieuwe wet was in 2020 bekend. Wij zijn verder gegaan met de voorbereidingen, zo ver als dat kon, regionaal, lokaal en intern.

De aanbesteding voor het taalonderwijs is op Zuid-Limburgse schaal opgepakt en is in november 2020 gepubliceerd. Dit traject wordt begin 2021 afgerond. We zijn gestart met de voorbereidingen voor het project 'Samen Leven–Samen Werken'. Met dit project bereiden we ons voor op de zogenaamde Z-route. Dit is de route voor statushouders die niet in aanmerking komen voor de reguliere inburgeringsroute en ook niet voor een reguliere opleiding in Nederland. In het project 'Samen Leven-Samen Werken' gaan we de modules voor de Z-route ontwikkelen en inzetten voor de huidige statushouders, waaronder de ELIPS (Einde Lening Inburgeringsplicht) doelgroep.

In 2020 was het een uitdaging om met de doelgroep statushouders in contact te blijven. Het is ons gelukt om, voornamelijk via telefoon en WhatsApp, contact met deze doelgroep te houden. Op een korte, tijdelijke stop na zijn ook nieuwe statushouders en -gezinnen gehuisvest en bij Kompas ingestroomd en opgepakt.

Het inburgeringsonderwijs lag tijdens de 'lockdown' tijdelijk stil. Onderwijsinstellingen hebben zo snel als zij konden het onderwijs in een andere, digitale vorm opgepakt. Dit met wisselend resultaat. Ook aan het einde van het jaar is deze vorm van onderwijs door de (nieuwe) 'lockdown' op deze manier opgepakt.

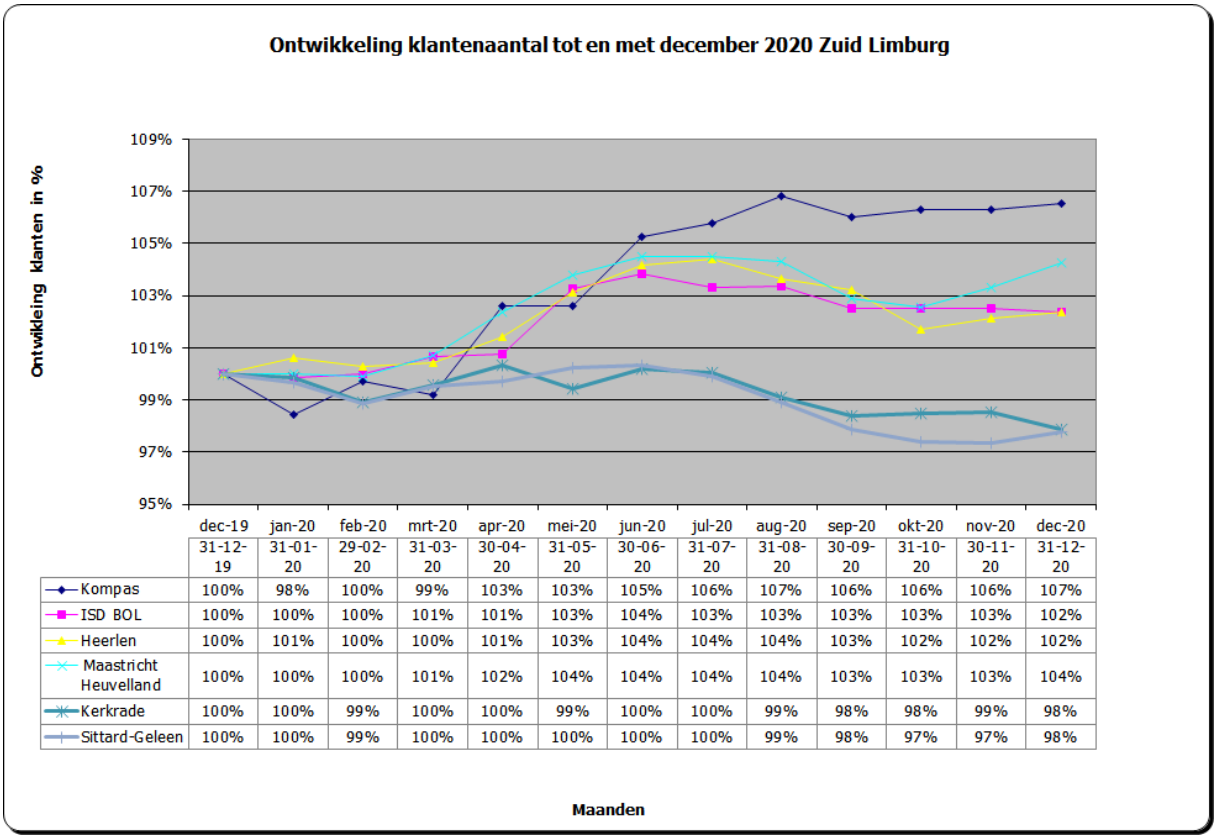
1.4 Realisatie producten Arbeidsparticipatie

Tabel: Realisatie product arbeidsparticipatie 2020

	Product arbeidsparticipatie	Kompas		Beekdaelen (Nuth)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020
1	aantal werkzoekenden dat in het jaar naar werk uitstroomt (incl zelfstandigen en aanvang studie) Kompas	70	49	21	17	24	15	25	17
2	gemiddeld aantal werkzoekenden dat in het jaar inkomsten uit deeltijdwerk heeft	54	57	21	21	14	20	19	16
3	totaalbedrag gekorte inkomsten	€ 390.691	€ 345.808	€ 159.574	€ 143.064	€ 95.015	€ 101.898	€ 136.102	€ 100.846

Naast de genoemde uitstroom uit de uitkering (49) zijn we erin geslaagd in 2020 om 11 mensen al tijdens het poortproces, dus nog voor toekenning van de uitkering, te begeleiden en laten uitstromen naar werk, waarmee het totaal op 60 komt.

Grafiek: Ontwikkeling klantenaantal tot en met december 2020 Zuid-Limburg

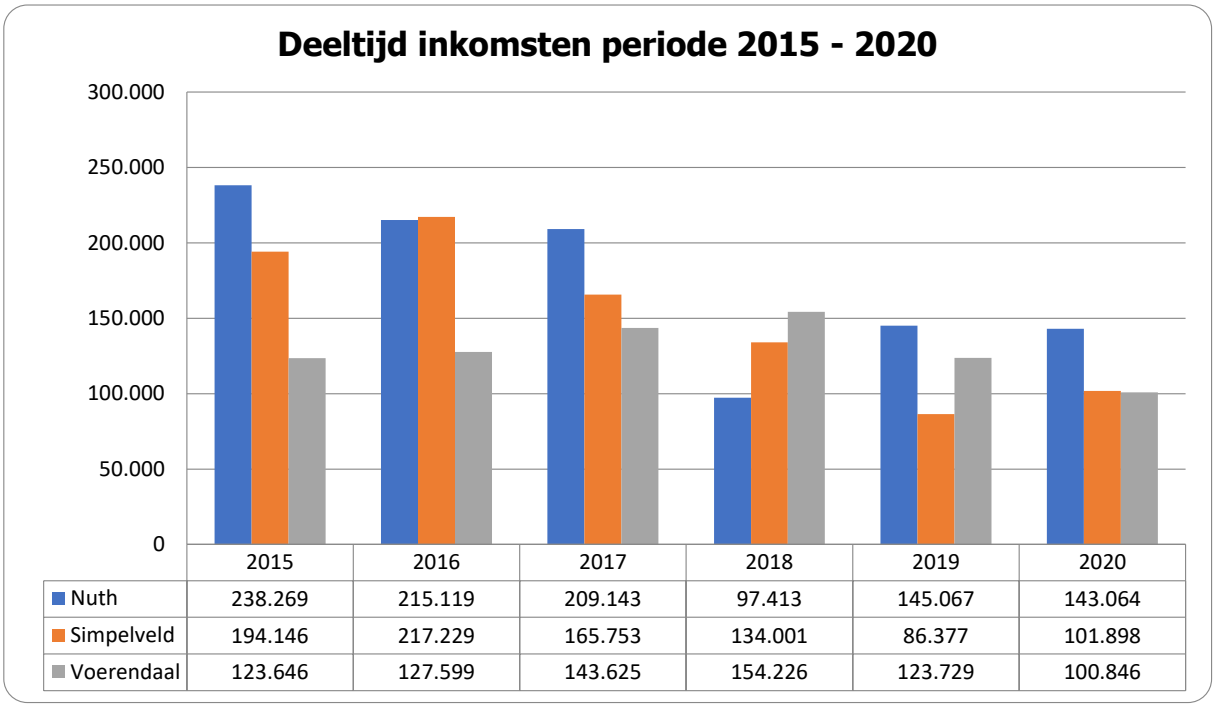


	dec-19	jan-20	feb-20	mrt-20	apr-20	mei-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20	okt-20	nov-20	dec-20
	31-12-19	31-01-20	29-02-20	31-03-20	30-04-20	31-05-20	30-06-20	31-07-20	31-08-20	30-09-20	31-10-20	30-11-20	31-12-20
Kompas	100%	98%	100%	99%	103%	103%	105%	106%	107%	106%	106%	106%	107%
ISD BOL	100%	100%	100%	101%	101%	103%	104%	103%	103%	103%	103%	103%	102%
Heerlen	100%	101%	100%	100%	101%	103%	104%	104%	104%	103%	102%	102%	102%
Maastricht Heuvelland	100%	100%	100%	101%	102%	104%	104%	104%	104%	103%	103%	103%	104%
Kerkrade	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	98%	98%	99%	98%
Sittard-Geleen	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	98%	97%	97%	98%

Tabel: Uitstroom naar reden 2020

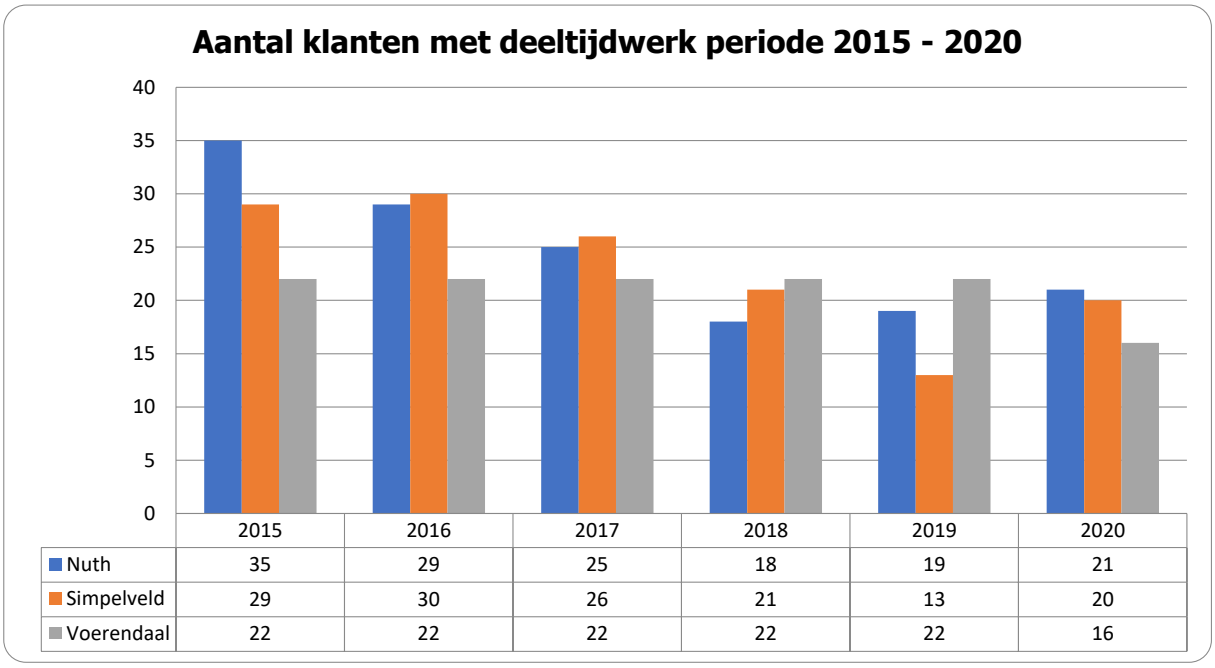
Uitstroom naar reden	2020			
	Beekdaelen	Simpelveld	Voerendaal	Kompas
Aangaan relatie	2	2	1	5
Aanvang studie	1		2	3
Andere oorzaak	2	2		4
Arbeid/dienstbetrekking	16	13	13	42
Bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd	8	2	3	13
Geen inlichtingen	5	2	1	8
Intrekken op eigen verzoek	2			2
Oorzaak bij partner	3	4	2	9
Overlijden	4		1	5
Uitk. arbeidsongeschiktheid		1		1
Uitkering ziekte	1	1		2
Verhuizing andere gemeente	8	9	6	23
Verhuizing naar buitenland		1		1
Zelfstandig beroep of bedrijf		2	2	4
Totaal	52	39	31	122

Grafiek: Ontvangsten vanuit deeltijdwerk 2015-2020



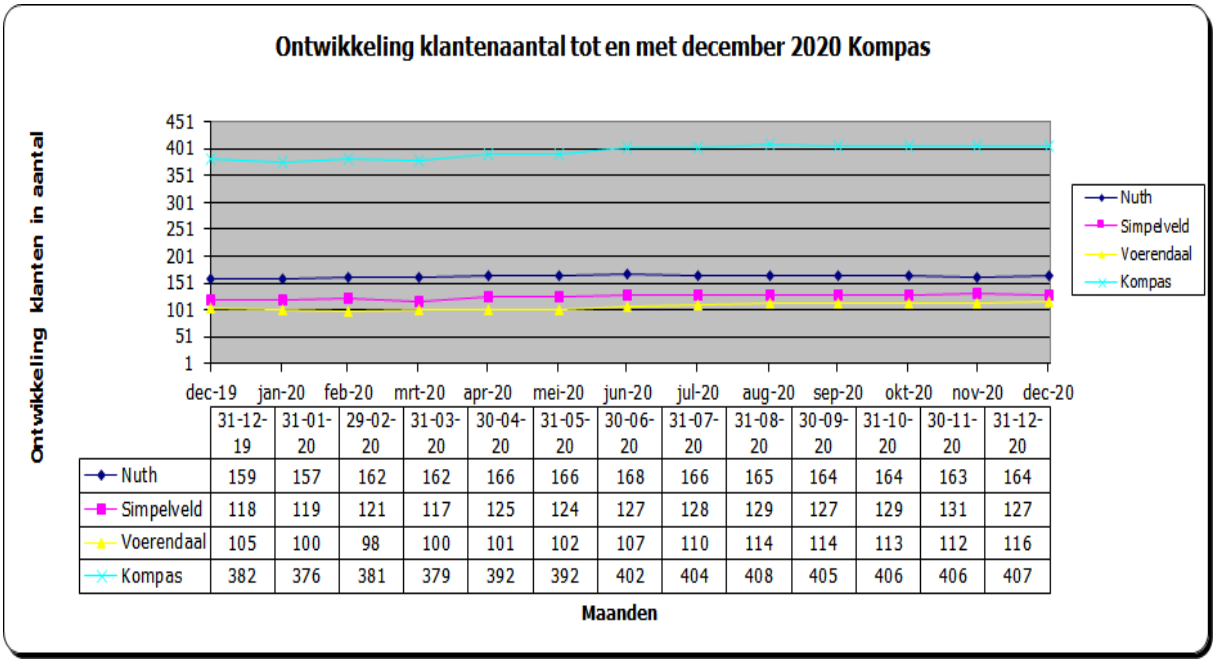
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nuth	238.269	215.119	209.143	97.413	145.067	143.064
Simpelveld	194.146	217.229	165.753	134.001	86.377	101.898
Voerendaal	123.646	127.599	143.625	154.226	123.729	100.846

Grafiek: Ontwikkeling klanten Kompas met deeltijdwerk 2015-2020



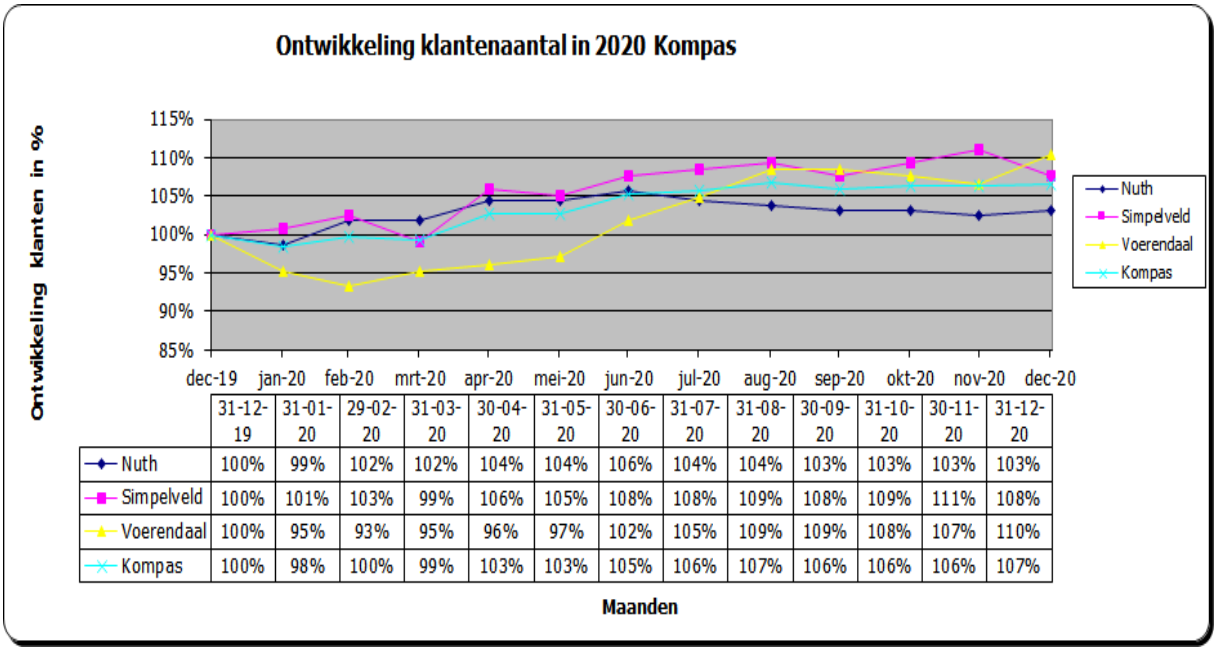
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nuth	35	29	25	18	19	21
Simpelveld	29	30	26	21	13	20
Voerendaal	22	22	22	22	22	16

Grafiek: Klantontwikkeling Kompas 2020



	31-12-19	31-01-20	29-02-20	31-03-20	30-04-20	31-05-20	30-06-20	31-07-20	31-08-20	30-09-20	31-10-20	30-11-20	31-12-20
Nuth	159	157	162	162	166	166	168	166	165	164	164	163	164
Simpelveld	118	119	121	117	125	124	127	128	129	127	129	131	127
Voerendaal	105	100	98	100	101	102	107	110	114	114	113	112	116
Kompas	382	376	381	379	392	392	402	404	408	405	406	406	407

Grafiek: Klantontwikkeling Kompas 2020 in %



	31-12-19	31-01-20	29-02-20	31-03-20	30-04-20	31-05-20	30-06-20	31-07-20	31-08-20	30-09-20	31-10-20	30-11-20	31-12-20
Nuth	100%	99%	102%	102%	104%	104%	106%	104%	104%	103%	103%	103%	103%
Simpelveld	100%	101%	103%	99%	106%	105%	108%	108%	109%	108%	109%	111%	108%
Voerendaal	100%	95%	93%	95%	96%	97%	102%	105%	109%	109%	108%	107%	110%
Kompas	100%	98%	100%	99%	103%	103%	105%	106%	107%	106%	106%	106%	107%

2. Programma Inkomen

2.1 Inleiding

Zelfstandigheid, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid zijn van belang voor iedereen, ook voor onze werkzoekenden. Van onze werkzoekenden vragen wij dat zij zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk zijn. Wanneer dit (nog) niet lukt, bieden we de nodigde zorg en ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat veelal 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. Als na intensief onderzoek aan de poort blijkt dat een werkzoekende recht heeft op een uitkering, zorgen wij ervoor dat deze tijdig en correct uitbetaald wordt. Kompas is duidelijk over de spelregels en treedt streng op als deze niet worden nageleefd. Wie stappen wil zetten, kan op ons rekenen. Het programma Inkomen omvat het poortproces, de rechtmatige betaling van de uitkering, de handhaving, bezwaar & beroep en terugvordering. Wij garanderen een rechtmatige inkomensverstrekking door ons effectieve poortproces en onze sterke focus op handhaving waar nodig.

Naast de uitgaven voor de uitkeringen levensonderhoud worden er binnen het Programma Inkomen ook kosten gemaakt in de vorm van 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). Dit budget ontvangen de gemeenten jaarlijks van het Rijk om de uitkeringen te betalen. Het risico van het BUIG-budget is dat het een open-einde-regeling is. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de begeleiding naar werk van mensen met een arbeidsbeperking en beperkt arbeidsvermogen. Tevens dragen zij de hiermee gepaard gaande kosten. Verwacht wordt 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 2020 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. Handhaving zit in al onze processen;
4. Kwalitatief goede besluiten;
5. Actief terugvorderings-en verhaalbeleid.

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.

In 2020 zijn wij gestopt met de –papieren- maandelijkse RechtmatigheidsOnderzoeks-Formulieren (ROF). Werkzoekenden geven nu wijzigingen in hun persoonlijke situatie tijdig digitaal door conform de inlichtingenplicht. Daar waar noodzakelijk bieden wij ondersteuning aan onze werkzoekenden dan wel zoeken wij –als digitaal werken voor de werkzoekende absoluut niet mogelijk is - samen naar een andere oplossing voor het doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke situatie.

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, mogelijk onvoldoende bewust is van die regels.
Het gevolg is een verhoogd risico op fraude en mogelijk ander ongewenst gedrag. Hoe eerder, vaker en vollediger 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.

Door helder en duidelijk te zijn vanaf het moment van melding zetten wij ons in onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen tegen te gaan. Onrechtmatig gebruik ondermijnt het draagvlak voor solidariteit. In ons poortproces hebben wij diverse stappen ingebouwd om deze rechtmatigheid te kunnen garanderen. In 2020 hebben we een preventiequote weten te realiseren van 58%. Dit betekent dat uiteindelijk slechts 42% van alle eerste meldingen leidt tot een toekenning van de uitkering. Uiteraard is daarbij ons uitgangspunt dat diegenen die recht blijken te hebben op een uitkering ook daadwerkelijk een uitkering krijgen.
De redenen waarom aanvragen aan de poort al afvallen zijn divers. Soms bestaat er recht op een voorliggende voorziening, kan iemand direct aan het werk, of is er geen recht op een bijstandsuitkering door bijvoorbeeld een te hoog eigen vermogen of inkomen. Ook in 2020 hebben wij 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 cliënt veelal een gunstiger inkomen.

Financiële hulp voor bedrijven

Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)

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

Tozo

Door de Corona-crisis zijn ook veel bedrijven in de financiële problemen gekomen. Deze bedrijven konden in 2020 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 1 en Tozo 2 (die samen golden van 1 maart 2020 tot 1 oktober 2020) zijn, net als de reguliere Bbz samen met het Zelfstandigenloket uitgevoerd. Tozo 3 (vanaf 1 oktober 2020) voert Kompas volledig zelf uit. Voor zowel de uitvoering van de regeling als voor de uitkeringen levensonderhoud en de bedrijfskredieten krijgen de gemeenten voorschotten van het Rijk.

Tabel; Totaal aantal aanvragen TOZO 1,2 en 3 levensonderhoud en TOZO 1 en 2 Bedrijfskapitaal

				2020										Totaal
				3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
0	PARTICIPATIEWET	BE	AANVRAAG BEDR.KAP TOZO 2							2	2	3		7
		BK	AANVRAAG BEDR.KAP TOZO 1			1	1	1	1	33	39		1	77
		TO	AANVRAAG TOZO 3								95	40	15	150
		TZ	AANVRAAG TOZO 2					17	2	7	3	2	14	45
		ZT	AANVRAAG TOZO 1	1	4	3	739			1		3		751
		PARTICIPATIEWET		1	4	4	740	18	3	43	139	48	30	1.030
Totaal				1	4	4	740	18	3	43	139	48	30	1.030

3. Handhaving zit in al onze processen

Handhaving is al jaren een vanzelfsprekend onderdeel van de totale dienstverlening van de organisatie. Het is een integrale verantwoordelijkheid en niet alleen een taak van handhavingsspecialisten.
Effectief handhaven is een samenspel van preventieve en repressieve activiteiten; het is meer dan het uitvoeren van fraudeonderzoeken. Van belang hierbij zijn een goede en begrijpelijke voorlichting, een optimale en snelle dienstverlening, bevordering van fraudealertheid van medewerkers, sanctionering bij het niet nakomen van verplichtingen en de terugvordering van ten onrechte verstrekte bijstand.

Handhaven staat niet op zichzelf. Het is een kerntaak van iedere medewerker met klantcontact; elk contactmoment is een kans om de klant in beweging te brengen, zelf de regie te laten pakken en eventuele onduidelijkheden weg te nemen. Tegelijkertijd krijgt de consulent meer inzicht in de problemen waar de klant mee kampt. Bij twijfels met betrekking tot rechtmatigheid wordt onze sociaal rechercheur ingezet.

Tabel: Fraude onderzoeken 2020

Terugvordering opgeboekt	**2020**	
Beekdaelen	€ 8.812,30	
Simpelveld	€ 23.714,07	
Voerendaal	€ 427,25	
Kompas totaal	**€ 32.953,62**	
Fraude onderzoeken 2020	Aantal onderzoeken	Fraude aangetoond
Beekdaelen	35	15
Simpelveld	21	10
Voerendaal	12	2
Kompas totaal	68	27

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.

Juridische procedures

Soort			
	2020	**2019**	**2018**
Bezwaar	25	36	41
Beroep	5	6	10
Hoger beroep	4	2	12
Voorlopige voorzieningen + overige juridische zaken	5	8	4
Totaal	39	52	67

In 2020 werden 25 bezwaarschriften ingediend. Drie zaken werden gegrond verklaard en vier deels gegrond. Vier bezwaarschriften zijn nog in behandeling. Vier bezwaarschriften werden ingetrokken. Negen bezwaarschriften waren volledig ongegrond en vier deels.

De rechtbank heeft in 2020 vijf beroepen ongegrond en eentje niet-ontvankelijk verklaard. De Centrale Raad van Beroep heeft in 2020 twee hoger beroepen ongegrond verklaard. In twee zaken werd een schikking getroffen.

5. Actief terugvorderings- en verhaal beleid

Aanpassing verrekening vorderingen

Kompas verstrekt bijstand aan 31personen bij wie nog een vordering bij Kompas open staat. Bij deze personen wordt een inhouding op de uitkering verricht ter aflossing. Per 2021 treedt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking, die o.a. regelt dat de beslagvrije voet bij een bijstandsuitkering 95% van de norm bedraagt. Het rijk heeft gemeenten opgeroepen hier alvast op te anticiperen. Kompas heeft echter reeds per 1 juni 2019 gehoor gegeven aan deze oproep.

Terug- en invordering

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 de afgelopen jaren succesvol. In het Beleidsverslag 2019 vermeldden wij nog dat het totaalsaldo van de openstaande vorderingen in de afgelopen vier jaar met bijna € 900.000,00 gedaald was. Daarbij benoemden wij dat naast ons actief terug- en invorderingsbeleid deze afname veroorzaakt werd door zaken als het feit dat er nagenoeg geen rentedragende Bbz kredieten meer bestaan en/of zijn verstrekt, Kompas vanaf april 2017 geen leenbijstand voor inrichtingskosten meer verstrekt aan statushouders (die leningen worden nu verstrekt door de KBL), de bestaande vorderingen leenbijstand aan statushouders nagenoeg zijn afgelost of na 36 maanden kwijtgescholden. Wij gaven toen ook aan dat door de afname van het aantal debiteuren, afname van het totaalbedrag van openstaande vorderingen en de lagere beslagvrije voet de debiteurenontvangsten in de toekomst lager zouden zijn.
Wat wij op dat moment niet wisten, was dat wij begin 2020 geconfronteerd zouden worden met een wereldwijde pandemie die onze economie op zijn kop zou zetten, waarbij de overheid een veelvoud aan ondersteuningsmaatregelen zou treffen voor getroffen ondernemers en waarvan wij één van de getroffen maatregelen zouden gaan uitvoeren, namelijk de Tozo.

Tabel: Debiteuren vorderingen 2020

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 2020

Tabel: Realisatie product inkomen 2020

	Product inkomen	Kompas		Beekdaelen (Nuth)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020
1	Totaal lasten aan verstrekte bijstand minimaal handhaven op hoogte vorig jaar	100%	101%	100%	101%	100%	103%	100%	100%
2	aantal niet verstrekte uitkeringen door poortwachtersfunctie (alle poorten)	65%	57%	65%	60%	65%	60%	65%	50%
3	aantal uitgevoerde fraude-onderzoeken	100	68	40	35	30	21	30	12
4	totaalbedrag van debiteuren terugvordering en verhaal dat is geïnd (programma inkomen)	€ 214.000	€ 191.398	€ 81.000	€ 82.358	€ 93.000	€ 88.139	€ 40.000	€ 20.901

3.1 Inleiding

Kompas vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen. Streven is elk jaar om zoveel mogelijk gezinnen te bereiken en hen zo goed als mogelijk te ondersteunen. Ter ondersteuning van 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 ondersteunen.

Kompas voert de regie op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is het voorportaal en Krediet Bank Limburg (KBL) voert deze regelingen uit. Om goed de regie te kunnen voeren hebben wij cijfers. Aan de hand van de cijfers kan de uitvoering en het beleid daar waar dat nodig is bijgesteld worden.

In 2020 is er onderzoek gedaan naar het armoedebeleid in de Kompas gemeenten. Dit onderzoek is uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau met de naam KWIZ en zal dienen als nulmeting voor de toekomst. Kompas heeft zich in 2020 voorbereid op de wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de uitbreiding van Kompas.

3.2 Onze ambities

In het jaarplan 2020 waren onze belangrijkste ambities:

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

3.3 Resultaten

1. Vergroten bereik minimaregelingen

In 2020 is er door KWIZ een onderzoek uitgevoerd naar het bereik van Kompas. Peildatum van dit onderzoek is 31 december 2019. Dit onderzoek gebruikt Kompas als een nulmeting en zal periodiek herhaald worden.

Een aantal conclusies uit het onderzoek:

- Op 31 december 2019 hebben de ISD-Kompas gemeenten 957 huishoudens met een inkomen tot 120 procent Wsm in beeld. Dit is 5,3 procent van alle huishoudens in de ISD-Kompas gemeenten.
- 35% van de minimadoelgroep ontvangt een bijstandsuitkering van Kompas, 22% ontvangt een AOW uitkering. De overige 43% ontvangt inkomen uit werk of bijvoorbeeld een WW-uitkering.
- Eénoudergezinnen (23%) en huishoudens met een niet-westerse migratieachtergrond (35%) behoren vaker dan gemiddeld tot de minima doelgroep.
- 456 kinderen groeien in de Kompas-gemeenten op in een huishouden met een minimuminkomen. 52% van deze kinderen leeft in een gezin met een bijstandsuitkering.

Deze cijfers komen in grote lijnen overeen met de cijfers van gemeenten die vergelijkbaar zijn met de Kompasgemeenten.

Kompas bereikt niet iedereen die tot de minima doelgroep behoort. Er zal ook 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. Aan het einde van 2020 is een extra nieuwsbrief verstuurd met bijgevoegd voor elk gezin twee herbruikbare mondkapjes. Nieuwsbrieven

worden ook gedeeld met onze sociale partners zodat zij de informatie kunnen delen met mensen die nog niet bij ons bekend zijn.

In 2020 is Kompas betrokken bij de voorbereidingen voor de inzet van de Voorzieningenwijzer. De benodigde gegevens over de minimaregelingen zijn aangeleverd zodat het systeem gevuld is met de juiste informatie. Met de partners zijn gesprekken geweest over de samenwerking en de rol van Kompas. Uitvoering van de Voorzieningenwijzer wordt verwacht in 2021.

Kindpakket

Het kindpakket 2020 bestond uit:

Maatschappelijke initiatieven	**Beekdaelen (Nuth)**	**Simpelveld**	**Voerendaal**	**Kompas**
Stichting leergeld	76	81	79	236
Jeugdcultuurfonds	5	5	11	21
Jeugdsportfonds	23	23	26	130
Elk Kind telt Mee	80	29	143	252
Jarige job	56	55	92	203
Totaal verstrekkingen 2020	277	235	276	788

Totaal verstrekkingen 2019	291	186	401	878

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 2020 zijn we 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.

De kledingbank is door Corona in het voorjaar en in het najaar niet door gegaan. De mogelijkheden om de kledingbank wel door te laten gaan zijn onderzocht, maar het bleek niet haalbaar. In 2020 is gebleken dat een goede samenwerking met verschillende particuliere initiatieven belangrijk is om gezinnen toch te kunnen ondersteunen. Ondanks de Coronacrisis en het wegvallen van de kledingbank konden gezinnen toch gratis kleding krijgen. Deze gezinnen konden met een verwijzing van Kompas terecht bij Elk kind telt mee. Hier hebben in 2020 291 kinderen uit de Kompasgemeenten kleding gekregen. De meeste kwamen uit Voerendaal (145) gevolgd door Beekdaelen (112) en Simpelveld (23). Bij Samen Delen zijn 532 volwassenen en kinderen aan nieuwe kleding geholpen.

De Voedselbank heeft het in 2020 lastiger gehad dan andere jaren. Enerzijds door Corona, anderzijds door een bewuster beleid bij supermarkten ter voorkoming van voedselverspilling. Door Corona hebben zij geen constante inzameling van voedselproducten gehad. Kompas heeft hen extra ondersteund zodat de stagnatie aan inzameling gecompenseerd kon worden met waardebonnen die besteed konden worden in de lokale supermarkt. Ook deed Kompas mee met de kerstactie die samen

met de Provincie Limburg is opgestart. Er zijn 2020 37 gezinnen geholpen door de Voedselbank: 13 gezinnen uit Nuth, 14 uit Simpelveld en 10 uit Voerendaal.

Stichting Samen Delen levert kosteloos huisraad en woninginrichting aan met name nieuw in de Kompas gemeenten gevestigde statushouders. Tegen het einde van het jaar bleek dat zij niet meer geheel aan de vraag konden voldoen. Kompas heeft zodoende 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. Samen Delen heeft in 2020 5 gezinnen geholpen met nieuwe huisraad en meubels. Kledingbank Zuid heeft in 2020 4 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 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 Voerendaal is deze vergoeding €20 per maand, in Nuth en Simpelveld is deze € 10 per maand. Deze verzekering geldt al voorliggende voorziening voor de bijzondere bijstand
In 2020 waren 866 inwoners van de Kompas gemeenten verzekerd bij de Zuid-Limburg Pakket verzekering.

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 2020 ontving Kompas elk kwartaal cijfers van AMW inzake schuldhulpverlening. Met behulp van deze cijfers verkrijgen wij meer inzicht in de dienstverlening in het voorportaal. Op basis van deze cijfers wordt periodiek met AMW gesproken over de uitvoering.

Wijziging Wgs

In 2020 heeft Kompas zich voorbereid op de wijzigingen van de Wgs die ingaan op 1 januari 2021, de zogenaamde 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. Afhankelijk van het soort signaal wordt er schriftelijk een hulpaanbod gedaan of gaat er iemand op huisbezoek. Kompas heeft hiervoor een plan van aanpak opgesteld.

Uitbreiding Kompas

Als voorbereiding op de uitbreiding van Kompas is er contact geweest met de AMW's van voormalig Schinnen en Onderbanken. Tevens heeft er afstemming plaats gevonden over de voornoemde vroegsignalering..

Informatie over hulp bij schulden

Kompas communiceert op verschillende manieren over de mogelijkheden van hulp bij schulden. In alle nieuwsbrieven is hier aandacht voor geweest. Bij een van de nieuwsbrieven is een bijlage van het Nibud meegestuurd. Op de nieuwe website van Kompas staat uitgebreide informatie over hulp bij schulden. De Kompasgemeenten ontvangen van Kompas de informatie over de landelijke campagne 'Emma' die de gemeenten 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. In 2020 is er een budgetplan gemaakt voor statushouders. Deze 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 2020 is een nieuwsbrief van het Nibud verstuurd aan alle bij Kompas bekende minimagezinnen.

Financiële hulp voor bedrijven.

Kompas werkt 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.

3.4 Realisatie product zorg 2020

Tabel: Realisatie product Zorg 2020

	Product zorg	Kompas		Beekdaelen (Nuth)		Simpelveld		Voerendaal	
		Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2020	Realisatie 2020
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	468	340	185	132	138	89	145	119
3	aantal aanvragen schuldhulpverlening kredietbank	33	22	14	5	14	14	5	3

4.1 Inleiding

Bedrijfsvoering raakt alle programma's. Het betreft immers het geheel van activiteiten dat ervoor zorgt dat iedereen weet wat er gedaan moet worden en wat dat gaat kosten (begroten), iedereen geïnformeerd is over de kwaliteit en de voortgang (monitoren), na afloop duidelijk is welke resultaten zijn behaald (verantwoorden) en helder is 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 2020 waren de voornaamste ambities:
1. een betrouwbare, passende bedrijfsvoering en goed werkgeverschap;
2. de voorbereiding op de uitbreiding van Kompas;
3. de modernisering van ons personeelsbeleid.

4.3 Resultaten

1. Een betrouwbare, passende bedrijfsvoering en goed werkgeverschap

Corona

Vanaf de eerste 'lockdown' wegens Covid-19 in maart heeft Kompas, naast de maatregelen die zijn getroffen door locatiebeheer van Beekdaelen voor locatie gemeentehuis Nuth in de openbare ruimtes en spreekkamers, ook aanvullende eigen maatregelen getroffen in de kantoorruimtes, bij Feron en in de ruimtes in het Jobcenter.
Vooralsnog heeft Covid-19 geen ingrijpende financiële gevolgen voor Kompas als zodanig, omdat Kompas haar kosten voor extra werkzaamheden door Covid-19 kan declareren bij de deelnemende gemeenten. Van extra kosten zijn bij het opmaken van de jaarstukken nog geen nadere gegevens bekend. Kompas ondersteunt de deelnemende gemeentes ondersteunen bij de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers (Tozo).
Door Corona hebben meer medewerkers vaker thuis gewerkt en zijn zo nodig gefaciliteerd in middelen.

Cao-ontwikkelingen

Op 1 januari 2020 is de CAO Samenwerkende gemeentelijke organisaties (CAO SGO) ingegaan. Deze cao is afgesloten door de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO), FNV, CNV Overheid en FDO-MHA. Deze partijen hebben de ambitie om de arbeidsvoorwaarden van organisaties in de gemeentelijke sector uniform te houden. Dat betekent dat de Cao SGO dezelfde arbeidsvoorwaarden kent als de Cao Gemeenten.
De ambtenarenstatus blijft overeind, een medewerker bij de Overheid blijft een Ambtenaar, omdat hij immers voor het algemeen belang werkt. Alleen de rechtspositie van medewerkers van gemeentelijke organisaties is overgegaan naar het Burgerlijk Wetboek.

In 2020 zijn de salarissen in de CAO SGO per 1 januari, per 1 juli en per 1 oktober generiek verhoogd met in totaal 3 procent. Eind van het jaar zijn de onderhandelingen gestart voor de nieuwe CAO SGO 2021 en verder.
De salarisverwerking is middels een dienstverleningsovereenkomst (DVO) uitbesteed aan de gemeente Beekdaelen.

Instroom, doorstroom en uitstroom

In 2020 zijn twee mensen (op eigen verzoek) uitgestroomd. Twee medewerkers zijn intern (horizontaal) in functie doorgegroeid. Er zijn 7 medewerkers ingestroomd met een arbeidscontract op structurele functies. Daarvan zijn drie in dienst getreden vanuit ISD BOL, al dan niet na eerst gedetacheerd te zijn geweest. Op 31december 2020 zijn er 7 mannen en 23 vrouwen in dienst bij Kompas

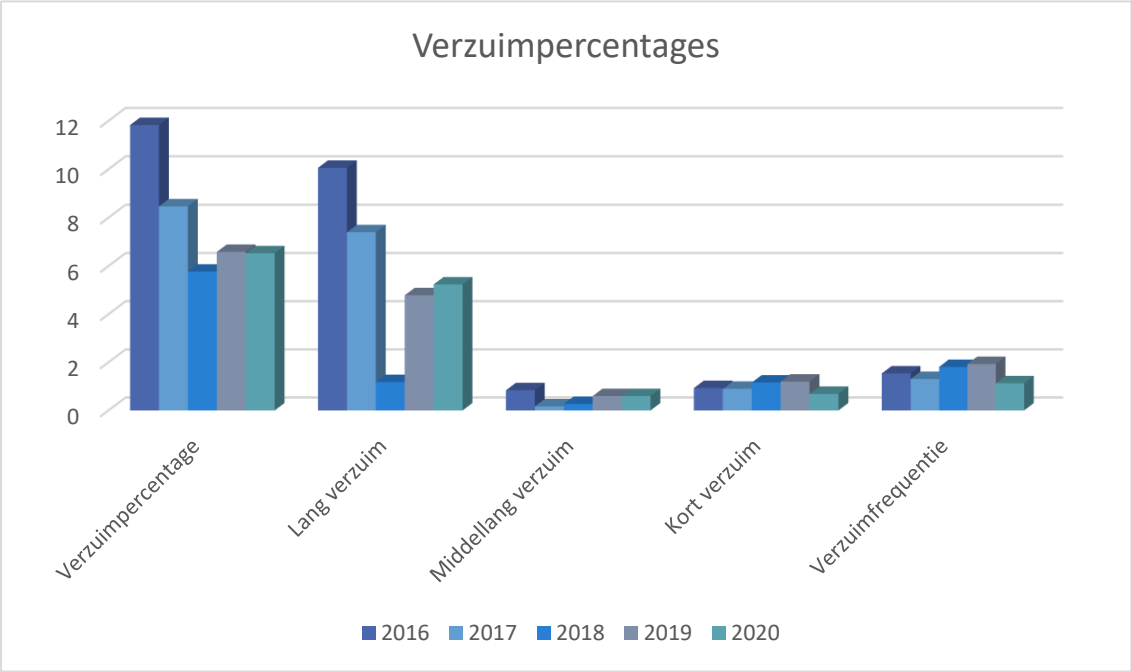
Tabel: Verdeling mannen en vrouwen op leeftijdsklasse in aantallen en in fte

Leeftijdsklassen op 31-12-2020									
	Totaal			*Mannen*			*Vrouwen*		
Leeftijdsklasse	*Aantal*	*FTE*	*% Totaal*	*Aantal*	*FTE*	*% totaal*	*Aantal*	*FTE*	*FTE*
26 t/m 30 jaar	3	3,00	11,34%	0	0,00	0,00%	3	3,00	11,34%
31 t/m 35 jaar	3	2,57	10,08%	0	0,00	0,00	3	2,57	10,08%
36 t/m 44 jaar	7	6,33	23,94%	4	3,83	14,49%	3	2,50	9,45%
45 t/m 55 jaar	12	10,86	41,06%	2	2,00	7,56%	10	8,86	33,50%
56 t/m 65 jaar	5	3,59	13,57%	1	1,00	3,78%	4	2,59	9,79%
Totaal	30	26,45	100,00%	7	6,83	25,83%	23	19,62	74,17%

Ziekteverzuim en ongevallen

Binnen Kompas wordt voor de begeleiding van medewerkers samengewerkt met de bedrijfsarts van de arbodienst. Ons ziekteverzuim bedroeg in 2020 6,53 procent. Dat is nagenoeg gelijk met het verzuim in 2019. Van de 6,53 procent is 5,24 procent lang verzuim (meer dan 42 dagen). Twee van de langdurig zieke medewerkers hebben in de loop van het jaar hun eigen werkzaamheden hervat, één medewerker is met terugwerkende kracht volledig arbeidsongeschikt (80-100%) beoordeeld. Dit verklaart het toch nog hoge totale verzuimcijfer.

Tabel: Verloop verzuim Kompas 2016-2020



Opvallend is de halvering van het kort verzuim van 1,2% naar 0,6%. De ziektefrequentie (het gemiddeld aantal meldingen per medewerker) is ook gedaald van 1,93 naar 1,13. Dit lijkt met Covid-19 samen te hangen. Mensen lijken zich minder snel ziek te melden als ze veel thuis werken en infecteren elkaar waarschijnlijk ook minder door het gebrek aan fysiek contact.

Het ziekteverzuimpercentage inclusief zwangerschap was 7,91%. Twee medewerkers hebben ouderschapsverlof aangevraagd. Er hebben geen ongevallen plaatsgevonden.

Bedrijfsveiligheid en agressie
Er zijn geen incidenten gemeld. De training "voeren van ordegesprekken" is verschoven vanwege Corona maatregelen.

Bedrijfshulpverlening en EHBO
Wij vinden een veilige werkomgeving belangrijk. Jaarlijks volgen ongeveer 20 medewerkers de herhalingstraining Levensreddende handelingen. Onze medewerkers zijn dus 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.
De voortgangsgesprekken hebben nog live plaats gevonden, maar de meeste beoordelingsgesprekken zijn via MS Teams gevoerd. Eén medewerker heeft een gratificatie ontvangen wegens het leveren van een uitstekende extra prestatie.

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 leidde tot een beschikbare functie van circa 0,6 fte voor iemand uit het doelgroepenregister. Het gestelde quotum voor 2020 is niet gehaald, vanwege de vertraging van de overheveling van het (bedrijfsvoerings)archief door Corona. Wij hebben pas in december 2020 (en opnieuw in januari 2021) een arbeidscontract afgesloten met iemand uit het doelgroepenregister, zowel voor de functie die uit de jobcarving is ontstaan (scanner Uitkeringsadministratie) als voor een reguliere functie.

Digitalisering klantdossiers
Een nieuwe archiefverordening is in opmaak, evenals het Besluit Informatiebeheer.
In de eerste maanden van 2020 heeft de digitalisering van het archief voor de klantdossiers haar beslag gekregen. Inmiddels is de nieuwe werkwijze volledig ingebed binnen de werkwijze van Kompas. Het archief van bedrijfsvoering wordt nu gedigitaliseerd, waarna als laatste de personeelsdossiers volgen.
In de loop van het jaar is door de archiefinspecteur een rapport opgemaakt met daarin zijn bevindingen met betrekking tot de archivering binnen Kompas.
De conclusie is dat er flinke stappen vooruit zijn gemaakt.

Digitale dienstverlening
Kompas biedt dienstverlening via haar website www.isd-kompas.nl. Een uitkering kon al via de website worden aangevraagd. Maandspecificaties en jaaropgaven staan in de beveiligde omgeving "MijnKompas" van de cliënt. In 2020 hebben wij de zogenaamde 'Rofjes' (maandbriefjes) afgeschaft en geven cliënten wijzigingen voortaan digitaal door. Dit betekent een grote lastenverlichting voor de afdeling Administratie.

Website en digitoegankelijkheid
Om de digitale dienstverlening te optimaliseren is het belangrijk een technisch moderne en veilige website te hebben. Bovendien is 1 juli 2018 het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht. In het Besluit is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties

moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hierover moet verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring die uiterlijk op 23 september 2020 gepubliceerd moest zijn. Onze website voldeed niet aan de vereiste standaards.
In een project van 10 weken is de website opnieuw gebouwd in Drupal, zowel de menustructuur, als de vormgeving als de content zijn aangepast. Daarbij is meteen rekening gehouden met de leesbaarheid en duidelijkheid in taal (B1). Onze toegankelijkheidsverklaring staat, zoals vereist, op de website.

Communicatie
Kompas wil transparant zijn en investeert daarom structureel in communicatie. In 2020 hebben geen live netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden. Inwoners zijn op de hoogte gehouden via de reguliere huis-aan-huisbladen, persoonlijke brieven, nieuwsbrieven, onze (nieuwe) website, mails en berichten op de facebooksites van de Kompas-gemeenten. Kompas communiceert zoveel als mogelijk op B1 niveau, het niveau waarop het merendeel van de bevolking teksten kan lezen en begrijpen.
Wij hebben periodiek overleg met de Cliëntenraad van Kompas, waar in 2020 wat wisselingen hebben plaatsgevonden.
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.
Deze hebben dit jaar meestal via MS Teams plaatsgevonden. Medewerkers hebben diverse (digitale) initiatieven ontplooid om ondanks Corona sociale contacten tussen collega's te behouden.

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 2020 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
in 2020 is het Project doorontwikkeling stuur-, management en verantwoordingsinformatie gestart met als doel de presentatie van informatie te moderniseren en te vereenvoudigen.

2. De voorbereiding op de uitbreiding van Kompas
Voor Kompas was 2020 op dit vlak een turbulent jaar. Na accordering van de Gemeenschappelijke Regeling Kompas door de raad van de Gemeente Beekdaelen op 7 juli 2020 zijn de voorbereidingen voor de uitbreiding van Kompas opnieuw gestart. Om te zorgen voor een soepele overkomst van postcodegebied Schinnen per 1 januari 2021 is veel werk verzet in een structuur van een projectgroep en een vijftal werkgroepen, waarin naast medewerkers van Kompas ook medewerkers van gemeente Beekdaelen, SoZa Schinnen en ISD BOL aansloten.
Op verzoek van het College van Gemeente Beekdaelen aan het DB van Kompas is het DB van Kompas akkoord gegaan met een tweetal pilots (Maatschappelijke Begeleiding Statushouders en Coöperatieve Aanpak) en een tweetal dienstverleningsovereenkomsten (Schuldhulpverlening en Samenwerkende fondsen).

3. De modernisering van ons personeelsbeleid
Duurzame inzetbaarheid
Bij Kompas hadden we al langer oog voor de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, mede wellicht omdat een deel van het werk bestaat uit arbeidsparticipatie, waar duurzame inzetbaarheid ook constant een rol speelt. Vanuit de werknemers- en werkgeversorganisaties wordt (nog) meer aandacht gegeven aan het thema in de komende CAO onderhandelingen.

Balans werk en privé

Thuiswerken, digitaal werken, op afstand werken is met Covid-19 in een stroomversnelling gekomen. Er zijn meer middelen aangeschaft om het noodgedwongen thuiswerken te faciliteren. Het nadeel van thuiswerken door Corona is, dat medewerkers nu niet plaats- en tijd onafhankelijk werken, maar bijna uitsluitend thuiswerken, omdat het niet anders kan.
De infrastructuur om plaats- en tijdsonafhankelijk te werken is noodgedwongen en snel ingericht maar nog niet optimaal om daadwerkelijk over 'het nieuwe werken' te kunnen spreken.
Binnen de teams is continue aandacht voor het thuiswerken en eventuele nadelen die dit voor sommige medewerkers met zich meebrengt. Er worden maatwerkoplossingen bedacht waar nodig.

Vitaliteit

In 2020 is een vitaliteitsprogramma uitgerold om gezondheidsmanagement verder in de organisatie in te bedden. Elke medewerker heeft aan (onderdelen van) het programma mee gedaan.
In het Individuele Keuze Budget (IKB) is het doel sporten gewijzigd. Waar voorheen alleen abonnementen voor bedrijfsfitness een doel was, is het doel nu uitgebreid naar abonnementen voor alle sporten.

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) vergroot. Het is ook een belangrijke factor als het gaat om de eerdergenoemde vitaliteit. Kortom, leren is dus 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. Om medewerkers in de gelegenheid te stellen zich te blijven ontwikkelen, ook in deze tijd, waarin veel klassikale opleidingen zijn afgelast, hebben wij een abonnement bij het e-learning-platform GoodHabitz afgesloten.
Wij investeren 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 informeel leren stimuleren wij ook in samenwerking met ISD BOL, door medewerkers bij elkaar te detacheren.

Gebruikte afkortingen en definities

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AOW	Algemene Ouderdomswet
BUIG	Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten
Cao SGO	Collectieve Arbeidsovereenkomst Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
DAO	Duurzaam Arbeidsongeschikt
DGR	Doelgroepenregister
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
ELIPS	Einde Lening Inburgeringsplicht
FIP	Frequent, Intensief en Persoonlijk
GO	Groot Overleg
GR	Gemeenschappelijke Regeling
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
PRO	Praktijkonderwijs
TW	Toeslagenwet
VSO	Voortgezet Speciaal Onderwijs
VWN	Vluchtelingenwerk Nederland
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
P&C	Planning en Control
Participatiewet	Wet Werk en Bijstand (vangnet van de sociale zekerheid in Nederland. Is per 1 januari 2015 vervangen door de Participatiewet).
PRO	Praktijkonderwijs
ROF	Rechtmatigheid Onderzoeksformulier
Suwinet	Via Suwinet Services kunnen overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven digitaal bij elkaar opvragen en naar elkaar sturen
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VSO	Voortgezet Speciaal Onderwijs
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.
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wsm	Wettelijk sociaal minimum
WSP Parkstad	Werkgevers Servicepunt Parkstad Limburg
ZMR	Project Zichtbaar Maatschappelijk Rendement van de Kompas-gemeenten.
ZMP	Zichtbaar Maatschappelijk Participeren