



# GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2017 / 48

## MEMO

**Aan** : de Raads- en burgerleden  
**Van** : College van Burgemeester en Wethouders  
**Betreft:** : Informatie stand van zaken dienstverlening Sociale zaken door Meierijstad  
**Datum** : 28 september 2017

Geachte raads- en burgerleden,

In mei van dit jaar informeerden wij u over de dienstverlening rondom Sociale zaken die we sinds 1 januari 2017 uitbesteden aan gemeente Meierijstad.

Met de start van gemeente Meierijstad zijn er opstartproblemen geweest. Er was sprake van achterstanden, problemen met de bereikbaarheid en ICT en de inzetbaarheid van medewerkers. Deze problemen waren ook van invloed op de dienstverlening Sociale zaken en merkbaar voor onze inwoners. Wij hebben u toegezegd u in september te informeren over de stand van zaken.

### **Kernboodschap: de dienstverlening gaat steeds beter**

De dienstverlening aan de burger heeft de eerste helft van 2017 onder druk gestaan. De gemeentelijke organisatie en dienstverlening komen inmiddels steeds meer op stoom en gemeente Meierijstad maakt goede stappen in de juiste richting. Ook de afstemming rondom de uitbesteding en de beleidsontwikkelingen krijgen steeds meer vorm. We weten elkaar steeds beter en makkelijker te vinden.

### **Telefonische bereikbaarheid**

De telefonische bereikbaarheid is sterk verbeterd. Incidenteel komt het nog voor dat de gemeente slecht bereikbaar is maar over het algemeen zijn die problemen opgelost. Door voorlichting aan klanten over hoe zij het algemene telefoonnummer 14 0413 moeten gebruiken en het aanwijzen van Meierijstad als uitvalgemeente bij 14 0413 is de verwarring die daar ontstond opgelost.

### **ICT**

Achter de schermen is hard gewerkt om de systemen stabiel en sneller te krijgen. De medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind over het gebruik van het nieuwe systeem. Gemeente Meierijstad blijft aan de doorontwikkeling van applicaties werken en ook medewerkers krijgen blijvend trainingen aangeboden.

### **Inzetbaarheid van medewerkers**

Voor de fusie is er een inschatting gemaakt van de benodigde formatie. Bij de opstart van de nieuwe organisatie leert de ervaring nu dat er piekmomenten ontstaan door extra werk (harmonisatie, opnieuw

inrichten processen, overdracht van werk, inwerken nieuwe werkzaamheden, etc.). Voor deze piekmomenten had gemeente Meierijstad geen extra formatie opgenomen in het personeelsbudget. Aan de medewerkers van Meierijstad wordt een flexibele houding gevraagd. De inzet van de medewerkers wordt erg gewaardeerd.

### **Sociale zaken**

Met name op het gebied van minimavoorzieningen is er in de eerste helft van 2017 een forse achterstand ontstaan bij het afhandelen van aanvragen. Gemeente Meierijstad heeft hiervoor extra personeel ingehuurd en openstaande vacatures zijn ingevuld. Door voorrang te geven aan de afhandeling van aanvragen van de gemeente Boekel (en gemeente Bernheze) zijn de achterstanden voor de zomervakantie voor onze gemeente ingelopen.

Nieuwe aanvragen pakt gemeente Meierijstad direct op en worden vrijwel volledig binnen daarvoor gestelde termijnen afgehandeld. De werkdruk binnen het werkatelier Toegang is nog steeds hoog. De komende maanden vergroot gemeente Meierijstad de personele inzet zodat er een volledig stabiele situatie komt.

### **Aandachtspunt**

Het opleveren van managementinformatie blijft nog achter op het gewenste niveau. Enerzijds komt dit door de nieuwe rol die medewerkers in hun functie moeten vervullen. De gesprekken over het gewenste niveau lopen. In gezamenlijkheid proberen we tot betrouwbare en representatieve onderbouwingen van de bijstellingen te komen.

Anderzijds zou er een inlogmogelijkheid komen voor de beleidsmedewerker gemeente Boekel om zelf managementinformatie te genereren. De mogelijkheid van de applicaties en de privacywetgeving maken dit lastig om te realiseren. Om dit gat op te vangen is er een medewerker vrij gemaakt om in overleg de gewenste managementinformatie op te leveren.

### **Verwachting voor de komende periode**

De maatregelen die gemeente Meierijstad heeft genomen om de dienstverlening op orde te krijgen zijn merkbaar. Zowel voor ons als gemeente maar ook voor de klanten. Dat is een positieve ontwikkeling. De verwachting is dat deze stijgende lijn zich voortzet.

De focus voor Sociale zaken zal in het laatste deel van 2017 verschuiven van het melden en (mede)oplossen van problemen naar een constructieve samenwerking op de diverse beleidsterreinen inclusief de managementinformatie binnen Sociale zaken.