

<u>Onderwerp:</u>	Bestedingsplan middelen Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen
Datum:	20 december 2022
Portefeuillehouder:	E. Boog, M. Everhardt, M. Sikkes-van den Berg
Team:	Beleid Samenleving
Steller:	B. Schroevers, J.D. de Kort. +31 208013902 Ben.Schroevers@diemen.nl

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

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.

Concrete aanleiding

In de eerste en vierde kwartaalbrief van 2022 is voorgesteld de POK middelen in te zetten voor diverse doeleinden. In 2022 is besloten de middelen in te zetten voor bestaanszekerheid/de steunimpuls. Voor de periode 2023-2027 heeft het college een bestedingsplan opgesteld waar is aangesloten bij diverse bestaande beleidsdoelen.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 20 december 2022

Samenvatting

Het college heeft besloten om bij de inzet van de POK middelen aan te sluiten bij diverse bestaande beleidsdoelen en programma's. Concreet betekent dit o.a. is gekozen om de klachtfunctie te versterken, het integrale werken te versterken en in te zetten op beleving van inwoners door bijvoorbeeld klantreizen en ervaringsdeskundigheid.

Met de POK-middelen kan de gemeente de dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities versterken in lijn met deze gemeentelijke visie op dienstverlening. Het doel van de middelen is extra ondersteuning van mensen in kwetsbare posities en voorkomen dat mensen in zo'n positie terecht komen. De gemeentelijke POK-middelen zijn toegekend in het kader van:

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

Bij de besteding en verdeling van de middelen is de inzet dicht bij de noodzaak en bedoeling van de POK middelen gebleven en is de aansluiting met de huidige beleid en dienstverlening gezocht. De inzet verloopt op de volgende wijze:

1. (cliënt)ondersteuning, informatie en klachten

Het Rijk geeft in het kader van de POK aan dat het belangrijk is dat mensen dichtbij ondersteuning hebben om de weg te vinden en hun recht te kunnen halen, bijvoorbeeld wanneer ze verdwalen tussen uitvoeringsinstanties. Dit sluit aan bij de visie van Diemen bij de afhandeling van klachten. Om dit nog meer kracht bij te zetten wordt voorgesteld om middelen te investeren in een klachtfunctionaris voor een goede en persoonlijke klachtbehandeling

De Klachtfunctionaris:

Het doel van de klachtfunctionaris is om tot snellere en betere klachtbehandeling te komen. Daarbij gaat het om het ondersteunen en adviseren van de verantwoordelijk teamleider inzake de klacht en de afhandeling en ook om meer gestructureerd er van te leren binnen de gemeentelijke organisatie om bepaalde terugkerende klachten te voorkomen.

De afhandeling van klachten is in de huidige organisatie primair belegd bij de teamleiders. In het verleden is de bewuste keuze gemaakt om het “leereffect” hierin leidend te laten zijn. Op dit vlak zijn ook beslist resultaten zichtbaar, maar tegelijkertijd blijft in de afhandelingspraktijk de onafhankelijkheid een aandachtspunt. Daarnaast leert de praktijk dat de afhandelingsnelheid te wensen overlaat en inwoners met klachten te lang moeten wachten op een gemeentelijke reactie. Kortom, twee invalshoeken die het rechtvaardigen om een deel van de rijksmiddelen aan te wenden voor verbetering.

Informatie & communicatie

In de nota sociaal domein 2020-2023 en het coalitieakkoord wordt goede en toegankelijke informatie belangrijk geacht. De eigen website kan daarin verbeteren. We streven naar optimale toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Diemen. We vinden het belangrijk dat inwoners laagdrempelig de weg kunnen vinden naar ondersteuning. Om dit verder te verbeteren gaan we onder andere de beschikbare middelen inzetten om informatie op de website van de gemeente aanpassen.

2. Versterking wijkteam en integraal werken

Het Rijk beveelt aan om te investeren die gemaakt worden om de toegang van cliënten tot de gemeentelijke dienstverlening en ondersteuning in de komende jaren stap voor stap structureel te verbeteren.

Impuls voor integrale samenwerking

We willen niet alleen de partners onderling met elkaar verbinden en niet alleen op onderwerp, maar ook zorgen voor verbinding tussen het beleid en de uitvoering. Wij initiëren en faciliteren dat partijen samenwerken aan opgaven waar samenwerking nodig is. Partners wordt gevraagd hierin een bijdrage te leveren. Het management van de partners wordt gevraagd te sturen op deelname aan de kennisuitwisseling door de eigen medewerkers en toe te zien op de uitwerking daarvan.

3. Systeemleren

Het Rijk geeft aan de dienstverlening in gemeenten daadwerkelijk en structureel te kunnen verbeteren is het van belang dat de dienstverlening plaatsvindt in een ‘lerende uitvoeringspraktijk’. We constateren dat de afgelopen tijd steeds meer sprake is van schaarste van personeel. De druk ligt dan vooral op het uitvoeren van de primaire taken. Dat gaat ten koste van het ruimte vinden voor effectief (samen)werken. Dat is onbevredigend voor medewerkers, maar ook vanuit cliëntperspectief is dat onwenselijk. Het systeem van met elkaar leren en verbeteren staat onder druk. Afstemming in de uitvoering om te voorkomen dat signalen worden opgepakt en/of cliënten eerder of beter ondersteund kunnen worden is nodig. Dat wordt vanuit de bedoeling van de POK middelen onderschreven.

Ter inzage in iBabs

- EINDE -