

Voorstel aan de gemeenteraad

Opsteller

Sloothaak, Jochem

Kenmerk

Z.22.368223 / D.22.1542514

Vertrouwelijkheid

Openbaar

Onderwerp

Plan van aanpak en inzet middelen

Onderwerp

Plan van aanpak bejegening en terugvorderingen en boetes en prioriteit geven aan het versterken van de dienstverlening en bedrijfsvoering sociaal domein.

Voorgesteld besluit

1. Kennis te nemen van het plan van aanpak 'bejegening en terugvorderingen Participatiewet' en op basis daarvan prioriteit te leggen bij het versterken van de dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein;
2. En daartoe voor een periode van twee jaar (juli 2022 - juli 2024) ter versterking van de digitalisering sociaal domein een incidenteel budget beschikbaar te stellen van in totaal € 1.290.000;
3. Naar aanleiding van de digitalisering van het sociaal domein een formatiecalculatie te laten uitvoeren gericht op de domeinen Werk, Inkomen en Wmo;
4. Naar aanleiding van het rapport bejegening structureel 1 FTE terugvordering en verhaal beschikbaar te stellen ter hoogte van € 96.000 ten laste van het begrotingsresultaat;
5. Ter versterking van de dienstverlening sociaal domein extra aandacht te besteden aan de toenemende zorgmijders en gevolgen van de toeslagenaffaire gedurende 2 jaar en daarvoor € 106.000 per jaar beschikbaar te stellen;
6. Deze middelen te onttrekken aan de algemene reserve van de middelen decembercirculaire 2021 ongekend recht, continuïteit van Zorg (Corona) en inkomstenderving gemeenten (Corona) voor € 821.000 voor de incidentele inzet, hetgeen gevolgen heeft voor het weerstandsvermogen;
7. Onttrekking aan de algemene reserve restant benodigde middelen € 681.000 voor de incidentele inzet, hetgeen gevolgen heeft voor het weerstandsvermogen;
8. De bijgevoegde begrotingswijziging vast te stellen.

Inleiding

In 2021 zijn een tweetal onderzoeken uitgevoerd binnen de Participatiewet. In opdracht van uw raad heeft de rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de ervaringen van de bijstandsgerechtigden op het gebied van onze dienstverlening. Het college heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de rechtmatigheid en doelmatigheid van de terugvorderingen en boetes. Over beide onderzoeken is uw raad geïnformeerd.

Als uitvloeisel van deze onderzoeken is één plan van aanpak (bijlage) door ons vastgesteld om de aanbevelingen uit beide rapportages planmatig aan te pakken. Het plan van aanpak ontvangt uw raad ter informatie. Deze aanbevelingen richten zich in algemene zin op het verbeteren van de dienstverlening en bedrijfsvoering binnen de Participatiewet. Prioriteit moet daarbij in ieder geval gelegd worden bij het verbeteren en het op orde brengen van het digitale systeem (Suite) en bij het versterken van de mogelijkheden om nazorg te bieden aan onze inwoners in geval van terugvorderingen en boetes. En extra

mogelijkheden om tijdelijk de stijgende vraag als gevolg van de toeslagenaffaire en toenemende zorgmijders op te kunnen vangen. Om deze aanbevelingen gedegen uit te kunnen voeren hebben wij, naast de al bestaande opgaven binnen het sociaal domein, extra personele middelen nodig.

Beoogd effect

Uw raad kan kennis nemen van het plan van aanpak en legt prioriteit bij het versterken van de dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein. Daardoor zijn er voldoende personele middelen om gedurende 2022 en 2023 alle werkprocessen binnen de uitvoerende domeinen Werk & Inkomen en Wmo (en leerlingenvervoer) te actualiseren en te beschrijven en kunnen we extra aandacht besteden aan onze kwetsbare inwoners. Vervolgens kan beoordeeld worden of de nieuwe Saas-omgeving van Centric passend is voor onze bedrijfsvoering of dat er een aanbesteding moet volgen voor de aanschaf van een nieuwe applicatie. Gelet op de dienstverlening en de bedrijfsvoering is een goede digitale ondersteuning essentieel voor de risicobeheersing, personeelsbeleid en informatisering- en automatiseringsbeleid en het juist informeren van onze inwoners.

Argumenten

1.1 Aan de hand van het plan van aanpak gaan we onze dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein (Participatiewet) versterken

Het plan van aanpak beschrijft op welke wijze de conclusies en aanbevelingen opgepakt worden die uit beide onderzoeken naar voren zijn gekomen en hoe de organisatie daarmee aan de slag gaat.

2.1 Op basis van de onderzoeken moeten we nu prioriteit leggen bij het verbeteren van onze dienstverleningsapplicatie ' Suite voor het Sociaal Domein' (Wmo en Participatiewet).

Binnen de domeinen Werk & Inkomen en de Wmo worden onze klanten bediend vanuit de applicatie 'Suite voor het sociaal domein'. Zoals ook door de rekenkamercommissie geconcludeerd (rapport bejegening), is het noodzakelijk dat we nu prioriteit leggen bij het op orde brengen van het systeem waarmee onze medewerkers dagelijks onze inwoners bedienen. Verder heeft de aanbieder van deze applicatie, Centric, ons laten weten dat ze in de nabije toekomst (vermoedelijke start vanaf 2023) willen overgaan naar een zogenaamde SAAS-only omgeving. Dat houdt in dat zij hun service via internet gaan leveren. Volgens Centric ontstaat hiermee een aanzienlijke vereenvoudiging van de beheerinspanning voor de klanten. Centric zorgt als SaaS-aanbieder voor installatie, onderhoud en beheer van het software platform. Ook verzorgt Centric het systeembeheer en technisch applicatie-beheer, zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang, en dergelijke. Als gemeente blijven wij verantwoordelijk voor het functioneel beheer, denk hierbij aan het doorvoeren van aanpassingen binnen werkprocessen en het aanmaken van gebruikers en de bijbehorende autorisaties. De gebruiker benadert de software dan via het internet. Omdat Centric ook met de burgerzakenapplicatie overstapt naar een Saas applicatie is er eenzelfde opgave voor het Burgerzaken aan de orde. Binnenkort zal hiervoor een separaat voorstel worden aangeboden. Om mee te kunnen in deze ontwikkeling voor het sociaal domein of in een later stadium te kunnen bepalen of we een aanbesteding voor een nieuwe applicatie moeten doorlopen, is het noodzakelijk dat onze werkprocessen, brieven, rapportages en beschikkingen in de Suite geactualiseerd worden en volledig beschreven zijn. Door deze aanpak kunnen wij onze dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein lean inrichten en daar waar mogelijk efficiënter uitvoeren. Dit project vraagt gedurende twee jaar extra personele inzet. De huidige beschikbare vaste capaciteit wordt al volledig ingezet voor de jaarlijkse wettelijke, juridisch en politieke opgaven binnen het sociaal domein en de reguliere caseload. Er is binnen de vaste capaciteit geen ruimte voor grote ontwikkelopgaven zoals deze.

2.2 Het digitale systeem (de Suite) en de van belang zijnde werkprocessen zijn voor Werk & Inkomen en de Wmo niet meer actueel, waardoor we risico's lopen op het gebied van de continuïteit van onze dienstverlening en bedrijfsvoering richting klanten.

De werkprocessen (bedrijfsvoering en dienstverlening) in het huidige systeem zijn niet meer actueel. Het huidige systeem biedt de medewerkers van de Participatiewet en Wmo onvoldoende ondersteuning in hun werk. De kans op (financiële) fouten in het primaire proces neemt daarmee toe. Hiermee wordt het risico dat onze inwoners niet tijdig en juist bediend kunnen worden actueel. En dat risico past niet bij onze visie op dienstverlening. Het is noodzakelijk prioriteit te geven aan het herijken van onze werkprocessen en het

actualiseren van het digitale systeem, zoals ook geconcludeerd door de rekenkamer. Ook gaan de werkprocessen passend maken bij onze visie op control en kwaliteit. Zo zullen we in de digitale werkprocessen verplichte stappen opnemen waardoor meer aantoonbare checks en balances aanwezig zijn.

2.3 Jaarlijks heeft de afdeling vele opgaven die een beroep doen op de bestaande capaciteit. Jaarlijks stellen we een zogenaamde opgavenlijst sociaal domein samen.

Vanuit de Jeugd, de Wmo, de Participatiewet en afdeling worden jaarlijks de opgaven gericht op de uitvoering opgehaald. Dit zijn dan opgaven die een wettelijke, juridische, politieke of anderszins noodzakelijk kenmerk hebben die richting de uitvoering moeten worden opgepakt. Gemiddeld genomen zijn er jaarlijks 60-70 opgaven. De beschikbare formatie is hiervoor niet toereikend. Daarom worden er binnen de opgaven door het management van de afdeling prioriteiten gesteld. Beginnend bij wettelijke, juridische en politieke opgaven. Ontwikkelopgaven gericht op de uitvoering van de Participatiewet en de Wmo kunnen dan veelal niet opgepakt worden. En voor een dergelijk omvangrijk project als die digitalisering van het sociaal domein (inclusief leerlingenvervoer) is – naast alle nieuwe jaarlijkse opgaven – geen formatieve ruimte.

2.4 Er is ook sprake van achterstallig onderhoud op de documenten in de Suite, zoals brieven, beschikkingen en rapporten.

Door het achterstallig onderhoud op de werkprocessen en de documenten (brieven, beschikkingen en rapporten) en het nog ontbreken van de technische koppeling met Decos Join (digitaal archiefsysteem) zijn de processen binnen de Wmo en Participatie inefficiënt en foutgevoelig geworden. Het (tijdelijk) inzetten van de gevraagde extra capaciteit draagt sterk bij aan een verbetering van de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening binnen de genoemde beleidsdomeinen. Ook zullen we deze twee jaar werken aan een plan van aanpak om het toekomstig beheer en onderhoud van het systeem up-to-date te houden.

2.5 Voor de periode van twee kalenderjaren (2022 en 2023) hebben we extra menskracht nodig om dit omvangrijke project uit te kunnen voeren.

Aan de hand van onze jaarlijkse prioriteitenlijst sociaal domein (vertaling wet/beleid naar de uitvoering binnen het sociaal domein) en dit omvangrijke project hebben we inzichtelijk gemaakt welke capaciteit we tijdelijk extra nodig hebben. De minimaal noodzakelijke inzet voor twee kalenderjaren bij dit project bestaat uit een programmamanager, een bedrijfsvoeringsadviseur (beschrijven processen), een kwaliteitsadviseur (beschrijven processen en kwalitatieve toets nieuwe formats), een juridisch adviseur (juridische toets nieuwe formats), functioneel beheerder (verwerken nieuwe processen en formats in het systeem) en uitvoerende collega's (leveren input processen en formats). De laatstgenoemde collega's noemen wij 'trekkers' en zij leveren de inhoudelijke input voor wat betreft het beschrijven van de processen. Ieder team heeft inmiddels een x-aantal trekkers. Hun kennis is uiteraard onmisbaar, maar daardoor hebben ze minder tijd beschikbaar om te werken aan de eigen caseload. De inzet zoals in dit voorstel opgenomen komt bovenop hun reguliere inzet. Een deel van hun caseload moet worden opgevangen door een tijdelijke kracht zodat de dienstverlening richting inwoners zonder vertragingen kan blijven doorlopen.

3.1 Zodra het project grotendeels is afgerond en alle (werk)processen beschreven en vastgesteld zijn, laten wij een formatiecalculatie uitvoeren voor de domeinen Werk, Inkomen en Wmo

In de begroting van 2021 hebben wij uw raad toegezegd een benchmark te doen voor de domeinen Werk & Inkomen en Wmo. Omdat op dit moment de werkprocessen nog niet voldoende actueel zijn, is het uitvoeren van een benchmark nog niet goed mogelijk dan wel representatief. Eerst moeten we dit project doorlopen, waarbij wij alle (werk)processen actualiseren en zoveel mogelijk lean maken en passend bij onze dienstverleningsvisie. Op basis daarvan zullen wij dan een formatiecalculatie (laten) uitvoeren en de vergelijking trekken met de toegestane vaste formatie. De uitkomsten zullen wij met uw raad delen. En we gaan dan graag met u in overleg of een benchmark nog noodzakelijk wordt geacht. Wij verwachten dit eind 2023 te kunnen doen.

4.1 Op basis van beide onderzoeken moet meer aandacht besteed worden aan de doelgroep met een terugvordering en of boete en die formatieve ruimte is er nu niet.

In het rapport bejegening van de gemeenteraad is als aanbeveling opgenomen dat we meer aandacht moeten besteden aan nazorg bij terugvorderingsprocedures en de inwoners die dat betreft. Ook heeft de onafhankelijk toezichthouder bij het onderzoek terugvorderingen aanbevolen dat de inning van de terugvorderingen en boetes meer aandacht en prioriteit moet krijgen. Feit is dat we op dit moment 472 debiteuren hebben met een terugvordering en of boete. Er staat daardoor € 2.295.642,29 open aan

vorderingen. Het aantal unieke debiteuren schommelt gemiddeld rond de 500. Ook kan de gemeente aan 'verhaal' doen. Gemeente kunnen namelijk de kosten van bijstand verhalen bij de ex-partner die bij moet dragen aan het levensonderhoud van onze inwoner en of alimentatie. Daardoor wordt de te verstrekken uitkering lager. Op dit moment hebben we daarvoor niet (meer) genoeg capaciteit. We hebben nog 1 fte beschikbaar voor al deze werkzaamheden (inclusief terugvorderingen en boetes). Door extra structurele inzet van maximaal 1 fte kunnen wij de doelgroep beter bedienen, meer aandacht geven en kunnen wij inzetten op 'verhaal'. De inzet van deze fte komt per jaar uit op € 96.000.

5.1 We helpen en ondersteunen onze (kwetsbare) inwoners bij het vinden van de juiste zorg en informatie en we versterken de inzet in geval van toenemende zorgmijders en kunnen daardoor mogelijke terugvorderingen en of boetes voorkomen.

Door diverse oorzaken (o.a. de toeslagenaffaire) heeft het vertrouwen in de overheid een deuk gekregen. Dit is te merken aan het soort vragen en de toon van onze inwoners. Dit wordt ook onderschreven in de Strategisch Omgevingsbeeld 2021 van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Inwoners zijn ongeduldiger en verwachten snel een antwoord of een oplossing. Onze meitinkers zijn een bekend gezicht in de diverse wijken en dorpen en de toegang tot veel voorzieningen. Daarnaast fungeren zij als vraagbaak voor inwoners die niet goed weten waar ze hun vraag moeten stellen. We merken dat de vragen heel divers worden en het aantal vragen stijgt. Dit zorgt voor een hogere werkdruk binnen het team. Sinds het begin van de Corona crisis zien we daarnaast in Heerenveen een enorme stijging van inwoners met GGZ-problematiek en verslaving. Dit resulteert in meerdere meldingen over Verwarde Personen, overlast, zorgmijding en een groot aantal ingezette Crisis Maatregelen en aanvragen voor de Wet Verplichte GGZ. We zien ook in de politiecijfers een sterke toename van het aantal overlastmeldingen rondom verwarde personen. Deze toename zien we direct terug in de workload van teams VTH en Zorgveiligheid. Waar het in de eerste 9 maanden van 2020 nog ging om gemiddeld 37 meldingen per maand, steeg dit aantal in de eerste 9 maanden van 2021 naar ruim 61 meldingen per maand. Om de stijgende werkdruk en de kwaliteit van de meitinkers en procesregisseurs te kunnen borgen en te voorkomen dat inwoners te maken krijgen met terugvorderingen en of boetes (preventief beleid voeren) is tijdelijk inzet van extra fte nodig. Om dit zo flexibel mogelijk in te kunnen zetten gaat de voorkeur uit naar een combinatie-vacature. Iemand die ervaring heeft met de zorgmijdende GGZ doelgroep en tevens ingezet kan worden als meitinker. De inzet van deze fte voor twee jaar komt uit op € 212.000.

Risico's of kanttekeningen

Zoals blijkt uit de recente onderzoeken moeten we nu prioriteit geven aan het verbeteren van het digitale systeem. Doen we dat niet dan zullen de risico's die we lopen binnen onze bedrijfsvoering en dienstverlening alleen maar toenemen.

Communicatie en participatie

We volgen de aanbevelingen uit beide onderzoeken op en leggen prioriteit bij het versterken van onze dienstverlening en bedrijfsvoering binnen het sociaal domein.

Financiën

Voor het versterken van de dienstverlening worden structurele middelen beschikbaar gesteld in de Algemene uitkering en toegevoegd aan het begrotingsresultaat, hiervoor wordt structureel 1 FTE ingezet voor € 96.000 en wordt ten laste van het begrotingsresultaat gebracht.

In de decembercirculaire 2021 zijn voor € 821.000 aan middelen voor ongekend recht, continuïteit van zorg (Corona) en inkomstenderving gemeenten (Corona) beschikbaar gesteld. Dit wordt verwerkt in de jaarrekening en toegevoegd aan de algemene reserve. Deze middelen worden dan bestemd aan het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Voor de incidentele inzet is € 1.502.000 nodig verdeeld over 2 jaar, voorgesteld wordt om te toevoeging van de middelen van de decembercirculaire voor 2021 van € 821.000 hiervoor te onttrekken aan de algemene reserve. En daarnaast voor het resterend benodigd bedrag nog een onttrekking van € 681.000 aan de algemene reserve te doen. Het onttrekken van bedragen aan de reserve heeft wel gevolgen voor het beschikbare weerstandsvermogen.

Bijlagen

1. Plan van aanpak bejegening en terugvorderingen Participatiewet;
2. Begrotingswijziging.