

Aan de leden van de gemeenteraad
cc. Leden van B&W
cc. pers

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER 14035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 29 mei 2019
ONS KENMERK 546739
BEHANDELD DOOR T. Böhm
TELEFOON (035) 2047
629...
BIJLAGEN Scorecard Sociaal Plein
BETREFT Collegebrief evaluatie WINST

Geachte dames en heren,

De komende maanden ligt een samenhangend pakket van beleidsnota's over het Sociaal Domein voor in de raad (werk, minimabeleid schuldhelpverlening en transformatieagenda). De plannen laten zien welke veranderingen we de komende jaren willen inzetten. Bij veranderingen is het belangrijk om ook te begrijpen wat het vertrekpunt is. De afgelopen maanden hebben we hiervoor een interne evaluatie uitgevoerd ten aanzien van het project WINST. Uit de evaluatie blijkt dat het fundament is gelegd voor de doorontwikkeling zoals die is opgenomen in de nieuwe plannen voor meer werk, minimabeleid, schuldhelpverlening en de transformatieagenda.

Door ons is toegezegd om u te informeren over de voortgang van het project WINST. In deze brief treft u de gevraagde informatie aan.

Daarnaast zenden we u de maandelijkse dashboards toe van het Sociaal Plein over de periode januari tot en met april 2019 met de belangrijkste indicatoren, scores en prognoses. Een belangrijk vertrekpunt is ook de situatie en ontwikkelingen rondom het aantal uitkeringen in Hilversum en het BUIG-budget. Ook hier staan we in deze brief uitvoerig bij stil.

1. Evaluatie WINST

De visie sociaal domein is vastgelegd in verschillende nota's. Bij de uitvoeringsorganisatie (Sociaal Plein) komt alle beleid en dienstverlening bij elkaar. Onder de naam Werk, Inkomen en zorg Nieuwe STijl (afgekort WINST) is gestart met een verbeterproject ten aanzien van de bedrijfsvoering.

De aanleiding van het project is in het raadsvoorstel voor WINST als volgt omschreven.

"De inwoners van Hilversum hebben recht op de beste hulp die er is. Daarom heeft uw raad het Sociaal Plein opgedragen om tot de top 5 van beste sociale diensten in Nederland te behoren. Op dit moment is de organisatie erin geslaagd om de transitieopgave succesvol te doorlopen, maar tegelijkertijd worden onze inwoners nog niet altijd optimaal geholpen. De belangrijkste oorzaak hiervoor is structurele onderbezetting. Daarnaast is er een verbeteringslag in de bedrijfsvoering noodzakelijk."

De beleidskaders zijn bij de start van WINST vertaald naar een concreet dienstverleningsmodel. Op basis daarvan zijn we de klantroutes (processen) opnieuw gaan inrichten. Wat gebeurt er als een inwoner zich meldt met een vraag, hoe snel krijgt iemand antwoord, zijn er onnodige stappen in het proces, wat hebben we nodig (hulpmiddelen zoals systemen) en wie doet wat (rollen en verantwoordelijkheden). Er is een investeringsplan 2017-2020 opgesteld en is er geld beschikbaar gesteld door de Raad. Er zijn verschillende projecten opgestart. We hebben in de laatste fase van WINST geëvalueerd hoe ver het Sociaal Plein is met de *verbeterslag in de bedrijfsvoering* en daarbij de *structurele onderbezetting* heeft kunnen aanpakken. En vooral in hoeverre dit heeft geleid tot *betere dienstverlening* aan de inwoners.

Conclusies: doorwerken aan de basis op orde

Uit de conclusies van de evaluatie blijkt dat op alle hierboven genoemde niveaus forse verbeteringen zijn doorgevoerd en goede resultaten zijn behaald. De inwoner is het Sociaal Plein beter gaan waarderen, de bedrijfsvoering is flink verbeterd en de structurele onderbezetting is weggewerkt door meer vast personeel en efficiënter werken, waarbij we nog steeds de inzet van tijdelijk personeel nodig hebben. We zijn nu in staat om reëler te begroten in termen van capaciteit en loonkosten en tijdig op basis van deze informatie op en af te schalen

Tegelijkertijd is ook duidelijk dat in deze laatste fase van WINST het gewenste tempo van de verbeteringen niet gehaald is. Dit komt enerzijds doordat sommige ontwikkelingen meer tijd en inzet vragen dan vooraf verwacht (digitalisering, dashboards en transformatie welzijn) en anderzijds doordat maatschappelijke ontwikkelingen anders zijn dan voorzien (aantal aanvragen neemt toe en transformatie welzijn). Alleen bij het onderdeel Wmo is nog de vraag of de bezetting voldoende is. Een laatste conclusie is dat vanuit het perspectief van de hoge ambities in relatie tot onder andere autonome ontwikkelingen en het nieuwe collegeakkoord de investeringen te krap zijn gebleken.

Met alle maatregelen die zijn genomen binnen het project WINST is de basis voor verdere doorontwikkeling naar onder andere meer wijk- en buurtgericht werken gelegd. De bedrijfsvoering is meer procesmatig ingericht waardoor nieuwe werkwijzen beter en efficiënter kunnen worden doorgevoerd. Het project WINST heeft met andere woorden het fundament gelegd voor de doorontwikkeling zoals die is opgenomen in de nieuwe plannen voor meer werk, minimabeleid, schuldhulpverlening en de transformatieagenda.

Op dit moment concluderen we echter dat de ambitie om bij de top 5 van beste sociale diensten te behoren in deze collegeperiode niet haalbaar is.

Uitgaven Winst en financiële verantwoording

De financiële verantwoording sturen we u nog toe.

Aanbevelingen

De druk op het Sociaal Plein is hoog. Ook landelijk is de constatering dat verandering de enige constante is in het sociaal domein. Gezien deze druk en de ambities van het collegeakkoord die verder reiken dan de ambities van WINST, is de belangrijkste aanbeveling van de evaluatie om in te blijven zetten op de ingeslagen weg, met daarbij vier aandachtspunten:

1. Blijf investeren in digitalisering, dashboards oftewel data gedreven werken
2. Zorg voor borging van het procesgericht werken volgens een dienstverleningsmodel (klantroutes).
3. Investeer verder in de transformatie van welzijn en investeer vooral in “nieuwe” samenwerkingsvormen met partners.
4. Stel de ambitie op reductie van formatie in 2020 bij (met 0,6 miljoen) in verband met de toename van het werk.

De aanbevelingen zijn verwerkt in de nieuwe beleidsvoorstellen en de kadernota, die we de komende maanden met u bespreken in de commissies en raad.

2. Dashboard Sociaal Plein april

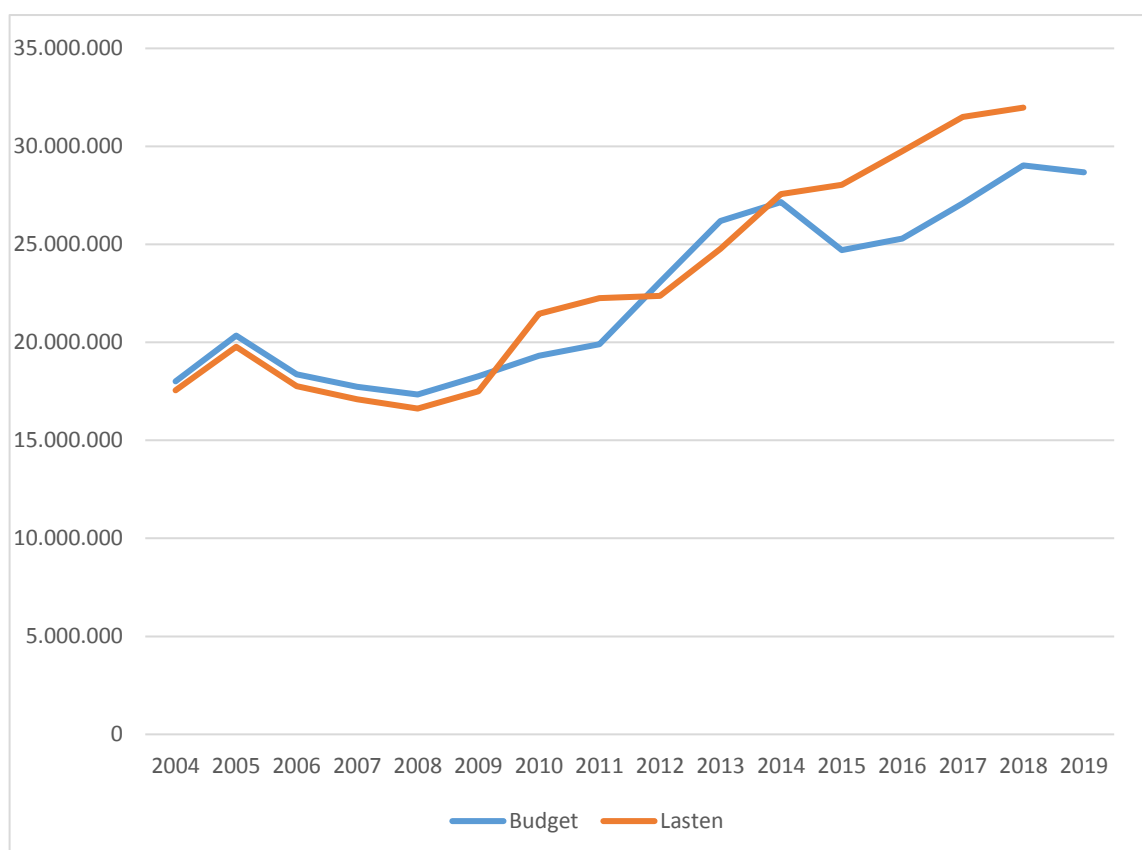
Wij sturen u tevens de maandelijkse dashboards (scorecard) Sociaal Plein toe, zoals dat in het kader van het project WINST is ontwikkeld om de voortgang op de belangrijke prestatie-indicatoren te monitoren. In dit maandelijkse dashboard is de norm, de score en de verwachting over het gehele jaar per indicator opgenomen. De voortgang wordt maandelijks gemonitord, geanalyseerd en besproken door het management, controllers en beleidsmedewerkers. Met de toezending van dit dashboard beschouwen we toezegging **T19/53** van wethouder Walters als afgedaan. Deze scorecard wordt nog verder uitontwikkeld naar een breder dashboard

In het implementatietraject van de met u te bespreken beleidsnota's is aandacht voor de verdere ontwikkeling van het genoemde dashboard.

3. Ontwikkelingen ten aanzien van het BUIG-budget

Het project WINST moet (naast het plan *Aan het Werk*) mede leiden tot een lager aantal inwoners met een uitkering en daarmee ook tot een financieel neutraal resultaat. Over de afgelopen jaren blijkt dat Hilversum in 2017 en 2018 financieel op koers lag, maar dat 2019 onzeker is.

Financiële ontwikkeling BUIG 2017-2020: in 2017 en 2018 op koers, maar 2019 onzeker



In de begroting 2017 zijn meerjarige tekorten opgenomen ten aanzien van de BUIG. Het bestaande tekort in 2017 dient in 4 jaar te worden teruggebracht naar nul (saldo 2017: 2,5 miljoen, Saldo 2018: 2 miljoen, saldo 2019: 1 miljoen en saldo 2020 naar nul). Door bijstellingen van het BUIG budget blijft de gemeente Hilversum in 2018 binnen deze door de raad gestelde kaders, ondanks de beperkte daling van de lasten.

De hoogte van het definitieve BUIG budget is verwerkt in de begroting 2018. Hierbij is ook de eventuele aanvulling vanuit de vangnetregeling betrokken.

Net als in 2016 en 2017 is ook 2018 afgesloten met een tekort op de BUIG.

2016 en 2017

	<u>Realisatie 2016</u>	<u>Realisatie 2017</u>
Lasten BUIG:	29.683.128	31.506.275
Baten BUIG:	25.287.642	27.089.665
Overige inkomsten	476.143	565.068
Tekort BUIG: -/-		
<u>Aanvulling vangnet:</u>	<u>2.022.770</u>	<u>1.481.197</u>
Nadeel BUIG	1.896.573	2.370.346

2018

De omvang van dit tekort is voor 2018:

	<u>Realisatie 2018</u>	<u>Begroting 2018:</u>
Lasten BUIG:	31.977.107	31.975.000
Baten BUIG:	29.029.487	29.138.000
Overige inkomsten	515.137	462.000
Tekort BUIG: -/-		
<u>Aanvulling vangnet:</u>	<u>490.504</u>	<u>250.000</u>
Nadeel BUIG	1.941.979	2.125.000

2019

In april is het 'voorlopige BUIG budget' door het rijk naar beneden bijgesteld. Het 'nader voorlopige BUIG budget' komt hiermee uit op € 28,7 miljoen (daling van € 972.000). In september stelt het rijk het 'definitieve BUIG budget' vast.

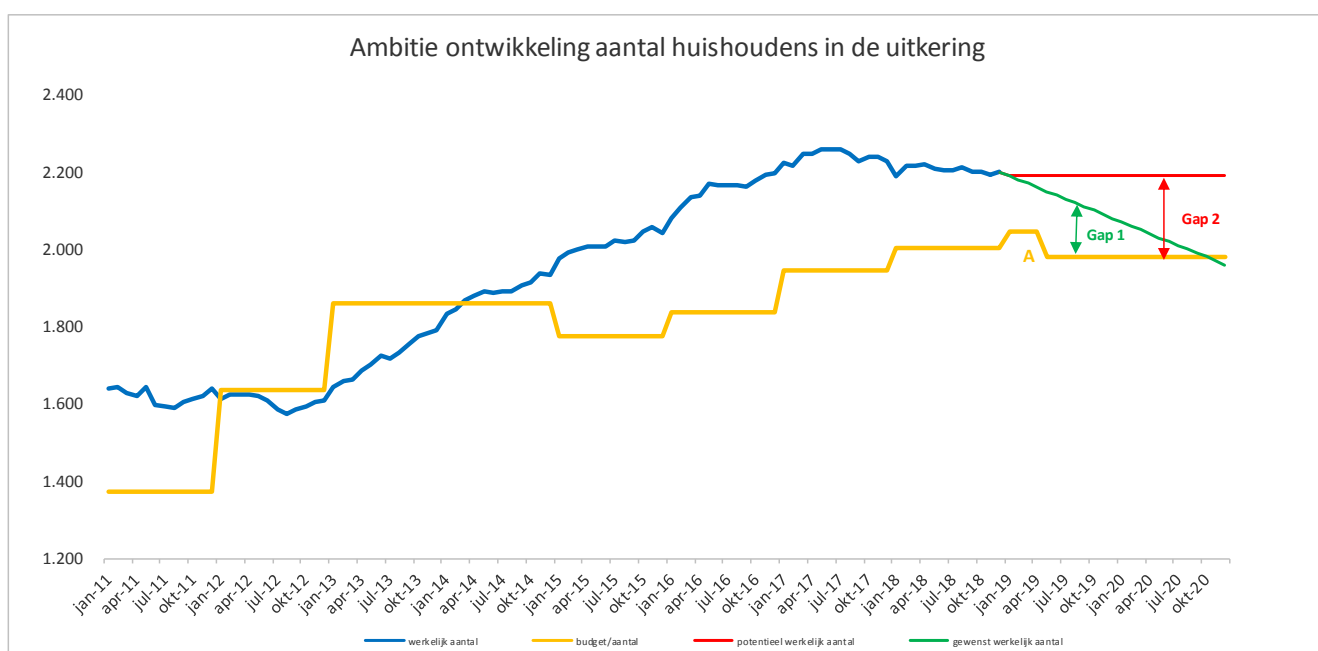
Instroom en omvang klantenbestand: in 2017 op koers, 2018 stabilisatie in plaats van daling

In 2017 zijn we in de aanvraag vangnetregeling uitgegaan van een klantenbestand per 31-12-2017 van 2229. Ten opzichte van de huidige eindstand 2018 van 2175 is dat een daling van 54.

Doordat er met terugwerkende kracht (rechtmatige) aanpassingen verwerkt worden als gevolg van aanvragen en beëindigingen van uitkeringen, is de actuele eindstand 2017 (op basis van foto van 10 mei 2018) aangepast naar 2165. Ten opzichte van de eindstand ultimo 2018 (2175) is dat een stijging van 10. Ook op deze eindstand zal de komende maanden nog met terugwerkende kracht mutaties plaatsvinden. Om geen beroep te hoeven doen op de vangnet zouden we gemiddeld genomen moeten uitkomen op 2150 uitkeringen. Echter in 2018 zijn we uitgekomen op 2175 uitkeringen. Gezien de realisatie in 2018 doen we een beroep op de vangnetregeling.

In tabelvorm ziet dat er als volgt uit

Beginstand 2018	2165
Instroom 2018	570
Uitstroom 2018	560
Eindstand 2018	2175



Oranje lijn: budget BUIG omgerekend in aantallen (2019 en 2020 obv voorlopige vaststelling)
Blauwe lijn: werkelijk aantal huishoudens met een uitkering
Rode lijn: potentieel aantal huishoudens bij ongewijzigde situatie vanaf 1 jan 2019 (**Gap 2**)
Groene lijn: gewenste aantal huishoudens om uit te komen met budget BUIG (**Gap 1**)
 (obv 2^e voorlopige vaststelling BUIG-budget 2019 van € 28,6 miljoen)

A: Het BUIG budget voor 2019 is gezakt met € 1 miljoen. 1e voorlopige vaststelling BUIG budget 2019 (okt 2018): € 29,6 miljoen. 2^e voorlopige vaststelling BUIG Budget 2019 (apr 2019): € 28,6 miljoen.

Uitstroom naar werk: in 2017 en 2018 op koers

In 2018 hebben we 560 uitkeringen Participatiewet beëindigd ten opzichte van 569 in 2017. Daarvan hebben we 205 mensen naar volledig betaald werk kunnen begeleiden vanuit het Sociaal Plein. De uitstroom naar werk in 2017 was in de aanvraag vangnet 2017 186, echter met het verwerken van de mutaties met terugwerkende kracht is de uitstroom naar werk met 45 toegenomen, dus 231. Daarmee is de begrotingsdoelstelling van 214 per jaar in 2017 behaald, en in 2018 naar verwachting ook doordat ook hier de komende maanden het aantal nog verder op zal lopen door mutaties met terugwerkende kracht.

In tabelvorm ziet dat er als volgt uit

	2017	2018
uitstroom	569	560
waarvan naar volledig betaald werk	231	205

2019: hoe verder?

Inmiddels zijn verschillende maatregelen getroffen om de uitstroom in 2019 verder te verhogen. De eerste signalen stemmen hoopvol, met name bij het project voorliggende voorzieningen. Ook het plan *Focus op werk* en het nieuwe minimabeleid zullen hier naar verwachting een flinke impuls aan geven. Van groot belang is de hoogte van het ‘definitieve BUIG budget’, dat in september wordt vastgesteld.

In de tweede helft van dit jaar volgt een analyse op de uitgaven en de impact van de genomen maatregelen.

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes