

# **Uitvoeringsprogramma 2021/2022**

Een boom met sterke wortels  
lacht om de storm  
- Maleisisch spreekwoord -



# Inhoudsopgave

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                       | 1  |
| Voorwoord.....                            | 2  |
| 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 Ambities .....                        | 7  |
| 1.3 Realisatie .....                      | 7  |
| 2. Programma Inkomen .....                | 10 |
| 2.1 Inleiding .....                       | 10 |
| 2.2 Ambities .....                        | 11 |
| 2.3 Realisatie .....                      | 11 |
| 3. Programma Zorg .....                   | 13 |
| 3.1 Inleiding .....                       | 13 |
| 3.2 Ambities .....                        | 13 |
| 3.3 Realisatie .....                      | 13 |
| 4. Programma Bedrijfsvoering.....         | 17 |
| 4.1 Inleiding .....                       | 17 |
| 4.2 Ambities .....                        | 17 |
| 4.3 Realisatie .....                      | 17 |
| Gebruikte afkortingen en definities ..... | 18 |

# Voorwoord

In 2021 vervolgen wij onze manier van werken: rechtvaardig, persoonlijk en van hoge kwaliteit. Door de toetreding van Schinnen voor een groter werkgebied en een groter aantal werkzoekenden. Wij bereiden ons verder voor op de toetreding van Onderbanken. Dit in een omgeving die tijdelijk wordt gedomineerd door de gevolgen van het Corona virus. Een omgeving die nu al het 'nieuwe normaal' wordt genoemd. Dit geeft aan dat (delen van) de veranderde omgeving blijvend zullen zijn. Ook in 2021 hebben wij nog te maken met een situatie waarin we flexibel moeten meebewegen in de mogelijkheden en onze dienstverlening daarop zullen aanpassen.

Landelijk wordt een verdere stijging van werkzoekenden verwacht en daar zal ook Kompas mee te maken krijgen. Waar we voor deze crisis nauwelijks nog werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt in onze bestanden hadden, stromen nu ook weer mensen in met meer recente werkervaring. Deze werkzoekenden begeleiden wij direct aan de poort waar mogelijk actief naar werk. Rechtmatigheid gaat een cruciale rol spelen, vanaf het begin van het proces (de melding) en gedurende het hele verdere proces, zonder uiteraard de menselijke maat uit het oog te verliezen.

Wij houden daarbij in de gaten dat de werkzoekende met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt zich blijven ontwikkelen, zodat zij zoveel mogelijk kansen krijgen en door de crisis niet buiten de boot vallen. Hiervoor werken wij, ook op afstand, voortdurend met elkaar samen. Met elkaar en met andere (maatschappelijke) organisaties, die dezelfde belangen en doelen hebben: hulp en ondersteuning aan diegenen die het (even) niet alleen kunnen.

Het werken op afstand vraagt om creatieve ideeën en andere manieren van communiceren en samenwerken. In 2021 zetten wij hier verder op in; door het onderzoeken en faciliteren van andere mogelijkheden, het gieten van ideeën in pilots en een vergaande digitalisering van de bedrijfsvoering. Daardoor kunnen wij heel veel gewoon wél, ook in de 1,5 meter maatschappij.

Met de reeds gelegde basis en de voortgaande versteviging van onze basis treffen wij in 2021 alle voorbereidingen voor een soepele overgang van Onderbanken naar Kompas. Werken wij de voorbereiding voor de vernieuwde nieuwe wet Inburgering verder uit. Zullen wij meer en meer zicht krijgen op de werkzaamheden rond de gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en de acties die ten goede zullen komen aan burgers met schulden. En zullen wij zowel de bestaande ondersteuningsmaatregel Tozo, als de nieuwe ondersteuningsmaatregel TONK die het Rijk in het voorjaar 2021 bij Sociale Zaken onderbrengt, inbedden in onze dienstverlening. Het Rijk heeft aanvullende afspraken ter compensatie van gemeenten gemaakt voor 2020 en 2021. Zo worden er in 2021 extra middelen beschikbaar gesteld voor re-integratie van bijstandsgerechtigden, voor het gemeentelijk schuldenbeleid, voor bijzondere bijstand. Ons advies aan de gemeenten is de extra gelden nu al te reserveren, zodat ze beschikbaar zijn zodra nodig in deze grillige tijden.

Natuurlijk hopen ook wij dat in 2021 betere tijden aanbreken. Bij het schrijven van dit voorwoord is hier nog geen zinnig woord over te zeggen. Elk jaar opnieuw doen wij onze uiterste best zo realistisch mogelijk te begroten. Eerlijkheid gebied echter te zeggen dat het dit jaar een stuk moeilijker is om vooruit te kijken, wat realistisch begroten uiteraard lastiger maakt.

Met de in voorafgaande jaren gelegde basis zijn we echter flexibel genoeg in staat om snel te schakelen op nieuwe regelingen en veranderingen.

Een volgende storm? Wij blijven gemotiveerd, we zijn er klaar voor!

Mr C.A.J.M. Baburek

Namens het dagelijks bestuur van Kompas



# Inleiding

In dit uitvoeringsprogramma beschrijven wij hoe Kompas het beleid van de gemeenten Simpelveld, Voerendaal en Beekdaelen (postcodegebied Nuth en Schinnen) gaat uitvoeren op het gebied van Werk, Inkomen en Sociale Zorg. De gemeenten hebben hiervoor de kaders vastgelegd in het Beleidsplan Werk, Inkomen en Sociale Zorg 2019- 2022.

Kompas voert voor de gemeenten de Participatiewet, de IOAW, de IOAZ, de Bbz, de gemeentelijke schuldhulpverlening, de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers en onderdelen van de oude Wet Inburgering uit.

De uitgangspunten van het Gemeentelijk beleidsplan vormen de basis van onderliggend uitvoeringsprogramma 2021/2022 van Kompas:

- Wij stellen werken voorop
- Wij kennen onze werkzoekenden
- Wij bieden een integrale aanpak
- Wij stellen mogelijkheden en optimale participatie centraal
- Wij laten onze werkzoekenden werken om aan het werk te komen
- Wij werken effectief en efficiënt
- Wij werken samen
- Wij voeren een integraal, efficiënt en adequaat minimabeleid
- Wij bieden betaalbare kwaliteit
- Wij leggen de nadruk op de eigen doelgroep

Wij beschrijven per programmaonderdeel – Arbeidsparticipatie, Inkomen, Zorg en Bedrijfsvoering – onze ambities voor 2021 en de wijze waarop wij deze willen gaan realiseren. Dit doen wij aan de hand van concrete doelstellingen waardoor dit plan ook de basis en inhoudelijke onderbouwing vormt voor de Kompas-begroting 2021.

## Programma Arbeidsparticipatie

Het doel van het programma Arbeidsparticipatie is om onze werkzoekenden zoveel als mogelijk in staat te stellen een eigen inkomen te verwerven en een zinvolle bijdrage te leveren aan de maatschappij. Team Doelmatigheid coacht de werkzoekenden van Kompas op weg naar dat doel.

Onze ambities voor 2021:

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 en bij werkgevers) en beweegt mee met de arbeidsmarkt;
3. Wij zijn duidelijk, oprecht en gedreven
4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe wet Inburgering.

## Programma Inkomen

Kompas biedt inkomensondersteuning voor diegenen die ons echt nodig hebben. Wij zorgen ervoor dat iedereen die recht heeft op een uitkering of inkomensondersteuning, deze tijdig en volgens de regels ontvangt. Kompas is duidelijk over de spelregels en treedt streng op als deze niet worden nageleefd. Om mogelijke rechten te kunnen vaststellen kijken wij niet alleen naar de letter, maar zeker ook naar de geest van de Participatiewet.

Onze ambities voor 2021:

1. 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. Het zorgen voor kwalitatief goede besluiten;
5. Het voeren van een actief terugvorderings-en verhaalbeleid.

## Programma Zorg

Mensen met een minimum inkomen, zowel werkenden als niet-werkenden, kunnen bij Kompas terecht voor hulp bij schulden. Ook komen zij mogelijk in aanmerking voor aanvullende regelingen in het kader van het minimabeleid. Zowel de regie van het schuldhelpverleningsproces als de uitvoering van de minimaregelingen hoort bij het programma Zorg.

Onze ambities voor 2021:

1. Het vergroten van het bereik van de minimaregelingen;
2. Verbeteren van de regie op het schuldhelpverleningsproces.

## Programma Bedrijfsvoering

Met een betrouwbare passende bedrijfsvoering en goed werkgeverschap hebben wij een stevige basis gelegd om de andere programma's te ondersteunen voor een optimale dienstverlening. In 2021 richten wij ons concreet op:

1. De 'basis op orde' (continue proces van meten en verbeteren);
2. Een versnelde invoering van 'anders werken';
3. Duurzame inzetbaarheid en zelfregie;
4. Verdergaande digitalisering.

# 1. Programma Arbeidsparticipatie

## 1.1 Inleiding

Het programma Arbeidsparticipatie omvat alle op arbeid gerichte participatie- en re-integratievoorzieningen.

Het doel van het programma Arbeidsparticipatie is om onze werkzoekenden zoveel als mogelijk in staat te stellen een eigen inkomen te verwerven en een zinvolle bijdrage te leveren aan de maatschappij. Team Doelmatigheid coacht de werkzoekenden van Kompas op weg naar dat doel. Werken staat hierbij voorop, ook als iemand beperkt inzetbaar is. Wij streven zoveel mogelijk naar betaald werk. Dit biedt immers de beste kansen om te re-integreren, een zelfstandig bestaan op te bouwen en te participeren in de maatschappij. Om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven, worden werkgevers actief benaderd door zowel onze eigen banenmakelaar als het Werkgevers ServicePunt Parkstad (WSP) en wordt op Zuid Limburgse schaal samengewerkt in Perspectief Op Werk (POW).

Steeds vaker komen wij combinaties van problemen tegen. Het is essentieel dat deze tegelijkertijd en in samenhang worden aangepakt. Alleen zo kunnen wij tot een duurzame oplossing komen. Er is immers bijna altijd een relatie tussen de problemen op de verschillende leefgebieden waardoor zij elkaar in stand houden. Als de situatie hierom vraagt, creëren wij daarom binnen onze groepsgerichte aanpak de ruimte voor individueel maatwerk. Op deze wijze zorgen wij ervoor dat iedereen de kans krijgt om mee te kunnen doen in de samenleving. Bij meervoudige problematiek zoeken wij waar nodig altijd de samenwerking met onze gemeenten en andere partners in het sociaal domein.

Betaald werk staat voorop. Maar het team Doelmatigheid begeleidt daarnaast de groep werkzoekenden die (nu nog) niet betaald aan het werk kan naar maximaal participeren – dat wil zeggen naar vermogen participeren – en dus meedoen!

### Wij gaan altijd voor de samenwerking

Met zorg en ondersteuning aansluiten bij de persoonlijke (thuis)situatie, de mogelijkheden en het netwerk van de klant is belangrijk. Net als het beperken van de omvang en kosten van de verzorgingsstaat. Wij blijven attent op de samenhang in het dienstverleningsaanbod en betere samenwerking tussen professionele en vrijwillige dienstverleners. De werkzoekenden van Kompas komen uit drie gemeenten, die ieder andere keuzes hebben gemaakt voor de wijze van toegang en ondersteuningsmogelijkheden op de diverse leefgebieden binnen het sociaal domein. Een helder, individueel en integraal advies aan de werkzoekenden vereist daarom een goede samenwerking met de drie gemeenten en de hulp- en dienstverleningsdomeinen daarbinnen, waaronder de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en Jeugdzorg.

### Meebewegen met de mogelijkheden

Net zoals in 2020 zullen we in 2021 nog te maken hebben met een situatie waarin we vanwege corona niet altijd de dienstverlening kunnen bieden op de manier waarop we dat graag zouden willen doen. We bewegen mee met de mogelijkheden en passen onze dienstverlening daar telkens op aan.

### Uitbreiding Kompas

Vanaf 1 januari 2021 begeleidt Kompas ook actief de werkzoekenden van postcodegebied Schinnen. De werkzoekenden van Schinnen worden opgenomen in de werkwijze van Kompas en Frequent, Persoonlijk en Intensief begeleid naar werk of, wanneer dat nog niet mogelijk is, naar een andere vorm van participatie.

Werkzoekenden uit de doelgroep postcodegebied Schinnen die direct naar werk kunnen, worden vooralsnog in de coöperatieve aanpak opgepakt en niet door Kompas (DB besluit naar aanleiding van verzoek gemeente Beekdaalen).



## 1.2 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 en bij werkgevers) en beweegt mee met de arbeidsmarkt;
3. Wij zijn duidelijk, oprecht en gedreven
4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe wet Inburgering.

## 1.3 Realisatie

### **1. Betaald werk blijft voorop staan. Wij gaan in alle gevallen voor maximaal maatschappelijk resultaat!**

Vanwege de corona crisis in 2020 die nog voortduurt in 2021 verwachten wij een stijging van onze bestanden. In welke mate moeten wij afwachten en is mede afhankelijk van hoe lang de crisis voortduurt, welke noodmaatregelen de overheid voor welke periode verstrekt en hoe hard de economie wordt geraakt. In het meest negatieve scenario kan dit leiden tot een stijging van landelijk 50% in 2022 ten opzichte van 2019 (bron: Berenschot, Binnenlands Bestuur). Waar we voor deze crisis nauwelijks nog werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt in onze bestanden hadden, stromen nu ook weer mensen in met meer recente werkervaring. Deze werkzoekenden worden direct in de poort actief begeleid naar werk om daar waar mogelijk te voorkomen dat het tot aanvraag en toekenning van een uitkering moet komen. Kompas zet zich maximaal in om mensen te begeleiden naar werk en te ontwikkelen wanneer werk nog niet mogelijk is, maar met een verdere stijging van het aantal werkzoekenden zal ook Kompas te maken krijgen.

Tegelijkertijd moeten we aandacht houden voor de groep werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Voor hen wordt het nog moeilijker om een passende plek te vinden bij een werkgever omdat ook veel mensen met recente werkervaring beschikbaar komen op de arbeidsmarkt. Nu geen aandacht besteden aan deze doelgroepen betekent dat deze op de langere termijn, wanneer de economie weer aantrekt, moeilijk aan de slag komen. Het is dus zaak ook deze werkzoekenden te blijven ontwikkelen en wanneer werk nog niet kan te blijven inzetten op andere vormen van participatie en ontwikkeling, hen in te zetten naar vermogen, naar wat iemand wél kan. Langdurig werklozen, laagopgeleiden, 50- plussers, statushouders en mensen met een arbeidsbeperking: wij streven naar maximale participatie voor en door al onze werkzoekenden.

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.

In 2021 gaan we ook verder met het inzichtelijk krijgen van problematiek rondom taal binnen ons bestand. Hier is begin 2020 een start mee gemaakt en zodra het fysiek bijeen komen in groepen weer mogelijk is, pakken we dit op voor ons zittend bestand. Voor nieuwe instroom wordt dit in 2021 ingeregeld in de poort.

### **2. Onze dienstverlening sluit aan bij de kansen en mogelijkheden (van werkzoekenden en bij werkgevers) en beweegt mee met de arbeidsmarkt**

Wij bieden groepsgerichte begeleiding wanneer dit weer mogelijk is en richten ons nu gezien de corona maatregelen nog meer op individueel maatwerk waar nodig. Hiernaast ontwikkelen we in navolging van het afgelopen jaar ons online aanbod voor werkzoekenden verder door. Wij staan open voor signalen vanuit onze werkzoekenden en zien waar de behoeftes liggen. Wij passen onze trainingen en/of begeleiding daarop aan. Wij zijn flexibel en doen wat nodig is, juist nu! Voor wanneer het weer mogelijk is, zijn en worden pilots ontwikkeld. Een aantal pilots ligt klaar, zoals een pilot vacature-gerichte trainingen en een pilot wandelen met statushouders. Ook wordt weer een beweegtraject opgestart zodra dit mogelijk is.

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.

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 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.

Speciale aandacht vraagt de doelgroep jongeren. Wij hebben een laagdrempelige aanpak ontwikkeld om de jongeren te bereiken die buiten beeld zijn, dat wil zeggen geen opleiding volgen en geen werk of ander inkomen hebben. Hiermee gaan we in 2021 verder. Wanneer regionaal initiatieven ontstaan voor deze doelgroep sluiten we daar uiteraard bij aan.

### **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 als dat nodig is om ons doel te bereiken. Wij zijn creatief en zoeken telkens naar vernieuwende werkwijzen. Hierin zijn we gedreven. De huidige situatie op de arbeidsmarkt vraagt deze creativiteit nog meer dan normaal.

Door onze heldere communicatie zijn de verwachtingen voor de werkzoekenden duidelijk. Voldoet een werkzoekende niet aan de verplichtingen dan gaan wij het gesprek aan en worden eventuele consequenties besproken. Onze duidelijkheid heeft een positief effect op het aantal (gegrond verklaarde) bezwaarschriften.

### **4. Wij zijn klaar voor een effectieve uitvoering van de nieuwe Wet inburgering (2022)**

De wet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De nieuwe Wet inburgering is bedoeld voor statushouders die een uitkering vanuit de Participatiewet ontvangen én voor gezins- en overige migranten die meestal geen uitkering vanuit de Participatiewet ontvangen. De gemeente krijgt de regie en maakt voor statushouders een Plan Inburgering en Participatie (PIP). Kompas neemt de gemeenten alle zorgen uit handen. Wij kunnen met de nieuwe Wet inburgering verder op de reeds ingeslagen weg: participatie en inburgering in samenhang met elkaar oppakken. De regie kunnen voeren op het inburgeringsproces zal deze aanpak ten goede komen. De gezins- en overige migranten ontvangen alleen advies van de gemeente over de te volgen inburgering aangezien zij de inburgering zelf moeten bekostigen.

Uitgangspunten:

- De gemeente (lees: Kompas) heeft de regie.
- Het PIP is maatwerk en dynamisch en kan tussentijds worden bijgesteld of aangevuld.
- Er is aandacht voor alle leefgebieden. Er wordt samengewerkt met de professionals in het maatschappelijk middenveld om de statushouders zo goed mogelijk te helpen.
- Iedereen participeert naar vermogen.
- Participatie is zo mogelijk lokaal en passend bij arbeidsmarktperspectieven.

Kompas gaat in 2021 verder met de voorbereidingen om de wet op een effectieve en efficiënte manier uit te voeren. De voorbereidingen pakken we regionaal, lokaal en intern op. De aanbesteding voor de inkoop van taalonderwijs is opgepakt op Zuid-Limburgse schaal. De resultaten van de aanbesteding wordt in het eerste kwartaal van 2021 verwacht. Kompas neemt deel aan de beoordelingscommissie van de aanbesteding.

Het project 'Samen leven – Samen werken' wordt ontwikkeld en uitgevoerd door Kompas. Enerzijds als voorbereiding op de nieuwe wet. Anderzijds als aanbod voor de zogenaamde ELIPS (einde lening Einde Lening Inburgeringsplicht) doelgroep. De uitvoering van Samen leven - Samen werken start in 2021.

Vanaf 2022 gaan we de maatschappelijke begeleiding zelf uitvoeren, en niet meer uitbesteden. In 2021 bereiden wij ons hier goed op voor. Met de uitvoering in eigen hand bieden wij een samenhangende completere dienstverlening aan deze doelgroep.

## 5. Werkgeversdienstverlening

Kompas zet ook in 2021 actief in op werkgeversdienstverlening. Zowel lokaal binnen ons eigen netwerk als ook in de regionale samenwerking met het Werkgevers Servicepunt Parkstad en het Zuid Limburgse initiatief Perspectief op Werk. Lokaal wordt binnen de Kompasgemeenten de samenwerking gezocht binnen de verschillende werkgeversinitiatieven. Regionaal wordt ook telkens aansluiting gezocht bij bestaande en nieuwe initiatieven. De start die in 2020 door het WSP is gemaakt met samenwerking in hetzelfde systeem wordt in 2021 verder vanuit het WSP doorontwikkeld. We investeren met deze samenwerking in de onderlinge contacten en uitbreiding van ons netwerk wat de kansen van onze werkzoekenden ten goede komt.

*Tabel: Wat willen wij realiseren?*

| Product arbeidsparticipatie |                                                                                                         | Kompas          |              | Beekdaelen (Nuth + Schinnen) |              | Simpelveld      |              | Voerendaal      |              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
|                             |                                                                                                         | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020              | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 |
| 1                           | aantal werkzoekenden dat in het jaar naar werk uitstroomt (incl zelfstandigen en aanvang studie) Kompas | 49              | 70           | 17                           | 21           | 15              | 24           | 17              | 25           |
| 2                           | gemiddeld aantal werkzoekenden dat in het jaar inkomsten uit deeltijdwerk heeft                         | 57              | 54           | 21                           | 21           | 20              | 14           | 16              | 19           |
| 3                           | totaalbedrag gekorte inkomsten                                                                          | € 345.808       | € 386.000    | € 143.064                    | € 157.574    | € 101.898       | € 94.015     | € 100.846       | € 134.411    |

## 2. Programma Inkomen

### 2.1 Inleiding

Het programma Inkomen omvat alle inkomens- en bijstandsvoorzieningen, het poortproces, de handhaving, bezwaar & beroep en terugvordering.

Een uitkering in het kader van de Participatiewet (Pw) ondersteunt burgers en stelt hen in staat gericht werk te maken van hun toekomst. De uitkering is een vangnet dat zorgt voor een financiële basis voor diegenen die hierin (tijdelijk) niet zelf kunnen voorzien. Inkomensondersteuning vormt steeds meer een wezenlijk onderdeel van het participatieproces.

Wij zorgen ervoor dat iedereen die recht heeft op een uitkering of inkomensondersteuning, deze tijdig en volgens de regels ontvangt. Om dat recht te kunnen vaststellen kijken wij zowel naar de letter, als de geest van de Participatiewet. We zijn duidelijk en helder over de spelregels en treden op als deze niet worden nageleefd. Rechtmatigheid speelt een cruciale rol vanaf het begin van het proces (de melding), en blijft een belangrijke rol spelen gedurende het gehele proces. Signalen die de rechtmatigheid beïnvloeden, worden meteen opgepakt. Voordeel van het snel oppakken van onrechtmatigheden, is het minimaliseren van onverschuldigde betalingen. Dit is ook in het voordeel van de werkzoekende omdat onverschuldigde betalingen kunnen leiden tot schulden dan wel een bestaande schuldsituatie kunnen vergroten. Wij vinden het van belang bij de rechtmatige uitvoering van de Participatiewet voldoende oog te hebben voor de mens achter de uitkering, de zogenaamde menselijke maat.

De samenstelling van de groep uitkeringsgerechtigden is de afgelopen jaren veranderd. Door de afbouw van de WSW en de Wajong moeten steeds meer inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt een beroep doen op de Participatiewet. De hogere pensioenleeftijd zorgt er daarnaast voor dat mensen langer een uitkering krijgen. Daarnaast blijven meer mensen na hun AOW-leeftijd afhankelijk van een aanvulling van de Pw op hun AOW omdat ze vanaf hun 15<sup>e</sup> levensjaar tot de AOW-leeftijd in Nederland hebben gewerkt of gewoond. De meest kansrijke werkzoekenden stromen nog steeds snel uit, ondanks de effecten van de Corona crisis op de economie en het bedrijfsleven.

De Corona-crisis zal nog voortduren in 2021. Zoals eerder genoemd verwachten wij een stijging van ons klantenbestand. De mate van stijging is afwachten en is afhankelijk van onder andere de duur van de crisis, de noodmaatregelen die de overheid verstrekt en de verdere gevolgen voor de economie.

#### Tozo

Ook in 2021 zullen wij de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers (Tozo) - één van de ondersteuningsmaatregelen vanuit het Rijk - uitvoeren. De Tozo valt onder het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) waarvan de uitvoering aan Kompas gedelegeerd is. Voor de betaling van de uitkeringen levensonderhoud en bedrijfskredieten, als ook voor de kosten van uitvoering, krijgen gemeenten voorschotten van het Rijk. Of de bedragen aan het einde van het proces voldoende zijn om zowel de uitkeringen levensonderhoud Tozo als de bedrijfskredieten Tozo als de uitvoeringskosten Tozo te financieren, houden wij nauwlettend in de gaten. In de Q-rapportages in 2021 zullen wij onze gemeentes hierover steeds tussentijds over informeren.

#### TONK

Met ingang van 1 maart treedt de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijk Kosten (TONK) in werking. Omdat deze regeling onder de Bbz valt, lichten wij die nader toe onder hoofdstuk 3 (Zorg).

## 2.2 Ambities

1. 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. Het voeren van een actief terugvorderings-en verhaalbeleid.

## 2.3 Realisatie

### 1. Een correcte en tijdige uitbetaling van de uitkering

Wanneer wij vaststellen dat er – volgens de wettelijke regels van de Participatiewet en het doel van de wet hierbij in acht nemende – recht is op een uitkering, bieden wij een goed vangnet. Wij ondersteunen werkzoekenden daar waar nodig. Wij stellen hen in staat te werken aan hun persoonlijke groei om uiteindelijk te komen tot zelfredzaamheid en uitkeringsonafhankelijkheid. Anderzijds verwachten wij van onze werkzoekenden dat zij zich aan regels en afspraken houden. De kans dat zij dit zullen doen, wordt groter als wij dit zelf ook doen. Een juiste, snelle verwerking van mutaties, tijdige betaling van de uitkering, heldere communicatie, efficiënte procedures en een correcte bejegening vergroten het vertrouwen van de klant in de organisatie en verkleinen het gevoel van afstand tot de gemeente.

In 2020 zijn wij gestopt met het maandelijks Rechtmatigheids Onderzoeks Formulier (ROF) op papier. In plaats daarvan geven onze werkzoekenden gevolg aan de inlichtingenplicht door wijzigingen in hun persoonlijke situatie digitaal door te geven aan Kompas. Daar waar noodzakelijk bieden wij ondersteuning en/of instructie aan onze werkzoekenden. Is het digitale proces een onmogelijkheid gebleken bij een enkele werkzoekende, dan zoeken wij samen met deze werkzoekende naar een passende oplossing. De digitalisering van processen waar mogelijk en passend blijven wij ook in 2021 doorvoeren.

### 2. Wij informeren en communiceren helder over rechten en plichten

Kennis van de regels die gelden vanuit de Pw is een verantwoordelijkheid van iedere werkzoekende. Er is echter een categorie werkzoekenden die zich onvoldoende bewust is van de regels. Dit kan verschillende oorzaken hebben maar brengt ook risico's met zich mee, zoals verhoogde kans op fraude. Hoe eerder, vaker en vollediger wij de klant informeren over rechten en plichten, hoe kleiner deze kans. Wie zien dit daarom als één van onze taken in de dienstverlening. Wij communiceren zowel schriftelijk als mondeling met onze werkzoekenden. Daarbij is ons streven wij zoveel mogelijk aan te sluiten bij het communicatieniveau van onze werkzoekenden. Een goede en heldere voorlichting behoedt burgers die geen recht hebben op bijstand op het onrechtmatig aanvragen ervan. Het stimuleert de uitkeringsgerechtigden de regels zodanig na te leven dat er geen sprake kan zijn van het ontstaan van onrechtmatigheden.

### 3. Handhaving zit in al onze processen

Handhaving is al jaren een vanzelfsprekend onderdeel van de totale dienstverlening van de organisatie en zit verankerd in de processen. Het is méér dan het uitvoeren van fraudeonderzoeken. Het is een samenspel van preventieve en repressieve activiteiten. Een goede en begrijpelijke voorlichting en een optimale en snelle dienstverlening zijn voorbeelden van preventieve activiteiten. Daarnaast zijn repressieve activiteiten als fraudealertheid van medewerkers, sanctionering bij het niet nakomen van verplichtingen en de terugvordering van ten onrechte verstrekte bijstand van belang. Handhaving is niet alleen een taak van handhavingsspecialisten maar een verantwoordelijkheid van allemaal.

### 4. Kwalitatief goede besluiten

Het lage gegrond verklaarde bezwaren van Kompas, laat zien dat onze primaire besluiten goed zijn. De laatste jaren is gebleken dat het aantal juridische procedures bij Kompas is afgenomen. De aantallen daalden in gelijke tred met het dalend cliëntenbestand.

Voor 2021 wordt echter een enorme toename van het aantal juridische procedures verwacht. Deze wordt veroorzaakt door de terugvorderingsbesluiten van Tozo1. Waar wij in 2021 naar blijven streven is, dat het merendeel van de bezwaarschriften die wij ontvangen ongegrond zal zijn.

## 5. Het voeren van een actief terugvorderings-en verhaalbeleid

### Ongekend onrecht

Dat is de naam van het rapport van de parlementaire commissie over de toeslagenaffaire bij de belastingdienst. Ook bij de invoering van de Participatiewet en de Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid (BMTI) lag de nadruk (net als bij de belastingdienst) op fraudebestrijding. Kompas draagt zorg voor een rechtmatige uitvoering van de Participatiewet, echter zonder de mens hierbij uit het oog te verliezen.

### Terug- en invordering

#### Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking getreden. Deze wet biedt een betere bescherming van de schuldenaar, en moet daarnaast voorkomen dat de beslagvrije voet te laag wordt vastgesteld waardoor er nog meer schulden en hiermee een vicieuze cirkel ontstaat. Kompas beoordeelt de debiteurenvorderingen op basis van de vereenvoudigde beslagvrije voet.

#### Tozo

Er zijn in 2020 Tozo uitkeringen voor levensonderhoud verstrekt aan zelfstandigen waarvan achteraf bleek dat ze in de 1<sup>e</sup> periode van de coronacrisis toch inkomsten hadden. Deze teveel ontvangen Tozo-uitkeringen moeten terugbetaald worden. In overleg met de zelfstandige zullen wij een coulante en redelijke terugbetalingsregeling afspreken.

### Invordering

Verder blijven wij een accuraat terug- en invorderingsbeleid voeren. Dit doen wij door ervoor te zorgen dat onze debiteuren in beeld zijn en in beeld blijven én door een actief incasso-en debiteurenbeleid te voeren waarbij wij uiteraard rekening houden met de beslagvrije voet.

*Tabel: wat willen wij realiseren?*

| Product inkomen |                                                                                                                                         | Kompas          |              | Beekdaelen (Nuth + Schinnen) |              | Simpelveld      |              | Voerendaal      |              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
|                 |                                                                                                                                         | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020              | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 |
| 1               | Totaal lasten aan verstrekte bijstand minimaal handhaven op hoogte vorig jaar                                                           | 101%            | 100%         | 101%                         | 100%         | 103%            | 100%         | 100%            | 100%         |
| 2               | aantal niet verstrekte uitkeringen door poortwachtersfunctie (alle poorten)                                                             | 57%             | 60%          | 60%                          | 60%          | 60%             | 60%          | 50%             | 60%          |
| 3               | aantal uit te voeren fraude-onderzoeken                                                                                                 | 68              | 95           | 35                           | 47           | 21              | 30           | 12              | 18           |
| 4               | totaalbedrag van debiteuren terugvordering en verhaal dat zal worden geïnd (programma inkomen) daalt i.v.m. teruglopende klantaantallen | € 191.398       | € 175.487    | € 82.358                     | € 88.287     | € 88.139        | € 70.500     | € 20.901        | € 16.700     |

## 3. Programma Zorg

### 3.1 Inleiding

Uit het onderzoek dat Kompas in 2020 heeft laten uitvoeren door het extern onderzoeksbureau KWIZ blijkt, dat 5,3% van de huishoudens in de Kompasgemeenten behoort tot de minima doelgroep. Kompas heeft als doelstelling om deze gezinnen zoveel mogelijk te ondersteunen. Deze ondersteuning bestaat uit financiële regelingen en hulp in natura, die particuliere initiatieven waar wij mee samenwerken bieden. Het bereik van de minima gezinnen willen wij zo veel mogelijk vergroten.

Corona heeft effect op de omvang van de minima doelgroep. Door baanverlies zakken gezinnen terug in inkomen of moeten zelfs aanspraak maken op een bijstandsuitkering. De verwachting is dat er hierdoor meer gezinnen gebruik gaan maken van minimaregelingen en particuliere initiatieven.

Naast het bieden van ondersteuning aan minimagezinnen voert het programma Zorg van Kompas de regie op de Schuldhulpverlening (SHV) voor alle inwoners van de Kompas gemeenten.

In 2020 wijzigde de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). Door deze wijziging kregen gemeenten een grotere, wettelijke rol in het in een vroeg stadium proactief aanbieden van hulp bij betalingsachterstanden. Doel is om hiermee grote(re) financiële problemen te voorkomen. De verwachting is dat door corona meer huishoudens in financiële nood komen en hulp nodig hebben. Door de Wgs komen deze gezinnen bij de gemeenten in beeld en krijgen zij een hulpaanbod.

Kompas gaat in 2021 en 2022 uitbreiden. De komende jaren gaat Kompas dus steeds meer inwoners ondersteunen. Op het gebied van minimaregelingen en particuliere initiatieven geldt dit in 2021 voor inwoners van voormalig gemeente Schinnen. In 2022 geldt dit ook voor inwoners van voormalig gemeente Onderbanken. Vanaf 2021 kunnen gezinnen met kinderen van beide voormalige gemeenten gebruik maken van de zogenaamde kindfondsen. Ook kunnen inwoners van beide gemeenten reeds in 2021 gebruik maken van hulp in het kader van de Wgs. Dit heeft ook tot gevolg dat Kompas met andere organisaties voor Maatschappelijk Werk (actief in Schinnen en Onderbanken), gaat samenwerken voor de uitvoering van de schuldhulpverlening.

### 3.2 Ambities

In het programma Zorg voeren wij namens de Kompas-gemeenten het minimabeleid en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uit.

Onze ambities voor 2021 vanuit het programma Zorg zijn:

1. Het vergroten van het bereik van de minimaregelingen;
2. Verbeteren van de regie op het schuldhulpverleningsproces.

### 3.3 Realisatie

#### 1. Het vergroten van het bereik van de minimaregelingen

In de Nota Armoedebeleid 2015 schetsen de gemeenten Simpelveld, Voerendaal en Beekdaalen onder andere de kaders voor het armoedebeleid. Een belangrijk speerpunt hierin is het vergroten van het bereik van de minimaregelingen en het actief stimuleren van het gebruik.

Alle inwoners van de Kompasgemeenten, die voldoen aan de voorwaarden, hebben recht op financiële ondersteuning en hulp van Kompas. Op basis van het onderzoek dat in 2020 is uitgevoerd door KWIZ wordt in samenwerking met partners in het sociaal domein bekeken hoe het bereik vergroot kan worden.

#### *Vergroten bereik*

We willen meer inwoners bereiken die nu nog niet bekend zijn met de mogelijkheden van en via Kompas. In deze doelgroep zitten veelal werkenden, jongeren en mensen met een WW-uitkering. Om deze doelgroep te bereiken gaan we gerichte campagnes ontwikkelen die onder de aandacht gebracht worden op plekken waar deze doelgroep komt, bijvoorbeeld wijksteunpunten,

huisartsen en tandartsen in de Kompasgemeenten. In overleg met de afdelingen communicatie van de Kompas gemeenten zullen deze campagnes aandacht krijgen via social media van de gemeenten.

Wanneer het mogelijk is zal er een netwerkbijeenkomst georganiseerd worden voor de partners in het sociale domein om de regelingen en mogelijkheden te bespreken. Tevens is dit een gelegenheid om met elkaar ervaringen uit te wisselen en nieuwe ideeën vorm te geven.

### ***Voorzieningenwijzer***

Een instrument dat kan helpen om meer inwoners te bereiken is de voorzieningenwijzer. Dit is een instrument waarmee de gezinssituatie in kaart wordt gebracht en kan worden onderzocht of het gezin van alle regelingen waar ze recht op heeft gebruik maakt. De uitvoering is door gemeenten neergelegd bij o.a. AMW en woningcorporaties. Kompas zal de mogelijkheden van de voorzieningenwijzer bespreken met de inwoners waar wij contact mee hebben en adviseren om een afspraak te maken met de uitvoerende instantie. Kompas ondersteunt bij het aanmelden voor een afspraak. In nieuwsbrieven en op onze website delen we informatie over de Voorzieningenwijzer.

### ***Kindfondsen***

Speciale aandacht hebben we voor kinderen die opgroeien in armoede. Kinderen in armoede blijken op school slechter te presteren en de kans is groot dat zij ook op latere leeftijd negatieve maatschappelijke gevolgen hiervan ondervinden. Wij werken nauw samen met particuliere initiatieven die zich inzetten voor sociale, culturele en maatschappelijke participatie van kinderen in armoedesituaties. We zetten onze samenwerking voort met stichting Elk Kind Telt Mee, Stichting Leergeld, het Jeugdsportfonds, het Jeugdcultuurfonds en Stichting Jarige Job. We staan altijd open voor samenwerking met andere initiatieven die aansluiten bij onze doelstellingen.

Gemeente Beekdaelen heeft Kompas verzocht om, vooruitlopend op de uitbreiding in 2022, in 2021 reeds inwoners uit alle postcodegebieden van gemeente Beekdaelen te ondersteunen met behulp van de kindfondsen. Dit betekent dat ook inwoners van Onderbanken zich in 2021 al kunnen melden bij Stichting Leergeld Parkstad. Dit wordt middels een DVO geregeld. Kompas neemt dit mee in de verantwoording naar de Kompas gemeenten.

### ***Complete dienstverlening***

In gesprekken met de inwoners van de Kompasgemeenten hebben we aandacht voor de individuele situatie en de hulp die mogelijk is. We kijken functie overschrijdend en denken mee met de inwoner. We betrekken andere organisaties wanneer nodig en geven gevraagd en ongevraagd advies. Wij bekijken zoveel mogelijk het complete pakket aan mogelijke voorzieningen en hulp.

### ***Collectieve zorgverzekering***

Inwoners met een inkomen tot 150 procent van de bijstandsnorm kunnen in 2021 ook gebruik maken van de collectieve zorgverzekering die wij in samenwerking met de Zuid-Limburgse gemeenten en VGZ aanbieden. De verzekering biedt uitgebreide vergoedingen, kent geen eigen risico en vergoedt de eigen bijdrage WMO. Deze zorgverzekering is met name geschikt voor inwoners met een hoog zorggebruik.

Is een inwoner verzekerd met dit uitgebreide zorgverzekeringspakket, en wordt een rekening niet door de verzekeraar vergoedt, dan kan hij mogelijk in aanmerking komen voor bijzondere bijstand via Kompas. Inwoners met een andere zorgverzekering komen niet in aanmerking voor bijzonder bijstand voor deze zorgkosten.

Omdat de Kompasgemeenten een goede verzekering belangrijk vindt wordt er bij dit uitgebreide pakket een tegemoetkoming verstrekt in de premiekosten. Deze tegemoetkoming is voor inwoners van de gemeente Voerendaal en Beekdaelen jaarlijks 240 euro en voor inwoners van de gemeente Simpelveld 120 euro.

In 2021 biedt VGZ ook een compacte variant aan, voor inwoners met een laag zorgverbruik. Deze variant kent minder vergoedingen en het eigen risico is niet meeverzekerd. Kompas stelt deze variant gelijk aan andere zorgverzekeringen. Er is daarmee geen recht op bijzondere bijstand en een tegemoetkoming in de premie.



Het contract tussen de Zuid-Limburgse gemeenten en VGZ is verlengd met een jaar. In 2021 kan het contract nog een keer verlengd worden, voor eenzelfde collectief aanbod in het jaar 2022. Kompas onderzoekt in 2021 samen met de beleidsmedewerkers van de Kompasgemeenten en de beleidsmedewerkers van de overige gemeenten in Zuid-Limburg of een collectieve zorgverzekering in de toekomst tot de mogelijkheden moet behoren. Alternatieven worden in kaart gebracht en voor- en nadelen worden tegen elkaar afgewogen.

Met ingang van 1 juli 2021 wordt de wetgeving rondom de studietoelage aangepast. De individuele studietoelage is voor studenten die vanwege hun medische beperking niet kunnen bijverdienen naast hun studie. Deze toelage is nu nog € 386,- per jaar, per 1 juli 2021 bedraagt deze € 300,- studietoelage per maand. Deze studietoelage is in aanvulling op de studiefinanciering.

### **TONK**

De regeling Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (TONK) is een van de ondersteuningsmaatregelen van het Rijk. Deze regeling doet zijn intrede in 2021. Doel van de regeling is diegenen te ondersteunen die door de coronamaatregelen in financiële problemen zijn geraakt en daardoor moeite hebben met het betalen van de noodzakelijke kosten van het huishouden zoals de woonkosten. De TONK valt onder de werking van de Bijzonder Bijstand.

Voor de financiering is landelijk € 130 miljoen toegevoegd aan het Gemeentefonds. De uit te keren bedragen zijn niet geoormerkt, maar het is voor gemeenten wel verstandig de extra uitkering te reserveren voor de TONK.

## **2. Het verbeteren van de regie op het schuldhulpverleningsproces**

Alle inwoners uit de Kompasgemeenten kunnen ook in 2021 voor hulp bij financiële problemen en vragen aankloppen bij Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Zij zijn het zogenaamde voorportaal van de schuldhulpverlening in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Kompas voert de regie over de Wgs in opdracht van de Kompasgemeenten.

### **Vroegsignalering**

Gemiddeld wachten mensen vijf jaar voordat ze hulp zoeken. In die periode is een kleine betalingsachterstand vaak uitgegroeid tot een grote schuld. Vanaf januari 2021 wijzigt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), ook wel 'Vroegsignalering' genoemd. Vroegsignalering heeft tot doel om inwoners met betalingsachterstanden snel op te sporen en proactief hulp aan te bieden. Wanneer een inwoner hulp accepteert kunnen grote(re) financiële problemen worden voorkomen. Door de gewijzigde wet geven de zogenaamde signaalpartners verplicht betalingsachterstanden door aan gemeenten. Het gaat om betaalachterstanden bij energieleveranciers, zorgverzekeraars, verhuurders en de watermaatschappij. Gemeenten zijn vervolgens verplicht tot het doen van een hulpaanbod. Kompas voert de regie over schuldhulpverlening en daarmee ook over de Vroegsignalering.

Het hulpaanbod bestaat idealiter uit een huisbezoek bij inwoners waarvan meerdere signalen zijn binnen gekomen. De uitvoering van dit huisbezoek ligt bij het voorportaal SHV, uitgevoerd door Algemeen Maatschappelijk werk. De verwachting is dat er bij financiële achterstanden ook hulp nodig is op andere leefgebieden. Hiervoor zal vanuit AMW ook aandacht zijn.

Kompas heeft het systeem 'Ris Matching' en 'Ris Vroeg eropaf' aangeschaft voor een goede uitvoering van deze wet. In het systeem worden alle betalingsachterstanden geregistreerd die de signaalpartners doorgeven. Tevens ondersteunt het systeem de uitvoering en de registratie van het hulpaanbod. Hierdoor zijn de signalen inzichtelijk, wordt het hulpaanbod gecoördineerd en is managementinformatie beschikbaar.

In 2021 kunnen wij het plan van aanpak verder vorm gaan geven. Wij krijgen vanaf de start in 2021 meer zicht op het aantal en soort signalen dat gaat binnenkomen en zullen een beeld krijgen van de mogelijkheden die AMW heeft voor het uitvoeren van huisbezoeken. De Kompasgemeenten zijn verantwoordelijk voor de inkoop en de financiering van de dienstverlening van AMW. Kompas heeft een adviserende rol naar de Kompasgemeenten.

### **Samenwerking KBL en AMW**

Voor het uitvoeren van een schuldenregeling blijft Kompas samenwerken met Kredietbank Limburg (KBL). Samen met KBL en AMW heeft Kompas regelmatig overleg om de dienstverlening te bespreken en te optimaliseren en van elkaar te leren.

Op verzoek van gemeente Beekdaelen komen in 2021 zowel inwoners uit voormalig gemeente Schinnen als inwoners uit voormalig gemeente Onderbanken in aanmerking voor SHV via Kompas. Hiermee wordt voorgelopen op de uitbreiding in 2022. Middels een dienstverleningsovereenkomst (DVO) worden hierover afspraken gemaakt. In 2021 zal door Kompas voor het eerst worden samengewerkt met CMWW (postcodegebied Onderbanken) en PIW (postcodegebied Schinnen). Samen met Meander (postcodegebied Nuth) vormen zij een gezamenlijke poort voor inwoners uit geheel Beekdaelen. Voor gemeente Voerendaal blijft Meander het AMW en voor gemeente Simpelveld blijft het Impuls. Voor Kompas betekent dit dat er op dit vlak met meer partijen moet worden samengewerkt. Deze partijen hebben elk hun eigen aanpak en dienstverleningsafspraken met de Kompasgemeenten. Dit is voor Kompas een extra uitdaging in 2021.

### **Inzicht in schuldhelpverlening**

De informatie die Kompas vanaf 2020 krijgt van AMW Meander en Impuls zal in 2021 verder geoptimaliseerd worden en uitgebreid worden met de gegevens vanuit de Vroegsignalering. Deze informatie is nodig ten behoeve van het vormgeven van de schuldhelpverlening en het maken en aanpassen van het beleid. Met CMWW en PIW worden in 2021 afspraken gemaakt over het aanleveren van de benodigde managementinformatie.

### **Uitbreiding dienstverlening KBL**

Vanaf 2021 krijgt KBL de mogelijkheid om het zogenoemde saneringskrediet in te zetten voor inwoners van de Kompasgemeenten. Wanneer alle betrokken partijen akkoord gaan met een saneringskrediet wordt een traject met tussenkomst van de rechter voorkomen. De voordelen van een saneringskrediet zijn groot, de risico's zijn beperkt.

### **Schuldhelpverlening voor ondernemers**

In 2021 hebben wij extra aandacht voor Schuldhelpverlening aan ondernemers. De verwachting is dat meer ondernemers hulp nodig hebben in verband met de corona maatregelen en de gevolgen hiervan voor ondernemers. We bieden reeds een aantal jaren dienstverlening in het kader van schuldhelpverlening aan ondernemers in samenwerking met het Zelfstandigenloket en het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). In 2021 onderzoeken wij of deze dienstverlening voldoende is of uitgebreid moet worden.

### **Adviesrecht gemeenten**

Vanaf 2021 heeft Kompas de mogelijkheid om de rechter te adviseren over oplossingen zoals schuldenbewind of gemeentelijke schuldhelpverlening. In 2021 gaan wij de mogelijkheden van dit adviesrecht onderzoeken.

*Tabel: wat willen wij realiseren?*

| Product zorg |                                                                                       | Kompas          |              | Beekdaelen (Nuth + Schinnen) |              | Simpelveld      |              | Voerendaal      |              |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
|              |                                                                                       | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020              | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 | Realisatie 2020 | Begroot 2021 |
| 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                                     | 340             | 430          | 132                          | 190          | 89              | 100          | 119             | 140          |
| 3            | aantal aanvragen schuldhelpverlening kredietbank                                      | 20              | 40           | 9                            | 21           | 10              | 15           | 1               | 4            |

## 4. Programma Bedrijfsvoering

### 4.1 Inleiding

De burger mag verwachten dat de overheid – en daarmee dus ook Kompas – de ter beschikking staande middelen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend besteedt. Daarnaast ondersteunt een goede bedrijfsvoering de uitvoering van de (wettelijke) taken. Op grond van artikel 17 van de financiële verordening Kompas belichten wij in dit hoofdstuk de bedrijfsvoering van Kompas. 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 continue op onderdelen verbeteren – en anderzijds die benodigde flexibiliteit creëren waar de steeds veranderende omgeving om vraagt. Met een betrouwbare passende bedrijfsvoering en goed werkgeverschap in voorgaande jaren hebben wij een stevige basis gelegd om de andere programma's te ondersteunen voor een optimale dienstverlening 2021 en verder.

### 4.2 Ambities

In 2021 richten wij ons concreet op:

1. De 'basis op orde' (continue proces van meten en verbeteren);
2. Een versnelde invoering van 'anders werken';
3. Duurzame inzetbaarheid en zelfregie;
4. Verdergaande digitalisering.

### 4.3 Realisatie

#### 1. De basis op orde

##### *Instroom, doorstroom en uitstroom*

In 2021 optimaliseert Kompas het huidige instroomproces en ontwikkelt Kompas een efficiënter en doelmatiger introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Ook hier digitaliseren wij onderdelen van het proces waar nodig of gewenst. Na optimalisatie van het instroomproces wordt ook het uitstroomproces en doorstroomproces onder de loop genomen. Wij checken daarbij meteen of de processen (nog) 'AVG-proof' zijn.

##### *Cao-ontwikkelingen*

Eind van het jaar zijn de CAO onderhandelingen gestart voor de nieuwe CAO SGO 2021 e.v. Als deze gevolgen hebben voor ons lokaal beleid passen wij dit aan.

De salarisverwerking is middels een dienstverleningsovereenkomst (DVO) uitbesteed aan de gemeente Beekdaelen. Dit blijft zo in 2021.

##### *Medezeggenschap*

Tot 2020 vormde het voltallig personeel van Kompas de personeelsvertegenwoordiging. Omdat door de toetreding van Schinnen het aantal medewerkers boven de 35 uitstijgt, richt Kompas in 2021 een Ondernemingsraad op.

##### *Bedrijfshulpverlening & EHBO*

Kompas vindt een veilige werkomgeving belangrijk en hecht daarmee ook aan de aanwezigheid van medewerkers die levensreddend kunnen handelen en reanimeren. Jaarlijks volgen 20 medewerkers de (herhalings)training Levensreddende handelingen en reanimatie. Voor bedrijfshulpverlening haken wij vanaf 2021 (middels DVO) aan op de BHV organisatie van Beekdaelen in Nuth.

##### *Wet Banenafpraak*

De overheid beoogt met de banenafpraak de creatie van 6.500 banen voor mensen met een arbeidsbeperking. Een inventarisatie door een jobcarver van het WSP leidde tot een verzameling van taken die door iemand uit het doelgroepenregister kan worden uitgevoerd. Vanwege de indiensttreding per 1-1-2021 van 2 medewerkers uit het doelgroepenregister voldoen wij in 2021 voor het eerst (en tijdig) aan ons quotum.

### ***De verdere uitbreiding van Kompas***

In 2022 zal, na toetreding van postcodegebied Schinnen in 2021, ook postcodegebied Onderbanken toetreden tot Kompas. In 2020 zijn medewerkers van ISD BOL al betrokken bij de voorbereidingen. De verdere voorbereidingen en daadwerkelijke overkomst worden in 2021 voortgezet.

## **2. Een versnelde invoering van 'anders werken'**

### ***Plaats- en tijd onafhankelijk***

Covid19 en thuiswerken heeft een versnelling gebracht in de ambitie om plaats- en tijdonafhankelijker te gaan werken. De bevindingen vanuit het thuiswerken waaronder omgaan met de verdwijnende scheiding tussen werk en privé en de vraag om balans tussen werken op kantoor en werken op andere plek neemt Kompas als basis voor beleid, processen en werkafspraken omtrent 'Anders werken' vanaf 2021. Verschillende medewerkers worden betrokken bij de start, de route, de implementatie en de borging van de diverse facetten die behoren tot 'anders werken', zoals cultuuraspecten, flexibele werkplekken, faciliteiten, regelingen, (werk)processen, applicaties en samenwerkingsafspraken.

Vooral de 'mindset' (overtuiging) van medewerkers en leidinggevendenden is essentieel. Uitgangspunt van anders werken is dat we erop vertrouwen dat het werk gedaan wordt door de medewerker waarvan het verwacht wordt. En aan de andere kant de medewerker weet wat er van hem verwacht wordt en daar binnen kaders maar vanuit eigen regie invulling aan geeft.

### ***HRM-gesprekscyclus***

Medewerkers en leidinggevendenden 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.

Het afspreken van KPI's en de ambitie om in 2021 een dashboard te ontwikkelen met stuurinformatie vraagt ook om een modernere gesprekscyclus, waarbij resultaten en voortgang in teamverband worden besproken. Feedback geven en ontvangen op een laagdrempelige manier hoort hierbij (360°-feedback). De individuele gesprekken worden daarmee veel meer de persoonlijke ontwikkelgesprekken die vervolgens weer passen bij zelfregie en duurzame inzetbaarheid.

## **3. Duurzame inzetbaarheid en zelfregie**

De persoonlijke ontwikkeling is van groot belang voor het in stand houden van de kwaliteit van onze dienstverlening, maar ook belangrijk voor de inzetbaarheid van de medewerker op de arbeidsmarkt. Werknemers- en werkgeversorganisaties hebben ook steeds meer aandacht voor duurzame inzetbaarheid in de CAO onderhandelingen en dat is merkbaar door de onderwerpen die de inzet zijn voor de nieuwe onderhandelingen.

Duurzame inzetbaarheid heeft drie pijlers: balans werk en privé, vitaliteit en (persoonlijke) ontwikkeling. Een juiste invulling van deze driehoek leidt tot duurzaam inzetbare medewerkers.

### ***Balans werk en privé***

Thuiswerken, digitaal werken, op afstand werken is met Corona in een stroomversnelling gekomen. Om dit te bewerkstelligen is het noodzakelijk dat medewerkers duidelijk weten welke resultaten er van hen verwacht worden door kwalitatieve en kwantitatieve criteria af te spreken.

De infrastructuur om plaats- en tijdonafhankelijk te werken is noodgedwongen en snel ingericht maar nog niet optimaal om daadwerkelijk over 'het nieuwe werken' te kunnen spreken.

Doordat veel medewerkers klantcontacten hebben en gezien de korte samenwerking binnen de teams en tussen teams, is een balans tussen fysieke aanwezigheid op kantoor, elders werken en privétijd essentieel.

Daarmee is het nieuwe werken een belangrijke katalysator voor balans werk en privé en daarmee duurzame inzetbaarheid.

### ***Leren en ontwikkelen***

Continue leren is niet alleen belangrijk voor het functioneren van de medewerker en de kwaliteit van 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 vitaliteit van een medewerker. Kortom, leren is dus van groot belang voor de duurzame inzetbaarheid.

Waar het nodig is voor expertise bevordering en/of bijdraagt aan de ontwikkeling van de organisatie biedt Kompas mensen, zowel collectief als individueel, de mogelijkheid om opleidingen en trainingen te volgen.

Kompas investeert niet alleen in deskundigheidsbevordering en het leren van 'het vak' maar met name ook in persoonlijke ontwikkeling, zowel ten behoeve van de eigen organisatie als organisaties in de regio. Het gaat daarbij om formeel leren zoals opleidingen via open inschrijving of in-company trainingen, maar ook om sociaal leren (zoals intervisie) en informeel leren op de werkplek, door (tijdelijk) neventaken te verrichten of mee te draaien in een project. Dit informeel leren stimuleert Kompas ook in samenwerking met ISD BOL, door medewerkers bij elkaar te detacheren. e-Learning wordt meer en meer de norm, zeker zolang er nog geen vooruitzicht is op het afschaffen van de 1,5 meter richtlijn. Kompas verlengt het e-learning-abonnement om daar ook in team- of groepsverband meer aandacht aan te geven, waardoor ook het formeel leren steeds meer vanzelfsprekend wordt. Introduceren van een buddysysteem of het koppelen van een mentor aan een junior is ook een mogelijkheid die we gaan onderzoeken.

#### **4. Verdergaande digitalisering**

In 2021 gaat Kompas verder met het digitaliseren c.q. moderniseren van verschillende (bedrijfsvoerings- en dienstverlenings-) applicaties

##### **Digitalisering klantdossiers**

In 2020 is gestart met de digitalisering van de bedrijfsvoeringdossiers, in 2021 worden de persoonsdossiers verder gedigitaliseerd en is daarmee de digitalisering van het archief afgerond. In 2021 wordt het fysieke archief van de voormalige gemeente Schinnen gedigitaliseerd en zullen documenten die zijn opgenomen in het zaakstelsel van de gemeente Beekdaalen worden ontsloten en toegevoegd aan het digitale archief van Kompas.

##### **Informatiebeveiliging en privacy**

Eind 2020 hebben wij een scheiding aangebracht tussen technisch en functioneel applicatiebeheer. Functioneel applicatiebeheer is een taak die is ondergebracht in de (nieuwe) functie adviseur Informatisering, een combinatie functie van applicatiebeheer en procesverbetering/kwaliteitszorg. Ook de CISO rol komt bij deze functionaris te liggen. Hierdoor denken wij (nog) beter te kunnen voldoen aan de belangrijke taak informatiebeveiliging en blijven wij datalekken voorkomen.

##### **Communicatie**

In 2021 blijven wij onverminderd aandacht hebben voor een goede en heldere communicatie. We gaan verder digitaliseren in de middelen en instrumenten. De nieuwsbrief zal in 2021 voor het eerst in digitale vorm aan de uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden worden verzonden. Daarvoor is het e-mailing programma LaPosta aangeschaft, dat wij in Q1 van 2021 inrichten. Dit geldt ook voor de interne nieuwsbrief.

De vergaderstukken werden al digitaal aangeleverd via de website, maar de applicatie SimBestuur wordt na 31-12-2020 niet meer onderhouden. Kompas is bezig met de inrichting van iBabs, een applicatie die bij gemeenten veel wordt gebruikt. Daarbij wordt niet alleen het digitaal aanbieden van de vergaderstukken geïmplementeerd, maar wordt het volledige bestuurlijke besluitvormingsproces gedigitaliseerd. Wij onderzoeken daarbij meteen de invoering van digitaal ondertekenen.

We versterken de samenwerking met de Cliëntenraad door formeler overleg te gaan voeren, zonder de informele samenwerking uit het oog te verliezen.

##### **Digitale toegankelijkheid**

In 2021 wordt de nieuwe website getoetst aan de wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid. Onze ambitie is het label "volledig toegankelijk". Na de toetsing en het oplossen van eventuele issues zetten wij de nieuwe toegankelijkheidsverklaring op de website, waarmee we voldoen aan de wettelijke eis. Daarnaast gaat Kompas op projectmatige wijze de duidelijkheid en toegankelijkheid vergroten door medewerkers te trainen zodat zij zich bewust worden van taalgebruik in kader toegankelijkheid en in het schrijven en aanleveren van toegankelijker teksten en brieven. De webmaster (intussen een web-team) wordt opgeleid om bestaande documenten digitaal toegankelijk te maken. Daarna begeleiden zij de medewerkers in het aanleveren van (digi)toegankelijke teksten. Een digitaal toegankelijke website is één van de middelen om te zorgen voor digitale inclusie (iedereen moet gebruik kunnen uitmaken van de digitale overheid).

## Gebruikte afkortingen en definities

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AMW          | Algemeen Maatschappelijk Werk                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AVG          | Algemene Verordening Gegevensbescherming                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Awb          | Algemene wet bestuursrecht                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AOW          | Algemene Ouderdomswet                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bbz          | Besluit bijstandverlening zelfstandigen                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| BMTI         | Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid                                                                                                                                                                                                                                            |
| BUIG         | Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Cao SGO      | Collectieve Arbeidsovereenkomst Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties                                                                                                                                                                                                                                      |
| CBS          | Centraal Bureau voor de Statistiek                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| CMWW         | Centrum voor Maatschappelijk werk, Welzijnswerk en peuteropvang                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KBL          | Kredietbank Limburg                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KWIZ         | Bureau voor onderzoek, advies en informatiemanagement in het sociaal domein                                                                                                                                                                                                                                   |
| LKS          | Loonkostensubsidie                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| LO           | Lokaal Overleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P&C          | Planning en Control                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PIW          | Partners in Welzijn                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| POW          | Perspectief Op Werk                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PRO          | Praktijkonderwijs                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Pw           | Participatiewet: voorheen Wet Werk en Bijstand (vangnet van de sociale zekerheid in Nederland. Is per 1 januari 2015 vervangen door de Participatiewet).                                                                                                                                                      |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                     |
| TONK         | Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TW           | Toeslagenwet                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| VNG          | Vereniging van Nederlandse Gemeenten                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| VSO          | Voortgezet Speciaal Onderwijs                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| VWN          | Vluchtelingenwerk Nederland                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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. |
| WAO          | Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Wgs          | Wet gemeentelijke schuldhelpverlening                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| WIA          | Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen - arbeidsongeschiktheidsuitkering                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wmo          | Wet maatschappelijke ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| WW           | Werkloosheidswet uitkering                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| VNG          | Vereniging van Nederlandse Gemeenten                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| WSP Parkstad | Werkgevers Servicepunt Parkstad Limburg                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ZMR          | Project Zichtbaar Maatschappelijk Rendement van de Kompas-gemeenten.                                                                                                                                                                                                                                          |
| ZMP          | Zichtbaar Maatschappelijk Participeren                                                                                                                                                                                                                                                                        |