

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

3.3 Programma Burger

3.3.1 Wat hebben we bereikt en wat hebben wij ervoor gedaan?

Wat wilden wij bereiken?	Wat wilden wij ervoor doen?	Bron:
Werken volgens dienstverleningsvisie	In 2020 wordt gewerkt volgens de (naar verwachting) in 2019 vastgestelde dienstverleningsvisie en het daaruit voortvloeiende uitvoeringsplan. De hierin afgesproken (nieuwe) werkwijzen worden gedurende het jaar gemonitord en eventueel indien nodig bijgesteld. Vooralsnog gaan we uit van de bestaande beschikbare middelen, en heeft dit geen financiële consequenties.	Begroting 2020 blz. 19
Digitalisering producten en diensten burgerzaken	De landelijke doelstelling is om in 2020 80% van de gemeentelijke producten en diensten digitaal aan te bieden. Voor een belangrijk deel van die doelstelling zijn we afhankelijk van landelijke wet- en regelgeving voor bijvoorbeeld het digitaal aanvragen van rijbewijzen en digitaal aangifte van geboorte en overlijden. Waar we wel invloed op hebben is de doorontwikkeling van de gemeentelijke websites en de e-formulieren die daar beschikbaar zijn. Door steeds meer producten en diensten digitaal aan te bieden, worden processen efficiënter ingericht. Niet alleen bij het team KCC, maar ook voor andere organisatieonderdelen. Burgerzaken zet dus de ingezette verdere digitalisering van de producten en diensten die geleverd worden, voort. De verwachting is dat deze verdere digitalisering bijdraagt aan efficiëntere werkprocessen en daarmee lagere kosten. Tevens zoekt Burgerzaken waar mogelijk aansluiting bij landelijke initiatieven.	Begroting 2020 blz. 19
Doorontwikkeling KCC	Het KCC is het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. In een optimaal werkend KCC kunnen klanten hun eigen kanaal kiezen, waarbij ieder kanaal hetzelfde antwoord geeft op vragen van inwoners en bedrijven. Eenvoudige producten kunnen bij het KCC, via het kanaal naar keuze, geregeld worden. Vakafdelingen kunnen zich dan volledig richten op de complexere (aan)vragen.	Begroting 2020 blz. 19
Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein.	Het Sociaal Domein is continue in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naar toe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren. Welke koers willen de opdrachtgevers en de uitvoeringsorganisatie Duo+ verder volgen. In 2019 en 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door(visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein (brede toegang, integraal werken). Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kan worden door efficiënter of slimmer te werken.	Begroting 2020 blz. 19
Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen).	In 2019 worden mogelijkheden onderzocht op welke wijze de administratieve lasten voor burgers kunnen worden verminderd (en die voor de accountant als audit-proof worden aangemerkt). Doelstelling is dat vanaf 1 januari 2020 zoveel als mogelijk regelluw (zo weinig als kan, zoveel als moet) wordt gewerkt bij het armoede- en minimabeleid en de schuldhelpverlening. De werkwijze wordt daarna verder uitgerold.	Begroting 2020 blz. 19 en 20

Wat wilden wij bereiken?	Wat wilden wij ervoor doen?	Bron:
Data- en informatiemanagement optimaliseren.	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2020. De datakwaliteit binnen het Sociaal Domein is in ontwikkeling. De doorontwikkeling van de datakwaliteit is erop gericht om in de loop van 2020 een compleet beeld van alle belangrijke datavelden van de domeinen binnen het Sociaal Domein te hebben (en waar mogelijk een verklarende/voorspellende waarde kan hebben voor trends en effecten). De data op de afdeling wordt gewaarborgd door data-governance.	Begroting 2020 blz. 20
Bereik en gebruik van gemeentelijke regelingen en schuldhulpverlening vergroten.	Het minima- en armoedebeleid is in 2019 gewijzigd voor Uithoorn. Ouder-Amstel volgt per 1 januari 2020. De ondersteuning voor kwetsbare doelgroepen is verruimd en meer afgestemd op de hulpvraag en de situatie van de cliënt. Om de doelgroep minima- en armoedebeleid en schuldhulpverlening vroegtijdig te bereiken, worden regelingen vereenvoudigd en wordt er intensief samengewerkt met diverse andere partijen/organisaties. Daarnaast zetten we intensief in op communicatie, onder andere door Multi Channel Management.	Begroting 2020 blz. 20
Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen.	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. In de lijn wordt gewerkt met controlemiddelen die gericht zijn op de kwaliteit van de zorg en het aannemelijk maken van de daadwerkelijke levering van de zorg door de zorgaanbieder.	Begroting 2020 blz. 20
Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten.	De PW, Wmo en Jeugdwet hebben als doel dat de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plaats wordt vormgegeven en dat middelen daaraan worden besteed. Vanaf 1 januari 2020 wordt met een nieuwe handhavingsnota gewerkt die gericht is op preventieve activiteiten, met als doel om oneigenlijk gebruik van voorzieningen te voorkomen. Het uitgangspunt is dat met voorlichting en goed contact met de cliënt, oneigenlijk gebruik wordt voorkomen.	Begroting 2020 blz. 20
Managementinformatie en Benchmark(en).	De backoffice Sociaal Domein verstrekt periodiek (per kwartaal) informatie over kwantiteit en uitgaven. Zowel Ouder-Amstel als Uithoorn nemen deel aan de benchmark Divosa Werk & Inkomen, en Uithoorn neemt eveneens deel aan de benchmark Armoede & Schuldhulpverlening. De benchmark Werk & Inkomen geeft elke maand diepgaande gegevens op het gebied van bijstand, re-integratie en handhaving (en vergelijkingscijfers met 220 andere gemeenten). Deze benchmark-informatie betrekken we bij het verstrekken van de managementinformatie. Per kwartaal worden twee trends nader geanalyseerd. De benchmark armoede en schulden geeft jaarlijks een beeld op de prestaties op het gebied van armoedebeleid en schuldhulpverlening (in vergelijking tot 165 andere gemeenten).	Begroting 2020 blz. 20

KCC en Burgerzaken

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

Werken volgens dienstverleningsvisie

Verbeteren van de dienstverlening blijft een continu proces, waar we ook in 2020 aan gewerkt hebben. Zelfs in deze tijden van corona. Zo is dienstverlening van het KCC en de balie burgerzaken onder aangepaste omstandigheden toch is doorgegaan. Daarnaast zijn er steeds meer producten digitaal aangeboden en bestaande digitale producten verbeterd zoals verhuizingen. Hiermee is de dienstverlening voor de burger makkelijker gemaakt doordat men nog producten digitaal kan aanvragen.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwetsbaarheid

Doorontwikkeling KCC

Zeker in het afgelopen jaar met veel collega's van andere afdelingen die thuiswerken, is de rol van het KCC als voorportaal voor alle klantcontacten nog belangrijker geworden, waarbij uiteraard het verstrekken van corona gerelateerde informatie voorop heeft gestaan.

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kosten

Digitalisering producten en diensten burgerzaken

Via de nieuwe websites van de gemeenten is de toegang tot de digitale producten verder verbeterd. Er worden steeds meer producten digitaal aangeboden en bestaande digitale producten verbeterd zoals verhuizingen. Hiermee is de gemeentelijke dienstverlening voor de burger vergemakkelijkt doordat men nog meer producten digitaal kan aanvragen.

Frontoffice

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein

De nota Doorontwikkeling van het Sociaal Domein is afgerond en goedgekeurd door de Colleges. In 2020 heeft de Frontoffice gewerkt aan het bevorderen van het integraal werken tussen de klantmanagers en de medewerkers van de Backoffice. Hiermee wordt geanticipeerd op de werkwijze van de Brede Toegang die in 2021 zijn beslag krijgt. De Brede Toegang heeft tot doel om de vraag en de behoefte van de inwoner breed uit te vragen en integraal af te handelen. Eenmalig uitvragen, een adequate doorverwijzing, waar mogelijk een contactpersoon voor de inwoner maar ook een versterking van de samenwerking met het voorveld dan wel het Sociaal-/Kernteam leidt tot een verdere professionalisering van het Sociaal Domein.

Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen)

In 2020 is er een aftrap geweest om middels schrapsessies efficiënter en effectiever te kunnen werken door de administratieve- en controlerende werkzaamheden onder de loep te nemen. De sessies worden in het eerste kwartaal van 2021 voortgezet. Voor zowel de inwoners als voor de medewerkers zal dit leiden tot minder regeldruk.

Bereik en gebruik van gemeentelijke regelingen en Schuldhulpverlening vergroten

De pilot Vroegsignalering is in 2020, vanwege Corona, in aangepaste vorm gecontinueerd. Het gaat hier om Schuldhulpverlening die in een vroegtijdig stadium financiële problemen signaleert en met een integraal hulpaanbod de inwoner probeert te helpen om uit de schulden te komen.

Vanaf 2021 is Vroegsignalering een wettelijke verplichting geworden en zullen alle signalen van signaalpartners (onder andere energiemaatschappijen, alle zorgverzekeraars en de woningcorporaties) opgepakt worden. Het vroegtijdig signaleren en direct acteren door zorg en ondersteuning te bieden bij (het verminderen van) de schulden heeft een preventieve werking op de schuldenaanpak.

Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten (kwaliteit en kosten)

Klantmanagers besteden in hun gesprekken met hun cliënt nadrukkelijk aandacht aan rechten en plichten. Het gaat om de informatieverplichting om het recht op en de hoogte van de uitkering te kunnen vaststellen, maar ook de verplichting van de klant om alles in het werk te stellen wat in zijn of haar vermogen ligt om werk te zoeken. In 2020 is het nieuwe handavingsbeleidsplan Sociaal Domein vastgesteld. Het plan geeft aan dat het effectiever om op preventieve dan op repressieve activiteiten in te zetten. Dit aspect wordt in het tweede kwartaal van 2021 specifiek uitgewerkt.

Nieuwe wet inburgering

De nieuwe inburgeringswet is met een jaar uitgesteld naar 1 januari 2022. De regie op de inburgering wordt vanaf deze datum volledig bij de gemeente neergelegd.

Vanaf april 2020 zijn we gestart met de voorbereiding van deze nieuwe uitvoeringspraktijk. Dit zal zijn vervolg krijgen in 2021 zodat op 1 januari 2022 de uitvoeringsorganisatie de regie over de inburgeringstrajecten ter hand nemen.

Gemeente overstijgend werken

Een deel van de Frontoffice werkt gemeente overstijgend. In 2020 zijn er voorbereidingen getroffen om in 2021 door het gehele team gemeente overstijgend te gaan werken. Dit moet de kwetsbaarheid verminderen en de slagvaardigheid vergroten. Ook de blijvende aandacht voor de harmonisering van het beleid tussen de verschillende gemeenten is een belangrijke voorwaarde voor de klantmanagers om goed uitvoering te kunnen geven aan gemeente overstijgend werken.

Nieuwe Inkoop Jeugd per 1 januari 2022

Om de kosten op het domein Jeugd beheersbaar te houden volgt er opnieuw een nieuwe systematiek van de inkoop van de jeugdproducten. Het jaar 2021 is een overgangsjaar. Vanaf 1 januari 2022 sluiten de gemeente Ouder-Amstel en Uithoorn voor de zwaardere jeugdzorg aan bij de (regionale) nieuwe methodiek van Amsterdam. Deze overgang heeft een grote impact op de uitvoering(organisatie). De financieringswijze is dan op lumpsum basis. De doelstelling van deze wijziging is om meer grip te krijgen op de uitgaven (en beheersing van de uitgaven) Jeugd. Voor de lichtere jeugdzorg is een nieuwe inkoop systematiek nog in ontwikkeling. Mogelijk wordt dit ook lumpsum. In 2020 en in 2021 vinden de voorbereidingen plaats om per 1 januari 2022 volgens de nieuwe inkoopssystematiek te kunnen werken.

Backoffice

Kansen die zich hebben voorgedaan in relatie tot de 3 K's Kwaliteit

Data en informatiemanagement optimaliseren

Voor wat betreft data- en informatiemanagement zijn in de afgelopen jaren al veel stappen gezet en dit moet verder worden uitgebreid. Kwaliteitsbeheersing (waaronder data- en informatiemanagement kwaliteit) was en blijft in de toekomst een belangrijk item. In 2020 zijn er contractmanagers aangesteld voor de Participatie Wet, Jeugd en Wmo voor de twee opdrachtgevers. Daarnaast is er (voor 14 uur per week) een medewerker privacy en informatieveiligheid aangesteld. Om data- en informatiemanagement verder te door ontwikkelen, vindt per 1 april 2021 een wijziging van de teams plaats binnen het Sociaal Domein. De voorbereidingen hiervan hebben in 2020 plaatsgevonden. Op deze manier levert het nieuwe team een waardevolle bijdrage in het inzichtelijk krijgen van de bedrijfsvoering kosten Sociaal Domein en de effectiviteit van de uitvoering. Het gaat hier om de verdere doorontwikkeling van data- en informatiemanagement. Denk hierbij aan:

- Kunnen analyseren wat de relatie is tussen de uitvoering en de ontwikkeling van de zorgkosten,
- Adviseren over maatregelen om de kosten te verminderen zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit
- Goed contract- en leveranciersmanagement,
- Monitoren van de uitvoering middels managementrapportages en zo de teamleiders de kans geven om (bij) te sturen,
- Inzicht in de effecten van interventies/maatregelen/beleidskeuzes.

Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders

In 2020 zijn er afzonderlijke activiteiten in een plan van aanpak 2020 vastgelegd en voor 2021 is er een plan opgesteld om de kwaliteit van de zorglevering te bewaken. In de praktijk betekent dit dat er lopende het jaar 2021 controles worden gedaan voor wat betreft het borgen van de rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders.

Managementinformatie en benchmark(en)

Er is per kwartaal managementinformatie verstrekt aan de opdrachtgevers. Er wordt door de opdrachtgevers naast de managementinformatie veelvuldig extra informatie en nadere analyses opgevraagd (de afspraak is eenmaal er drie maanden) met name over de ontwikkeling van de Jeugdkosten (die erg hoog uitvallen). Dit aspect (en de extra tijd die hiermee gemoeid is) wordt meegenomen bij de eerstkomende dienstverleningsovereenkomst besprekingen.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de Divosa benchmark. De Divosa benchmark is een instrument waarmee gemeenten hun prestaties op het gebied van Werk & Inkomen en Armoede & Schulden kunnen meten en vergelijken.

3.3.2 Wat heeft het gekost?

BURGER	rekening 2019	begroot 2020	wijziging 2020	begroot na wijzigingen 2020	rekening 2020	resultaat 2020
<i>(bedrag x € 1.000)</i>						
Structurele lasten	-5.716	-5.334	-1.084	-6.418	-6.275	143
Structurele baten	5.702	5.334	1.101	6.435	6.439	4
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-	-	-
Saldo Structureel	-14	-	17	17	164	147
Incidentele lasten	-69	-	-410	-410	-241	169
Incidentele baten	-	-	663	663	663	-
Toevoegingen aan reserves	-	-	-655	-655	-654	2
Onttrekkingen aan reserves	69	-	386	386	216	-170
Saldo Incidenteel	-	-	-17	-17	-16	1
Saldo	-14	-	-	-	148	148

Toelichting op het resultaat

Lagere lasten (€ 143K)

Lagere lasten binnen het Sociaal Domein (per saldo 70).

Dit betreft specifieke werkzaamheden (maatwerk), waaronder de uitvoering Minimabeleid-Bijzondere bijstand en de inzet schuldhelpverlening en vroegsignalering 2020, die deels niet zijn uitgevoerd of hebben een andere invulling gekregen in verband met de coronamaatregelen. Daarnaast zijn er minder uitgaven met betrekking tot de Werkplangelden. Voor het restantbedrag van de Werkplangelden (€ 27K) wordt voorgesteld deze over te hevelen naar 2021, ten laste van het rekeningsresultaat 2020. Dit omdat deze werkzaamheden in 2021 zijn uitgevoerd en daarmee de Werkplangelden definitief afgewikkeld kunnen worden.

Lagere lasten (65k) KCC.

De lagere lasten worden veroorzaakt doordat een aantal medewerkers in de loop van 2020 het team heeft verlaten en de vervanging hiervan niet direct op heeft kunnen aansluiten.

Overige lasten (8K)

De voornaamste oorzaak van deze lagere lasten betreft de lagere representatielasten.

Daarnaast geldt in zijn algemeenheid dat de lagere lasten gezien moeten worden in het licht van Corona. Dit heeft veel incidentele inzet gekost gedurende het jaar. De dienstverlening is wel continue op niveau geweest, dit was mogelijk omdat er minder verlof is opgenomen en de uitval wegens ziekte beperkt is geweest.

Hogere baten (€ 4K)

De hogere baten worden veroorzaakt door specifieke werkzaamheden (maatwerk) die zijn uitgevoerd voor de DUO- gemeenten, waaronder Tozo werkzaamheden die zijn uitgevoerd voor de gemeente. Dit bedrag wordt meegenomen in de overheveling Tozo gelden naar 2021.

Reserves (€ 170K)

De lagere onttrekking heeft voornamelijk te maken met de lagere lasten voor de Tozo.