

Jaarstukken 2020

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)

14-07-2021



Vastgesteld door het DB dd. 7 juli 2021

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.