

# 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.

### *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.