

Jaarstukken 2021

(JAARVERSLAG EN JAARREKENING)



duc+

4.3 Programma Burger

Wat hebben we bereikt en wat hebben wij ervoor gedaan?

Speerpunten

In de begroting 2021 zijn onderstaande subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

1 Digitalisering producten en diensten burgerzaken

Speerpunten	Kwetsbaarheid en Kosten
Wat wilden we bereiken?	Digitalisering producten en diensten burgerzaken
Wat wilden we ervoor doen?	Sinds maart 2019 is het baliebezoek bij Burgerzaken afgenomen als gevolg van de 10 jaar geldigheid van het paspoort (de reisdocumentendip). Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening steeds verder toe. Aan de andere kant is, en wordt, de kwaliteit van gegevens steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Burgerzaken zorgt ook in 2021 ervoor dat zoveel mogelijk over de mogelijkheden en middelen wordt beschikt om zich aan deze nieuwe situatie aan te passen, waarbij het hoge niveau van dienstverlening gehandhaafd blijft. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Het eerste kwartaal van 2021 heeft vooral in het teken gestaan van (de organisatie van) de Tweede Kamerverkiezingen. De dienstverlening bij zowel KCC als Burgerzaken is sinds maart 2020, het moment dat het kabinet de eerste (algemene) maatregelen bekend maakte om het coronavirus te bestrijden, aangepast. Zo is er gedurende heel 2021 uitsluitend nog op afspraak gewerkt. Helaas zijn de beperkingen vanwege het coronavirus, met uitzondering van versoepelingen in de zomermaanden, gebleven. Desondanks is de fysieke dienstverlening voor inwoners ongewijzigd doorgegaan. Wel zijn er in 2021 weer meer producten en diensten digitaal aangeboden.

2 Doorontwikkeling KCC

Speerpunten	Kwaliteit en Kwetsbaarheid
Wat wilden we bereiken?	Doorontwikkeling KCC
Wat wilden we ervoor doen?	Het KCC is, en wordt nog meer, het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. We leveren producten en diensten en beantwoorden vragen in het 1e lijn klantcontact en we ontwikkelen onze onlinedienstverlening door, onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Aanvullend maken we afspraken over de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers: over onder meer bereikbaarheidstijden, contactregistratie, terugbeltermijnen en vervanging bij afwezigheid. Hierbij wordt ook vastgesteld hoe op het nakomen van de afspraken wordt toegezien.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	De fysieke dienstverlening (receptie en balie) bij het KCC is onveranderd gebleven. Ook de andere kanalen (telefoon en website) zijn op hetzelfde niveau voortgezet. Gedwongen door de situatie zijn veel digitale hulpmiddelen versneld ontwikkeld en zijn nieuwe initiatieven ontstaan. De toegenomen digitalisering geeft nieuwe uitdagingen waar het gaat om bijvoorbeeld de bereikbaarheid, maar biedt vooral nieuwe kansen.

3 Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat wilden we bereiken?	Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein
Wat wilden we ervoor doen?	Het Sociaal Domein is continu in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naartoe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren en uitvoering te geven aan de visie van de DUO-gemeenten (bijvoorbeeld brede toegang en integraal werken). In 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door (visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein. Een en ander wordt vertaald in een projectplan. Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kunnen worden door efficiënter of slimmer te werken. Doelstelling is dat in 2021 de nieuwe organisatiestructuur geformaliseerd is.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	De nieuwe organisatiestructuur is per 1 april 2021 geformaliseerd. Het sociaal domein bestaat nu uit drie teams, nl: Team Jeugd/Wmo, Team Participatie en Team Data & Ondersteuning. Systemen, personele en financiële zaken zijn nu ook op de nieuwe teams ingeregeld. Opdracht team Jeugd/Wmo: een voorstel/visie over hoe de Brede Toegang kan worden ingericht is door Duo+ in het derde kwartaal van 2021 aan de opdrachtgevers verstrekt. De opdrachtgevers moeten nog een besluit nemen op dit voorstel. Dit wordt verwacht in het eerste/tweede kwartaal van 2022, waarna de implementatie kan gaan plaatsvinden. Het team PW had voor 2021 de opdracht om in de huidige situatie het team te optimaliseren en de nasleep van de Corona Crisis te beheersen. Voor wat betreft de optimalisatie van het team kan worden opgemerkt dat de onderdelen Inkomen, armoede- en minimabeleid, schuldhulpverlening en Inburgering in 2021 grote stappen hebben gemaakt met het gemeente overstijgend werken. Ook heeft er een herindeling van taken plaatsgevonden met als effect dat taken zoveel als mogelijk, bij een medewerker komen te liggen. Door de expertise van beide gemeenten samen te voegen en werkzaamheden anders in te delen is de kwaliteit en de efficiency van de dienstverlening verhoogd en de kwetsbaarheid verlaagd. Maar natuurlijk zijn op dit onderdeel nog verdere stappen te maken. In 2021 heeft het team zich verder voorbereid op nieuwe taken vanaf 1 januari 2022. Het gaat hier om Preventie & Vroegsignalering (schuldhulpverlening) en de nieuwe Wet inburgering. Voor wat betreft het beheersen van de (nasleep van de) Corona maatregelen kan worden opgemerkt dat de betreffende regelingen (Tonk, Tozo en heroriëntatie zelfstandigen) in 2021 zijn uitgevoerd en afgerond. Het team Jeugd heeft zich in 2021 vooral bezig gehouden met de voorbereidingen en implementatie van de nieuwe inkoop specialistische Jeugdzorg per 1 januari 2022 en de wijzigingen van het woonplaatsbeginsel. De nieuwe inkoop specialistische jeugdzorg vroeg veel voorbereidingen in 2021. Met de wijziging van (regionale) inkoop hopen de gemeenten de zorg dicht bij kind en gezin te kunnen bieden, maar ook de financiële uitgaven voor deze zorg beter te beheersen. Vanaf 2022 is het woonplaatsbeginsel in de jeugdwet gewijzigd. Het gaat hier om welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp aan een jeugdige. Deze wijziging van beleid vroeg in 2021 veel afstemming en voorbereiding om deze wijziging tijdig en zorgvuldig te kunnen doorvoeren. Het team Data & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het grip krijgen op de bedrijfsvoering. In 2021 is dit team bezig geweest met de kwaliteit van de managementrapportages en het leveren van betere stuurinformatie. Daarbij zijn de financiële gevolgen van de nieuwe aankoop specialistische jeugdzorg in beeld gebracht. Verder heeft het nieuwe team Data en ondersteuning in 2021 meer structuur in de informatievoorziening aangebracht.

4 Data- en informatiemanagement verder optimaliseren

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Data- en informatiemanagement verder optimaliseren
Wat wilden we ervoor doen?	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2021. In 2019 zijn alle processen binnen het Sociaal Domein geharmoniseerd ingericht. Zoals hierboven aangegeven: het Sociaal Domein is doorlopend in beweging. De vraag is vooral: hoe zorgen we ervoor dat na iedere verandering/wijziging/vernieuwing alles in samenhang blijft werken. In 2021 wordt gewerkt met een data kwaliteitsplan. Periodiek wordt over de kwaliteit gerapporteerd zodat snelle bijsturing mogelijk is.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	In 2021 is er naast de kwartaalrapportages periodiek extra verdiepende informatie verstrekt aan de opdrachtgevers over de ontwikkeling van de Wmo- en Jeugdbudgetten. Om nog betere stuurinformatie te kunnen leveren is in het vierde kwartaal van 2021 gestart met het Project Data gedreven werken binnen het Sociaal Domein. Het doel van dit project is om te groeien in het niveau van data volwassenheid, zodat data ondersteunt bij het weten en verkrijgen van inzicht, zodat we beter in control komen in het Sociaal Domein en de politiek tijdig de mogelijkheid geven om keuzes te maken. Het project wordt afgerond/geïmplementeerd in het vierde kwartaal van 2022.

5 Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders.
Wat wilden we ervoor doen?	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. Tot nu toe is de controle levering zorg vooral door externe partijen uitgevoerd. In 2021 wordt de zorglevering door de medewerkers binnen het Sociaal domein (per kwartaal) gecontroleerd.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	In 2021 is een medewerker Eerstelijns Controle aangenomen die als primaire taak heeft de rechtmatigheid van de zorgleveringen voor Jeugd en WMO te controleren.

6 Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten

Speerpunten	Kwaliteit en Kosten
Wat wilden we bereiken?	Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten.
Wat wilden we ervoor doen?	De Participatie Wet (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. In 2021 gaan we de resultaten van de nieuwe handhavingsnota evalueren en beoordelen of de gewenste effecten zijn bereikt of dat bijsturing noodzakelijk is.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	De uitvoering van het handhavingsplan moet nog steeds door Duo+ nader ingevuld worden en passen in de uitgangspunten van de doorontwikkeling van het Sociaal Domein en de visie van de politiek. Hierbij moet niet vergeten worden dat er een ontwikkeling is om naast focus op de regels, omdenken en een goede balans tussen doel- en rechtmatigheid, we ook breder gaan kijken naar de beoogde (integrale) resultaten en de doelmatigheid van voorzieningen. Het niet omgaan met de regels is niet altijd onwil van de inwoner. Hier kunnen ook andere oorzaken aan ten grondslag liggen, zoals onvermogen en onwetendheid. De uitvoering richt zich dan ook met name op preventie en het aandacht hebben van achterliggende problemen die kunnen leiden tot fraude. Het plan moet nog nader beschreven worden, dit zal in 2022 opgepakt worden.

7 Ontwikkelingen jeugd

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Ontwikkelingen Jeugd
Wat wilden we ervoor doen?	In 2020 wordt een keuze gemaakt of de gemeenten wel of niet meegaan met de (regionale) nieuwe methodiek Amsterdam. Het tijdstip van een eventuele verandering is nog niet duidelijk (2021 of 2022). De impact voor de uitvoering(organisatie) is afhankelijk van de keuzes die de gemeenten maken. Dit neemt niet weg dat een keuze altijd gevolgen heeft voor de uitvoering per 2021. Doelstelling is meer grip op de uitgaven Jeugd.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	Met ingang van 1 januari 2022 is, in navolging van Amsterdam, de nieuwe inkoop specialistische Jeugdhulp geïmplementeerd. Alle voorbereidingen hiervoor hebben in 2021 plaatsgevonden zoals het meewerken aan de nieuwe verordening Jeugd, het herschrijven van het administratieprotocol en het aanpassen van de werkprocessen. De voorbereidingen voor het nieuwe woonplaatsbeginsel hebben eveneens in 2021 plaatsgevonden. Deze voorbereidingen bestonden vooral uit afstemming met andere gemeenten, het doorrekenen van de financiële consequenties en het schrijven van werkinstructies voor de uitvoering.

8 Nieuwe wet inburgering

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Nieuwe wet inburgering
Wat wilden we ervoor doen?	Er komt een nieuwe inburgeringswet per 1 januari 2021. De regie op de inburgering wordt vanaf deze datum volledig bij de gemeente neergelegd. Doelstelling is dat per 1 januari 2021 de wet volledig op de afdeling is geïmplementeerd.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	In 2021 is door Duo+ ondersteuning gegeven voor de implementatie van de nieuwe wet Inburgering. Deze wet is per 1 januari 2022 van kracht gegaan. Het afwegingskader Inburgering is in december 2021 besproken met de betrokken wethouders. De procesinrichting van de nieuwe wet is nog volop bezig (samen met Diemen), maar we lopen iets achter op de planning. Een van de redenen hiervan is dat de gemeenten de aanbesteding van aanbieders taal nog moeten afronden. Daarnaast blijft er steeds nieuwe informatie vanuit het Rijk komen (bijvoorbeeld over geldstromen en doelgroep van de nieuwe wet). De implementatie van de wet loopt door in het eerste kwartaal van 2022 en is in samenwerking met de beleidsmedewerkers van de opdrachtgevers en I&A. De opdracht voor de nieuwe wet moet nog in het OGON worden vastgesteld, dit zal in het eerste kwartaal van 2022 plaatsvinden.

9 Maatwerk: integraal en regelluw werken

Speerpunt	Kwaliteit
Wat wilden we bereiken?	Maatwerk: integraal en regelluw werken. Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen).
Wat wilden we ervoor doen?	Doelstelling is dat steeds meer regelluw (werken in wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen) en optimaal integraal gewerkt wordt. In 2019 zijn de eerste stappen gezet, in 2020 gaan we verdere stappen ondernemen om uiteindelijk in 2021 volledig regelluw en integraal te werken.
Hebben we bereikt met wat we wilden gaan doen?	De geschreven versie van de schrapessies is inmiddels ontvangen van "Stimulansz". Er zijn in 2021 stappen gemaakt om regelluwer te werken, maar zijn nog verdere stappen te maken. Maar hiervoor zijn ook beleidsmatige aanpassingen noodzakelijk. Bij alle onderwerpen die nu binnen het sociaal domein spelen wordt rekening gehouden met de begrippen: regelluw werken, werken in wederzijds vertrouwen, maatwerk en integraal werken. Een actie uit de schrapessies is dat de beleidsmedewerkers vanaf 1 januari 2022 periodiek met de klantmanagers/vakspecialisten in overleg gaan om samen te bespreken wat eenvoudiger oftewel regelluwer kan. Medewerkers zijn in 2021 getraind in de Omgekeerde Toets. Dit is een methodiek die de uitvoering ondersteunt bij het -waar nodig- leveren van maatwerk en helpt om de vraag van de inwoner centraal te stellen.

4.3.1 Corona – Sociaal Domein

De steunmaatregelen Corona 2021

Onderstaande steunmaatregelen zijn overgeheveld naar de gemeenten c.q. het Sociaal Domein. Het gaat in 2021 om de volgende regelingen: