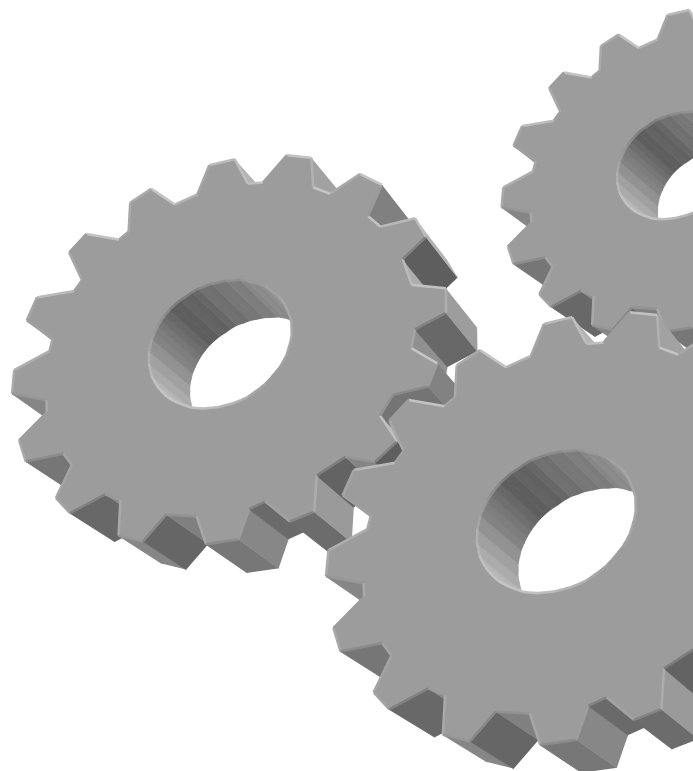


# Jaarplan 2021

## Intergemeentelijke afdeling sociale zaken (IASZ)



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord.....</b>	<b>3</b>
Terugblik op 2020 .....	3
Vooruitblik naar 2021 .....	3
<b>Beleidsplan 2021 .....</b>	<b>5</b>
Regionale aanpak arbeidsmarkt .....	5
Schuldhelpverlening .....	5
Participatiebedrijf .....	5
Nieuwe wet Inburgering .....	6
Wijziging SUWI-wetgeving .....	6
Onderzoek Social Impact Bonds (SIB's).....	6
Diverse aanpassingen bijstand.....	6
<b>Uitvoeringsplan 2021.....</b>	<b>7</b>
Medewerkers .....	7
Processen.....	8
Middelen .....	9
<b>Verantwoordingsplan 2021 .....</b>	<b>10</b>
Financiële indicatoren .....	10
Bestuursindicatoren .....	11
Kwaliteitsindicatoren 2021 .....	12
<b>Verantwoording behaalde resultaten 2020 .....</b>	<b>13</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2021 van de intergemeentelijke afdeling sociale zaken (IASZ) van de gemeenten Bloemendaal en Heemstede.

Dit plan bevat zoals gebruikelijk een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de prestatieafspraken en de inzet van middelen voor het jaar 2021. Waar we normaal gesproken beperkt terug kijken en vooral vooruit kijken is er nu aanleiding voor een uitgebreidere terugblik.

In de vooruitblik wordt aangegeven waar de focus het komende jaar op zal liggen. Zowel in de uitvoering als bij het beleid.

### **Terugblik op 2020**

Nog niet eerder is een afgelopen jaar zo ingrijpend anders verlopen dan we vorig jaar nog hadden gedacht. Waar we in 2019 nog te maken hadden met een bijna historisch laag percentage werkloosheid en de verwachting voor 2020 was dat de economische hoogtij nog wel voort zou duren is dat inmiddels wel anders. De Corona crisis heeft onze hele maatschappij ontwricht en ongekend hard getroffen. Naast de sociale impact is er voor veel mensen ook sprake van een grote impact op het financiële vlak. Veel ondernemers en zelfstandigen kwamen van de ene op de andere dag in de problemen. Mensen met flex-contracten en tijdelijke aanstellingen verloren vaak hun baan en jongeren vonden moeilijker een stageplek of werk.

Het Rijk kwam met een uitgebreid steunpakket voor de economisch getroffen. Eén van deze regelingen, die voor zelfstandigen (de ToZo regeling), moest worden uitgevoerd door de sociale diensten. Binnen een onwaarschijnlijk korte tijd werd van de IASZ gevraagd om maatregelen te nemen om meer dan 1.100 aanvragen van ondernemers uit Heemstede en Bloemendaal te kunnen beoordelen. Mensen die ook zelf in grote onzekerheid verkeerden en zich tot de gemeente wendden voor (financiële) hulp. Daarnaast nam in de loop van het jaar ook het aantal mensen dat noodgedwongen een beroep moest doen op de “gewone” bijstand toe. Terwijl de reguliere taken van de afdeling ook gewoon door gingen. En dat in een tijd waarin voor de medewerkers ook veel veranderde. Meer werken vanuit huis, persoonlijk contact beperken, soms ook thuis de kinderen onderwijs geven.

Met een enorme inzet van de hele afdeling en ondersteuning van collega's van andere afdelingen uit Heemstede en Bloemendaal hebben wij deze klus kunnen klaren. Een klus die trouwens nog niet klaar is en volop doorloopt in 2021.

### **Vooruitblik naar 2021**

Ook 2021 zal nog grotendeels staan in het teken van de Corona crisis. Gelukkig gloort er hoop voor wat betreft een vaccin, echter kan het vaccineren van de totale bevolking nog geruime tijd vergen.

Ook is de Nederlandse economie na een vaccin nog niet terug op het oude groeipad. En in die tijd zullen wij de mensen die dat nodig hebben financieel blijven ondersteunen.

We gaan regionaal uitvoering geven aan het aanvullend sociaal pakket van het Rijk. Het doel van dit pakket is om mensen die nu in onzekerheid verkeren de zekerheid te bieden dat ze aanspraak kunnen maken op passende begeleiding bij het zoeken naar werk of nieuwe bedrijfsactiviteiten en inkomen. Daarnaast is het pakket gericht op het bestrijden van Jeugdwerkloosheid en de aanpak van armoede en schulden. Alle zelfstandigen die in januari nog gebruik maken van de Tozo-3 regeling zullen worden benaderd voor heroriëntatie en waar nodig worden bijgestaan bij het ondernemerschap. Inwoners met geldzorgen zullen worden ondersteund en geholpen. En mensen in de uitkering zullen worden geholpen bij het vinden van werk in sectoren waar op dit moment wel vraag is, waarbij aandacht is voor omscholing naar kansrijke beroepen in sectoren waar voor de komende jaren schaarste wordt verwacht. Daarnaast blijft er uiteraard aandacht voor de ondersteuning van de mensen die het ook voor de uitbraak van de Corona crisis al moeilijk(er) hadden.

Verder gaan we door met de (regionale) voorbereidingen van de nieuwe Wet Inburgering. De ingangsdatum van deze wet is weliswaar verschoven naar 1 januari 2022, maar er is nog veel werk te doen in de aanloop naar deze nieuwe wet en in de ondersteuning van de mensen die (ook in 2021) nog vallen onder de oude wet Inburgering.

In 2021 gaan we de acties die voortkomen uit het nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening implementeren en we geven vorm aan de verplichte vroegsignalering.

Samenvattend wordt 2021 opnieuw een uitdagend jaar voor de IASZ. Een jaar waarin er weer veel van de afdeling gevraagd zal worden, maar vooral een jaar waarin we voor mensen het verschil kunnen maken. En daar gaan we alles voor doen.

Marc van der Zalm  
Afdelingshoofd IASZ

# Beleidsplan 2021

In 2021 gaat de beleidsfocus naar de volgende onderwerpen:

## **Regionale aanpak arbeidsmarkt**

Door de coronacrisis komen ondernemers in moeilijkheden, mensen verliezen hun baan of dreigen die te verliezen en scholieren en schoolverlaters vinden moeilijker een stageplaats of werk. Daarom hebben de regiogemeenten in Zuid-Kennemerland en IJmond samen met UWV, werkgevers- en werknemersorganisaties en het onderwijs de Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Zuid-Kennemerland en IJmond 2020-2022 opgesteld. De aanpak bestaat uit regionale en lokale acties die bijdragen aan structurele oplossingen voor alle werkenden en werkzoekenden in de regio, met behulp van de steunpakketten die vanuit het Rijk zijn aangekondigd.

Actie: Regionale aanpak arbeidsmarkt vaststellen en uitvoeren acties.

## **Schuldhelpverlening**

In 2021 gaan we de acties die voortkomen uit het nieuwe beleidsplan schuldhelpverlening implementeren. We geven vorm aan de verplichte vroegsignalering, onder meer door het afsluiten van convenanten met de vaste lasten leveranciers en het maken van (subsidie) afspraken over huisbezoeken met het maatschappelijk werk. Ook gaan we de andere nieuwe wetten op dit terrein in werking stellen en de afgesproken nieuwe initiatieven concretiseren. Er wordt een stevig communicatieplan opgezet en uitgevoerd. Daarnaast sluiten we een nieuwe dienstverleningsovereenkomst en nieuwe verwerkersovereenkomsten af met de gemeente Haarlem, als gevolg van de nieuwe wetgeving. Ook moeten de beleidsregels worden geactualiseerd.

Actie: implementeren acties uit beleidsplan schuldhelpverlening 2021-2023 en vaststellen beleidsregels.

## **Participatiebedrijf**

De gemeente Haarlem heeft het initiatief genomen om een verkenning uit te voeren naar een 'Participatiebedrijf'. Het oprichten van een Participatiebedrijf heeft gevolgen voor de Gemeenschappelijke regeling (GR) Paswerk en de deelnemende gemeenten aan de GR. De verwachting is dat in januari 2021 een besluit kan worden genomen door de raden over het Participatiebedrijf. Bij groen licht staat 2021 in het teken van de implementatie. Beleidsmatig betekent dit onder meer het opstellen en laten vaststellen van een nieuwe Gemeenschappelijke Regeling.

Actie: besluitvorming Participatiebedrijf, implementatie en vaststellen nieuwe GR.

### **Nieuwe wet Inburgering**

Gemeenten krijgen op 1 januari 2022 weer de regie over de inburgering. De voorbereidingen zoals het verwerven van aanbieders voor de brugklas en de leerroutes gaat in 2021 door evenals het voorbereiden van de implementatie van de nieuwe taken binnen de organisatie zelf.

Gemeenten krijgen in 2021 extra middelen om de huidige inburgeraars die nog onder het oude stelsel vallen te ondersteunen. We gaan een plan maken hoe we dit het beste kunnen doen zeker nu de aantallen te verwachten asielstatushouders in 2021 hoog zullen zijn en de gemeente Bloemendaal in 2021 naar verwachting het inlopen van haar achterstand in de taakstelling heeft gerealiseerd.

Actie: voorbereiden besluitvorming en implementatie nieuwe Wet inburgering en maken Plan van aanpak "ondertussen groep"

### **Wijziging SUWI-wetgeving**

In samenwerking met de arbeidsmarktregio onderzoeken we wat nodig is om het Werkgeversservicepunt (WSP) in te richten op de taken zoals per 1 januari 2021 benoemd in de SUWI regeling en hoe daarbij concreet invulling kan worden gegeven aan de rollen van de samenwerkende partijen en de regierol voor de centrumgemeente.

Actie: implementatie gewijzigde SUWI-wetgeving

### **Onderzoek Social Impact Bonds (SIB's)**

Een nieuwe manier voor het oplossen van maatschappelijke uitdagingen is werken met Social Impact Bonds (SIB's). Bij een SIB pakken publieke en private partijen in gelijkwaardig partnerschap een maatschappelijk probleem aan. Pas als de vooraf afgesproken resultaten zijn gerealiseerd, betaalt de overheid de investerende partij vanuit de schadelastbeperking die de oplossing oplevert. Wij willen onderzoeken of SIB's een middel zijn om meer kwetsbare werkzoekenden aan het werk te helpen, in aansluiting op een pilot in de gemeente Haarlem.

Actie: afronden onderzoek Social Impact Bonds

### **Diverse aanpassingen bijstand**

Aanpassingen van het Rijk aan bestaande wetgeving zullen zo nodig worden vertaald naar het aanpassen van verordeningen en beleidsregels. Nieuwe wetgeving zal worden uitgevoerd en geïmplementeerd. Voorbeelden hiervan zijn het 'Breed offensief' waarmee het Rijk een extra impuls wil geven aan de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking. De wet vereenvoudiging beslagvrije voet waarmee mensen met schulden beter moeten worden beschermd tegen te hoge invorderingen door deurwaarders.

Actie: Implementatie nieuwe regels en aanpassen bestaande verordeningen en beleidsregels

## **Uitvoeringsplan 2021**

We zetten de belangrijkste taken van de IASZ op een rij:

1. Uitkeringen verstrekken aan degenen die het nodig hebben;
2. Ondersteuning bieden bij het vinden van werk;
3. Bijzondere bijstand/minimabeleid bieden aan inwoners met een minimuminkomen;
4. Schuldhulpverlening bieden;
5. Personele bezetting leveren voor het Wmo-loket Heemstede;
6. Frontoffice taken Wmo-loket Bloemendaal uitvoeren;
7. Backoffice taken uitvoeren voor de Jeugdwet en de Wmo;
8. De tozo-regeling uitvoeren voor ondernemers in de financiële problemen.

Om deze taken naar behoren te kunnen uitvoeren maken wij gebruik van ons belangrijkste kapitaal: de medewerkers. Het werk wordt georganiseerd in processen en de middelen scheppen de randvoorwaarden voor het uitvoeren van de taken. Deze drie aspecten worden hieronder nader belicht.

### **Medewerkers**

Begin 2021 bedraagt de totale formatie van de IASZ 30,92 fte. Met deze formatie is de IASZ op sterkte en kan het de bestaande taken op het gewenste niveau uitvoeren. Wel zal de formatie in de loop van het jaar naar verwachting worden uitgebreid vanwege de komst van het Wmo-loket Bloemendaal naar de IASZ en vanwege de nieuwe taken vanuit de nieuwe wet Inburgering. In totaal werken bij de IASZ op dit moment 36 medewerkers, 27 vrouwen en 9 mannen. Elk jaar bieden wij minimaal één stageplek op de afdeling.

Het ziekteverzuim bij de IASZ lag in 2020 met een percentage van 10,9% opnieuw hoog. Dit is mede veroorzaakt door een aantal persoonlijke gebeurtenissen die hebben geleid en deels nog steeds leiden tot langdurig ziekteverzuim. Dit ziekteverzuim is niet werk gerelateerd. Het streven is om in 2021 weer uit te komen op een ziekteverzuimpercentage rond het landelijke ziekteverzuim percentage bij de overheid (4,7%, CBS: ziekteverzuim bij overheid, gegevens t/m 2e kwartaal 2020).

De medewerkers van de IASZ zijn goed geschoold en zijn de dragers van onze missie. Het is voor de IASZ van belang dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. De komende tijd gaan we verder werken aan de volgende zaken:

- We kijken naar de mogelijkheden en leveren maatwerk;
- We bekijken problemen integraal;
- Medewerkers zijn aanspreekbaar op hun verantwoordelijkheden;
- Van alle medewerkers verwachten we dat zij taakvolwassen, zelfstandige professionals zijn

Periodiek zullen wij de medewerkers blijven scholen zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. Hierbij zullen zowel groeps- als individuele trainingen worden ingezet.

### **Processen**

(Aanvraag)processen moeten binnen wettelijke termijnen worden uitgevoerd. Daarbinnen stelt de IASZ haar eigen scherpere doelstellingen (zie kwaliteitsindicatoren in verantwoordingsplan 2021.) De werkzaamheden verlopen soms lineair (aanvragen, beëindigingen) maar veelal cyclisch (doelmatigheidsonderzoeken, rechtmatigheidsonderzoeken, debiteurenonderzoeken). Deze structuren leggen we vast in processen. Het werkproces geeft het noodzakelijke overzicht en inzicht.

Wij zijn continue bezig met vragen als: is het proces logisch, kan het eenvoudiger, is het noodzakelijk? Dit kwaliteitsdenken is onderdeel van ons dagelijkse doen en laten geworden. En alle medewerkers zijn hierin meedenkend en signalerend. Daarnaast worden processen beïnvloed of bepaald door veranderingen buiten de IASZ om (wet- en regelgeving, afspraken binnen het Sociaal Domein, informatieoverdracht o.a. CBS, CAK, SVB).

De processen worden door onze applicatiebeheerders in CiVision (het automatiseringssysteem van de IASZ) gebouwd. De IASZ voert ook het applicatiebeheer uit voor het nieuwe automatiseringssysteem Isamenleving dat gebruikt wordt in het Wmo-loket van de gemeente Bloemendaal en in 2021 ook zal worden uitgerold in het CJG en het Wmo-loket van Heemstede. Ook zal in 2021 het programma Inzicht worden geïmplementeerd voor de benodigde real-time managementinformatie voor Jeugd en Wmo. Het applicatiebeheer van dit systeem wordt ook belegd bij de IASZ.

Processen zijn noodzakelijk om inzicht te geven, te verantwoorden en te informeren. Het gaat specifiek om:

- Tijdig kunnen afhandelen (wettelijke en eigen normen);
- Volledig en correct de noodzakelijke taken uit kunnen voeren;
- De noodzakelijke functiescheiding aanbrengen (eisen aan administratieve organisatie);
- De prestaties van medewerkers bespreekbaar maken;
- Sturen en op (knel-)punten bij te kunnen sturen;
- Informatie geven aan cliënten, bestuurders en medewerkers.



## Middelen

De gemeente Bloemendaal en de gemeente Heemstede ontvangen zelf de rijksmiddelen die bedoeld zijn voor de taken die de IASZ uitvoert. Bloemendaal stort op basis van de begroting van de IASZ de benodigde middelen naar de betalingsrekening van de IASZ die voor dit doel voor Bloemendaal wordt aangehouden. Daarnaast brengt de gemeente Heemstede salariskosten, overhead en automatiseringskosten bij Bloemendaal in rekening. Op basis van de daadwerkelijke realisatie in de jaarrekening wordt vervolgens afgerekend.

De begroting 2021 van de IASZ is door de deelnemende gemeenten verwerkt in de gemeentelijke begroting. Daarom wordt er in dit jaarplan niet opnieuw uitvoerig bij de cijfers stilgestaan. Wel schetsen we de belangrijkste financiële ontwikkelingen op het gebied van de Participatiewet.

## Ontwikkelingen

De verwachting is dat in 2021 het aantal uitkeringsgerechtigden Participatiewet landelijk flink zal stijgen vanwege de corona-crisis met 12%. In 2022 is de prognose dat het aantal bijstandsontvangers met ongeveer 5% zal stijgen (bron onderzoek Berenschot). Vanaf 2023 gaan wij uit van een herstel. De gebundelde uitkering (BUIG) is ter bekostiging van uitkeringen op grond van de Participatiewet, de IOAW, de IOAZ en het Bbz 2004. Gemeenten moeten de gebundelde uitkering ook benutten voor de inzet van loonkostensubsidie. Het betreft een zogenaamde open einderegeling. Dat wil zeggen dat er geen financieel plafond kan worden gesteld aan de uitgaven.

In 2020 heeft de IASZ de nieuwe inkomensregeling uitgevoerd om ondernemers en zelfstandigen te ondersteunen die geraakt zijn door de corona-crisis, de zogenaamde Tozo regeling. De verwachting is dat de regeling halverwege 2021 afloopt afhankelijk van de ontwikkelingen omtrent het corona-virus.

Door de stijging van het aantal uitkeringsgerechtigden vanwege de corona crisis zullen ook meer mensen een beroep gaan doen op de bijzondere bijstand en het minimabeleid. Wij houden rekening met een stijging van 12% in 2021. Daarnaast verwachten wij ook dat meer mensen een beroep gaan doen op schuldhulpverlening vanwege de corona crisis. Wij houden rekening met een stijging van 20%.

## Vangnetregeling

Wanneer gemeenten in 2020 een tekort hebben op het BUIG budget van meer dan 7,5% dan kunnen zij, onder voorwaarden, in aanmerking komen voor een vangnetregeling. Deze regeling houdt in dat de helft van het tekort boven de 7,5% wordt gecompenseerd. Vanaf 12,5 % tekort wordt 100% gecompenseerd. De IASZ draagt zorg voor de aanvraag vangnetregeling wanneer een deelnemende gemeente daarvoor in aanmerking komt. Vóór 15 augustus van het volgende jaar dient het verzoek daartoe te zijn ingediend. Voor 2020 zal geen van de gemeenten op een tekort uitkomen en daarom zal een aanvraag vangnetregeling niet nodig zijn.

## Verantwoordingsplan 2021

In de voorgaande hoofdstukken hebben we geschetst WAT we in 2021 gaan doen qua beleid en HOE we de afdeling organiseren in de uitvoering. Daarnaast willen we ons verantwoorden. Daarvoor zijn verschillende manieren. Wat er van de IASZ verwacht mag worden op dit onderdeel kunt u lezen in dit verantwoordingsplan.

Deze verantwoording splitsen wij op in drie categorieën:

- financiële indicatoren,
- bestuursindicatoren; en
- kwaliteitsindicatoren.

### **Financiële indicatoren**

Financiële indicatoren zijn belangrijk om de inzet van publieke middelen te verantwoorden en te monitoren. Deze verantwoording is niet alleen voor de IASZ van belang, maar ook voor de deelnemende gemeenten. Immers, financiële sturing en rechtmatigheid van de uitgaven heeft een direct effect op de gemeentelijke financiële huishouding, denk bijvoorbeeld aan het verkrijgen van een goedkeurende accountantsverklaring voor de getrouwheid én de rechtmatigheid.

### **Bijdrage aan de P&C cyclus**

De IASZ levert de benodigde informatie over de Participatiewet en de aanverwante regelingen aan de deelnemende gemeenten ten behoeve van de P&C cyclus. Zo levert de IASZ in 2021 de jaarrekening 2020, een financiële opzet voor de voorjaarsnota 2021, de kadernota 2022-2025, de begroting 2022 en de najaarsnota 2021.

### **De accountantsverklaring**

Het belangrijkste verantwoordingsdocument is de accountantsverklaring Bijstandsregelingen, Wmo en Jeugdwet voor Bloemendaal. Heemstede heeft hiervoor geen aparte accountantsverklaring; de verklaring is opgenomen in de gehele accountantsverklaring van de gemeenterekening.

Om een goedkeurende accountantsverklaring voor de getrouwheid en de rechtmatigheid te kunnen krijgen is het van belang dat de rechtmatigheid en getrouwheid van de uitgaven en de inkomsten gewaarborgd is. Om dit te kunnen garanderen is binnen de IASZ controle opgezet; de Interne controle (IC) en kwaliteitscontrole (KC). Eventuele tekortkomingen kunnen zo gedurende het jaar worden geconstateerd en gecorrigeerd.

### **Periodieke financiële rapportage aan de portefeuillehouders**

Na afloop van ieder kwartaal sturen wij aan de portefeuillehouder(s) een overzicht van de stand van zaken wat betreft de belangrijkste uitgaven Participatiewet. Maandelijks wordt gemonitord of er

ontwikkelingen zijn die het noodzakelijk maken om de bestuurders eerder dan het volgende kwartaal al op de hoogte te stellen van financiële ontwikkelingen. Op deze manier kan worden voorkomen dat het bestuur verrast wordt.

### **Bestuursindicatoren**

Voor de colleges van de deelnemende gemeenten is het van belang om periodiek inzicht te hebben in de beleids- en uitvoeringsprestaties van de IASZ. Op basis van deze bestuursindicatoren kan het college beleid monitoren, sturen en bijsturen.

#### Bijdrage aan de (half)jaarsrapportage Sociaal Domein

In Bloemendaal wordt gewerkt met een (half)jaarrapportage Sociaal Domein, daarnaast wordt de Raad periodiek geïnformeerd over de financiële ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. In Heemstede is afgesproken in 2021 geen aparte rapportages Sociaal Domein meer te maken en de raad via de P&C cyclus op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in het Sociaal Domein.

#### Het portefeuillehouders overleg sociale zaken

Periodiek (doch minimaal 2 x jaarlijks conform de GR) wordt tussen de wethouders van de twee gemeenten en het afdelingshoofd van de IASZ overleg gevoerd; het zogenaamde portefeuillehouders overleg Sociale Zaken. Van dit overleg wordt een verslag gemaakt. Alle onderwerpen met betrekking tot de IASZ kunnen in dit overleg worden besproken.

Tussentijds is er regelmatig informeel overleg tussen de leiding van de IASZ en de individuele wethouders.

#### Cliëntenparticipatie

Participatie van de doelgroep en inspraak op het te voeren beleid is belangrijk. Voor de participatie binnen de Participatiewet is de intergemeentelijke cliëntenraad benoemd. De cliëntenraad vergadert 4 x per jaar en geeft de IASZ gevraagd en ongevraagd advies over allerlei bijstands(gerelateerde) onderwerpen. Iedere gemeente is met één of meerdere bijstandsgerechtigden vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Ook de cliëntenparticipatie vanuit de WSW maakt onderdeel uit van de cliëntenraad. Wanneer zaken hier aanleiding toe geven voert de cliëntenraad overleg met de Wmo klankbordgroep (Heemstede) en de Wmo Raad Sociaal Domein (Bloemendaal).

#### Klanttevredenheidsonderzoek

De IASZ vindt het van belang om periodiek te meten hoe onze klanten de dienstverlening van de IASZ ervaren. Dit geeft de afdeling en het bestuur de mogelijkheid om een beter zicht te krijgen op de zaken die goed gaan, maar ook op de verbeterpunten van de dienstverlening.

In 2019 is door een extern bureau opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn begin 2020 met de deelnemende gemeenten gedeeld. In 2022 zal opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

## **Kwaliteitsindicatoren 2021**

Een belangrijke overweging bij het bepalen van de kwaliteitsindicatoren is ons te richten op de zaken die de uitvoeringsorganisatie zelf in de hand heeft. Vandaar dat gekozen is voor indicatoren die wat over de organisatie zelf zeggen.

Wij splitsen dit op in verschillende onderdelen:

### Onderdeel rechtmatigheid/getrouwheid:

- Goedkeurende accountantsverklaring voor Bloemendaal betreffende de uitvoering van de bijstandswetten, de Wmo en de Jeugdwet;
- Heemstede heeft hiervoor geen aparte accountantsverklaring. Daarom wordt de kwaliteitseis zo geformuleerd dat “er een goedkeurende accountantsverklaring voor Heemstede zou kunnen worden verstrekt”.

Op grond van de wet moet altijd binnen 8 weken op een aanvraag worden beslist. Wij vinden het echter belangrijk dat mensen zo spoedig mogelijk weten waar zij aan toe zijn en streven er daarom naar deze termijn aanzienlijk te bekorten. Wij hanteren daarom de onderstaande, interne, streeftijden.

### Onderdeel tempo van dienstverlening levensonderhoud Participatiewet:

- In 50% van de aanvragen wordt binnen 4 weken na de aanvraagdatum beschikt;
- In 100% van de aanvragen wordt binnen 8 weken (wettelijke termijn) beschikt.

### Onderdeel tempo van dienstverlening bijzondere bijstand en minimabeleid:

- In 50% van de aanvragen wordt binnen 3 weken na de aanvraagdatum beschikt;
- In 100% van de aanvragen wordt binnen 8 weken (wettelijke termijn) beschikt.

Bij de Wmo is deze wettelijke termijn gesplitst in een termijn waarbinnen de melding moet worden afgerond en zo nodig omgezet in een aanvraag door de frontoffice (Wmo-loket) en een termijn waarbinnen de gemeente een besluit moet nemen op die aanvraag. Deze laatste termijn bedraagt 2 weken. Omdat deze taak is belegd bij de IASZ meten wij ook hier of wij deze termijn halen. Gezien de relatief korte termijn van twee weken hanteren wij geen scherpere interne termijn.

### Onderdeel tempo van dienstverlening Wmo:

- In 100% van de zaken wordt binnen 14 dagen na de ontvangst van de aanvraag van het Wmo-loket beschikt.

### Onderdeel re-integratie/participatie:

- Een (traject)plan voor iedereen in de bijstand met een arbeidsverplichting

In het jaarplan van 2022 zullen wij ons verantwoorden over de behaalde resultaten in 2021.

## Verantwoording behaalde resultaten 2020

De afgesproken indicatoren voor 2020 zijn gerealiseerd.

De IASZ heeft de volgende (bestuurlijke) producties geleverd:

- Jaarplan 2020
- Subsidie stichting Fonds Urgente Noden 2020
- Begroting 2021 Paswerk
- Jaarverslag en jaarrekening 2020 Paswerk
- Uitvoeringsprogramma re-integratiebeleid 2020
- Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024: Samen tegen schulden
- Onderbrengen Wmo-Loket Bloemendaal bij de IASZ
- Stand van zaken nieuwe wet inburgering
- Klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019
- Aanpak arbeidsmarktbeleid
- Doelstellingen en wijze van verwerving Wet inburgering 2021

De IASZ heeft de volgende zaken gerealiseerd op het gebied van de:

a. financiële indicatoren:

De IASZ heeft tijdig alle producties geleverd aan de deelnemende gemeenten ten behoeve van de P&C cyclus.

Ieder kwartaal zijn financiële gegevens geleverd aan de portefeuillehouders.

Aan alle gemeenten zijn tijdig accountantsverklaringen geleverd.

b. bestuursindicatoren:

Er zijn in 2020 twee portefeuillehoudersoverleggen IASZ geweest.

De IASZ heeft zich over haar prestaties in 2019 verantwoord in de jaarrapportage Sociaal Domein.

c. kwaliteitsindicatoren:

Onderdeel tempo van dienstverlening levensonderhoud:

Resultaat: 56% van de aanvragen is binnen 4 weken beschikt

97% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> In 3% van de gevallen is er na de afloop van de wettelijke termijn beschikt. In vrijwel alle gevallen is dat geweest in overleg met de klant. Een enkele keer moest er eerst een nader onderzoek worden afgerond voordat kon worden beschikt.

Onderdeel tempo van dienstverlening bijzondere bijstand en minimabeleid:

Resultaat Bijzondere bijstand:

62% van de aanvragen is binnen 3 weken beschikt

94% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt<sup>2</sup>

Resultaat Minimabeleid:

57% van de aanvragen is binnen 3 weken beschikt

93% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt<sup>2</sup>

Onderdeel tempo van dienstverlening Wmo:

Resultaat: in 99% van de zaken is binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag beschikt

Onderdeel re-integratie/participatie:

Resultaat: Iedereen in de bijstand met een arbeidsverplichting is gesproken en een trajectplan is opgesteld of in de maak.

---

<sup>2</sup> In 6% respectievelijk 7% van de gevallen is er na de afloop van de wettelijke termijn beschikt. In vrijwel alle gevallen is dat geweest in overleg met de klant.