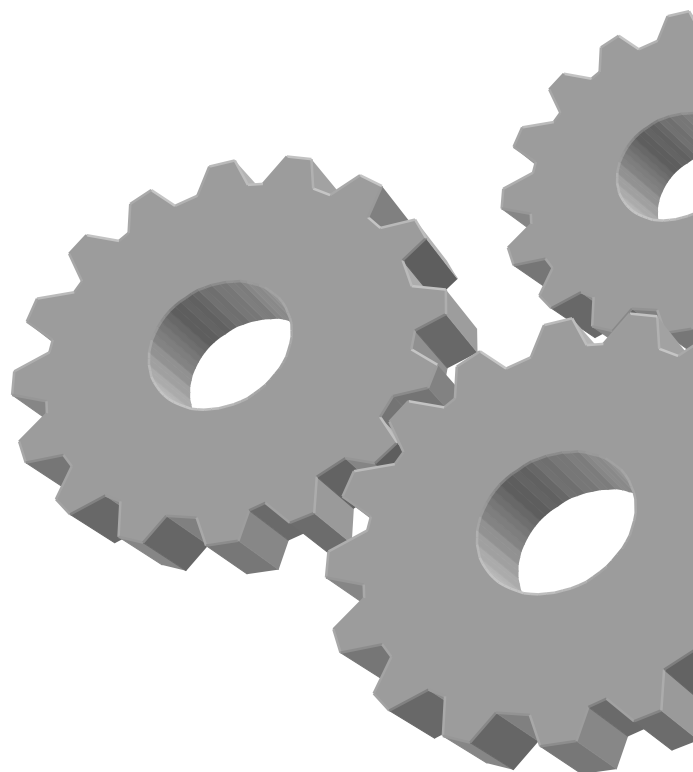


Jaarplan 2022

Intergemeentelijke afdeling sociale zaken (IASZ)



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Terugblik op 2021	3
Vooruitblik naar 2022	3
Beleidsplan 2022	5
Nieuwe Wet inburgering	5
Samenwerking in de arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond (ZKIJ).....	5
Schuldhelpverlening	6
Participatiebedrijf	6
Nazorg.....	6
Gezond verzekerd.....	6
Uniformeren proces loonkostensubsidie	7
Uitvoeringsplan 2022	8
Medewerkers	8
Processen.....	9
Middelen	10
Verantwoordingsplan 2022	11
Financiële indicatoren	11
Bestuursindicatoren	12
Kwaliteitsindicatoren 2022.....	13
Verantwoording behaalde resultaten 2021	14

Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2022 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 2022. Waar we normaal gesproken beperkt terug kijken en vooral vooruit kijken, is er nu opnieuw 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 2021

Ook heel 2021 heeft in het teken gestaan van de Coronacrisis. Begin 2021 was het idee dat de Tozo 3 de laatste steunmaatregel zou zijn die door de gemeenten zou worden uitgevoerd voor zelfstandigen en ondernemers. Echter na de Tozo 3 volgde de Tozo 4 en later zelfs nog de Tozo 5. Er kwam een Tonk regeling en later nog een Tonk 2 om inwoners te ondersteunen die hun vaste lasten niet of moeilijk konden betalen. Met opnieuw een grote inzet van de hele afdeling hebben wij deze klussen kunnen klaren en de inwoners van Bloemendaal en Heemstede ondersteund. Eind september leek de situatie behoorlijk onder controle, werden de laatste steunmaatregelen stop gezet en konden mensen weer ondernemen. Maar helaas bleek ook die situatie niet blijvend. Half december ging Nederland toch weer grotendeels “op slot” en werd de afdeling opnieuw gevraagd om steun te bieden aan de getroffen ondernemers in onze gemeenten.

Daarbij kwam de kwijschelding van de schulden van de ouders die slachtoffer zijn geworden van de toeslagenaffaire en het verzoek van het Rijk om extra opvang te realiseren voor statushouders en asielzoekers. Ook op deze dossiers is (ondersteunende) inzet gevraagd van de IASZ. Behalve de extra taken hebben we de reguliere taken van inkomensondersteuning en bemiddeling naar werk, schuldhulpverlening, backoffice werk voor de WMO en de Jeugdwet uitgevoerd.

Tot slot wil ik de nieuwe Wet Inburgering nog noemen. Een extra taak waarbij gemeenten statushouders en gezinsmigranten vanaf 2022 begeleiden bij een succesvolle inburgering. Om dit succesvol te kunnen uitvoeren zijn er regionaal leerroutes ingekocht en is de maatschappelijke begeleiding opnieuw vorm gegeven. Al met al een dynamisch jaar waarin we met zijn allen weer een groot aantal taken hebben volbracht.

Vooruitblik naar 2022

Met zijn allen hopen we dat Corona overgaat van een pandemie naar een endemie en dat de gevolgen beheersbaar worden waardoor we niet meer in lockdowns hoeven en het dagelijks leven weer zijn normale vorm kan aannemen. Tot het moment dat het zover is zullen wij klaar blijven staan om onze inwoners de financiële steun te blijven bieden die noodzakelijk is.

Op korte termijn geven we uitvoering aan de nieuwe (incidentele) plannen van het Rijk voor wat betreft de tegemoetkoming in de energiekosten en de verstrekking van de gratis mondkapjes en zelftesten voor mensen met een laag inkomen.

En hoewel het aantal openstaande vacatures in bepaalde sectoren tot ongekende hoogte is opgelopen is er voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt lang niet altijd plaats op de arbeidsmarkt. Samen met onze partners (UWV, Werkgevers, Werkgeversservicepunt, Spaarne Werkt, RMC) spannen wij ons in om werkgevers te bewegen meer passende werkplekken te creëren om zo zoveel mogelijk mensen mee te laten doen in de samenleving. Daarom uniformeren we het proces rond de loonkostensubsidie zodat (landelijk opererende) werkgevers minder geconfronteerd worden met administratieve verschillen tussen gemeenten.

2022 wordt ook het jaar waarin we ervaring opdoen met de nieuwe Wet Inburgering. Samen met de gecontracteerde partijen gaan wij de inburgering dual vormgeven waarbij integreren, taal leren en participeren/werken (vrijwillig of betaald) samen moeten leiden tot een succesvolle integratie in de Nederlandse samenleving.

Mogelijk wordt de IASZ ook nog betrokken bij extra projecten of opdrachten vanuit (een van) de deelnemende gemeenten, bovenop de in de GR afgesproken taken. Uiteraard staan we hiervoor open, waarbij het wel belangrijk is om in kaart te brengen wat dit betekent voor de uitvoering en de benodigde capaciteit. Indien dit zich voordoet zullen hierover met de betreffende gemeente aparte afspraken worden gemaakt.

Tot slot houden we onze collectieve zorgverzekering tegen het licht en passen deze zo nodig aan. Ook voeren we opnieuw een Klanttevredenheidsonderzoek uit onder onze klanten.

Samenvattend wordt 2022 opnieuw een enerverend 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 willen maken. Persoonlijk contact en maatwerk staat daarbij voorop.

Teammanager IASZ

Beleidsplan 2022

In 2022 gaat de beleidsfocus naar de volgende onderwerpen:

Nieuwe Wet inburgering

De Wet inburgering is op 1 januari 2022 in werking getreden. Gemeenten krijgen vanaf die datum onder meer de taak om asielstatushouders en gezinsmigranten te begeleiden bij hun inburgerings- en integratietraject. Voor zowel de brugklas als de leerroutes die de gemeente gaat aanbieden zijn contracten gesloten met aanbieders. Voor de maatschappelijke begeleiding en het financieel redzaam maken van de asielstatushouders is een overeenkomst gesloten met VluchtelingenWerk.

In februari 2022 zal een uitvoeringsnotitie worden voorgelegd waarin alle werkzaamheden in beeld worden gebracht. De Wet inburgering is een lerend stelsel. Monitoren en evalueren zal regelmatig gebeuren. De uitkomsten van de evaluatie zullen tijdig in beeld worden gebracht en zo nodig zal worden bijgestuurd.

Actie: Uitvoeringsprogramma met uitwerking van wijze waarop de gemeente de wet gaat uitvoeren, (februari 2022). Tussentijds monitoren en evalueren.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond (ZKIJ)

De arbeidsmarkt werkt voor de meerderheid van de werkenden en werkgevers soepel: vraag en aanbod komen makkelijk bij elkaar en leiden tot transitie van baan naar baan, óók bij wisselingen van sector en beroep. Maar voor een belangrijke minderheid van de mensen die (willen) werken functioneert de vrije arbeidsmarkt minder goed. Ze hebben hulp nodig bij het vinden of houden van een baan. Daar moet onder andere een goede arbeidsmarktinfrastructuur in de arbeidsmarktregio bij helpen.

Er bestond al een Werkgeversservicepunt (WSP), Regionaal Werkbedrijf (RWB) en regionaal Leerwerkloket. Daar is, ingezet door Corona en Rijksbeleid, nu een Regionaal Mobiliteitscentrum (RMT) bijgekomen. Belangrijk dus om te bekijken naar wat we in onze regio willen borgen aan dienstverlening, hoe we daarin integraliteit behouden en zorgen voor één toegang voor alle mensen die behoefte hebben aan ondersteuning. Uiteraard kijken we ook hoe we de sturing hierop zo efficiënt mogelijk kunnen organiseren.

Actie: Doorontwikkeling samenwerking arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond (ZKIJ)

Schuldhelpverlening

Het jaar 2022 is het tweede jaar van het vierjarige beleidsplan schuldhulpverlening. De vroegsignalering die we in 2021 succesvol hebben geïmplementeerd, gaan we monitoren en verder professionaliseren. Hierbij kijken we mede naar landelijke ontwikkelingen op dit gebied. Ook gaan we verder met de invoering van de zogenaamde 'versnellers' in de schuldhulpverlening, in samenwerking met Haarlem. Verder wordt de dienstverleningsovereenkomst met Haarlem (die voor ons de schulddienstverlening uitvoert) geactualiseerd naar de nieuwste inzichten.

Actie: verder implementeren acties uit beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024 en vaststellen nieuwe dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Haarlem.

Participatiebedrijf

Vanaf 1 januari 2022 is het nieuwe Participatiebedrijf 'Spaarne Werkt' van start gegaan. Samen met Spaarne Werkt en het Werkgeversservicepunt gaan we ons extra inspannen om voor de uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt ook een arbeidsplek te vinden in onze regio. We moeten dat samen doen met de werkgevers. De personeelstekorten in sommige branches maken dat de tijd rijp is om samen met de werkgevers minder te kijken naar werkervaring en diploma's en meer naar skills en andere manieren van solliciteren. Ook jobcarving kan een uitkomst bieden voor deze groep werkzoekenden.

Actie: Samen met de werkgevers, het WSP en Spaarne Werkt zorgen dat er meer banen bereikbaar worden voor uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Nazorg

Inwoners die vanuit de uitkering aan het werk gaan krijgen soms te maken met financiële veranderingen, zoals het wegvallen van een deel van de huur- en/of zorgtoeslag. De consulenten Werk en Inkomen van de IASZ bieden al zoveel mogelijk voorlichting aan inwoners die uitstromen uit de uitkering, maar ons streven is om dit in 2022 verder te professionaliseren, bijvoorbeeld door het invoeren van een leidraad aan de hand waarvan nazorg plaats kan vinden. Dit alles met het doel om mensen duurzaam aan het werk te helpen en houden.

Actie: Verder professionaliseren van nazorg aan inwoners die uit de uitkering aan het werk gaan.

Gezond verzekerd

Sinds jaren bieden wij keuze uit twee collectieve zorgverzekeringen voor alle minima in onze gemeenten. Deelnemers aan de gemeentelijke collectieve zorgverzekering ontvangen van de gemeente een maandelijkse tegemoetkoming in de kosten. Daarnaast kunnen chronisch zieken en gehandicapten die hoge zorgkosten hebben in aanmerking komen voor een extra bijdrage vooral bedoeld als compensatie van het eigen risico en zijn er soms mogelijkheden voor financiële tegemoetkomingen via de Bijzondere Bijstand.

In 2022 gaan wij een samenwerking aan met Gezondverzekerd.nl, met het oog op het aanbieden van een nieuwe collectieve zorgverzekering in 2023 voor mensen met een inkomen tot 130% van de bijstandsnorm. De verschillende regelingen die wij hebben willen wij hierbij meer op elkaar afstemmen. Dit in samenwerking met de afdeling Welzijnzaken. Doelstelling is het zorgen voor een voor de doelgroep begrijpelijk, goed te vergelijken, transparant en financieel gunstig aanbod.

Actie: voorbereiden nieuwe collectieve zorgverzekering, in samenwerking met Gezondverzekerd.nl.

Uniformeren proces loonkostensubsidie

In samenwerking met Divosa en de VNG maken wij in 2022 de overstap naar het preferent proces loonkostensubsidie. De bedoeling hiervan is om de werkwijzen van gemeenten voor de verstrekking van loonkostensubsidie te harmoniseren. Hoe meer gemeenten op dezelfde manier loonkostensubsidie aanbieden en uitvoeren, hoe minder (bovenregionale) werkgevers last hebben van verschillende werkwijzen. We hopen natuurlijk dat hierdoor meer werkgevers loonkostensubsidie gaan aanvragen en dus meer mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan het werk helpen.

Uitvoeringsplan 2022

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. Uitvoeren van de taken vanuit de Wet Inburgering.

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 2022 bedraagt de totale formatie van de IASZ 34,42 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 worden uitgebreid vanwege de komst van de nieuwe taken vanuit de nieuwe Wet Inburgering. In totaal werken bij de IASZ op dit moment 40 medewerkers, 31 vrouwen en 9 mannen. Elk jaar bieden wij minimaal één stageplek op de afdeling.

Het ziekteverzuim bij de IASZ lag in 2021 met een percentage van 10,3% 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. Tegelijkertijd heeft ook Corona een rol gespeeld. Het streven is om in 2022 weer uit te komen op een ziekteverzuimpercentage rond het landelijke ziekteverzuim percentage bij de overheid (5,0%, CBS: ziekteverzuim bij overheid, gegevens t/m 2e kwartaal 2021).

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 2022.) 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 naar 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 2022 ook zal worden uitgerold in het CJG en het Wmo-loket van Heemstede. Ook is in 2021 het programma Inzicht geïmplementeerd voor de benodigde real-time managementinformatie voor Jeugd en Wmo. Het applicatiebeheer van dit systeem is ook belegd bij de IASZ. Tot slot zijn wij in 2021 begonnen met het digitaliseren van ons archief. In 2022 zal dit project worden afgerond.

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.

In 2021 zijn wij overgegaan tot het vastleggen van onze processen in engage. Dit in het kader van het organisatiebrede procesmanagement.

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 input 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 input van de IASZ voor de begroting 2022 is door de deelnemende gemeenten verwerkt in de eigen 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

Eind 2020 was het aantal uitkeringsgerechtigden met 10% gestegen ten opzichte van eind 2019. In 2021 is het aantal bijstandsontvangers weer gedaald maar is er nog steeds sprake van een toename van 5% ten opzichte van 2019. De verwachting is dat het aantal uitkeringsgerechtigden Participatiewet landelijk verder zal afnemen in 2022. De toename van het aantal vluchtelingen dat wacht op een verblijfsstatus kan de daling echter teniet doen.

In 2021 heeft de IASZ de inkomensregelingen uitgevoerd om ondernemers en zelfstandigen te ondersteunen die geraakt zijn door de corona-crisis, de zogenaamde Tozo en de TONK regeling. Beide regelingen zijn inmiddels beëindigd. Nu er nog steeds sprake is van gehele of gedeeltelijke sluiting van bedrijfsactiviteiten kunnen ondernemers een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Gedurende de periode van 1 oktober 2021 tot en met 31 maart 2022 is voor deze doelgroep een zogenaamde 'light-versie' ontwikkeld. Gezien de ontwikkelingen rond het virus verwachten we dat in 2022 nog een vorm van steun aan ondernemers noodzakelijk zal zijn.

Vangnetregeling

Wanneer gemeenten in 2021 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 2021 is de verwachting dat geen van de gemeenten op een tekort zal uitkomen boven de 7,5% en daarom zal een aanvraag vangnetregeling niet mogelijk zijn.

Verantwoordingsplan 2022

In de voorgaande hoofdstukken hebben we geschetst WAT we in 2022 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.

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 2022 de jaarrekening 2021, een financiële opzet voor de voorjaarsnota/zomernota 2022, de kadernota 2023-2026, de begroting 2023 en de najaarsnota 2022.

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 over de financiële situatie.

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 jaarrapportage Sociaal Domein

In Bloemendaal wordt gewerkt met een jaarrapportage Sociaal Domein, daarnaast wordt de Raad periodiek geïnformeerd over de financiële ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. In Heemstede is afgesproken vanaf 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 2022 zal opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Kwaliteitsindicatoren 2022

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 2023 zullen wij ons verantwoorden over de behaalde resultaten in 2022.

Verantwoording behaalde resultaten 2021

De afgesproken indicatoren voor 2021 zijn gerealiseerd.

De IASZ heeft de volgende (bestuurlijke) producties geleverd:

Algemeen

- Jaarplan IASZ 2021
- Uitvoeringsprogramma re-integratiebeleid 2021

Participatiebedrijf

- Raadsvoorstel instemming oprichting Participatiebedrijf
- Wijziging Gemeenschappelijke regeling Werkvoorzieningsschap Zuid-Kennemerland (Paswerk)
- Begroting 2022 Participatiebedrijf
- Jaarrekening 2020 Paswerk

Schuldhelpverlening

- Aangaan Landelijk Convenant Vroegsignalering.
- Incidentele subsidie vroegsignalering stichting WIJ Heemstede
- Deelname Nederlandse Schuldhelproute
- Beleidsregels schuldhelpverlening 2021

Regionale samenwerking Arbeidsmarktregio

- Convenant Regionaal Werkbedrijf ZKIJ 2021-2024
- Uitvoeringsplan werkgeversdienstverlening 2021

Inburgering

- Begeleiding 'ondertussen groep' Wet inburgering
- Opstarten en afronden aanbesteding Wet Inburgering
- Beleidsregels Wet inburgering
- Overeenkomst maatschappelijke begeleiding asielstatushouders.

Overig

- Beleidsregels om te anticiperen op de Verzamelwet Hersteloperatie Toeslagen
- Collegevoorstel Evaluatie SROI en Dienstverleningsovereenkomst SROI
- Subsidie Fonds Urgente Noden 2021
- Subsidie Voedselbank 2021
- Beleidsregels Terug- en invordering i.v.m. aanpassing beslagvrije voet
- Beleidsregels Tozo en Tonk

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 Bloemendaal is tijdig de accountantsverklaring geleverd.

b. bestuursindicatoren:

Er is in 2021 één formeel portefeuillehoudersoverleg IASZ geweest. Uiteraard zijn er gedurende het jaar wel vele (digitale) momenten geweest waarop met de wethouders overleg is gevoerd.

c. kwaliteitsindicatoren:

Onderdeel tempo van dienstverlening levensonderhoud:

Resultaat: 65% van de aanvragen is binnen 4 weken beschikt

93% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt¹

Onderdeel tempo van dienstverlening bijzondere bijstand en minimabeleid:

Resultaat Bijzondere bijstand:

60% van de aanvragen is binnen 3 weken beschikt

97% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt²

Resultaat Minimabeleid:

67% van de aanvragen is binnen 3 weken beschikt

96% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn beschikt²

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.

¹ In 7% van de gevallen is er na de afloop van de wettelijke termijn beschikt. In vrijwel alle gevallen is dat geweest na een hersteltermijn waar niet tijdig op was gereageerd door de klant of in overleg met de klant. Een enkele keer moest er eerst een nader onderzoek worden afgerond voordat kon worden beschikt.

² In 3% respectievelijk 4% van de gevallen is er na de afloop van de wettelijke termijn beschikt. In vrijwel alle gevallen is dat geweest na een hersteltermijn waar niet tijdig op was gereageerd door de klant, door externe medische advisering of in overleg met de klant.