



Onderwerp Besteding extra gelden december circulaire 2021 ter versterking gemeentelijke dienstverlening	
Nummer	2022/644801
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	PG
Auteur	Haker, P.
Telefoonnummer	023-5113431
Email	phaker@haarlem.nl
Kernboodschap	In de decembercirculaire 2021 is extra geld vrijgekomen voor gemeenten om de gemeentelijke dienstverlening te versterken. Aanleiding voor deze extra middelen is de landelijke kindertoeslagaffaire. De middelen zijn bedoeld om te voorkomen dat inwoners tussen wal en schip terechtkomen in de systeemwereld van de overheid. Het Rijk ondersteunt gemeenten op vier onderdelen: • Robuust rechtssysteem • Versterking ondersteuning sociaal wijkteams • Impuls integraal werken • Systeemleren
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit ter informatie naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Niet van toepassing
Besluit College d.d. 7 juni 2022	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. In te stemmen met de bestemming van de middelen decembercirculaire 2021 ten aanzien van robuust rechtsbeschermingssysteem, versterking ondersteuning wijkteams, impuls integraal werken en systeemleren de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De afhandeling van de kindertoeslagaffaire bij de Belastingdienst is in volle gang. Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met de kinderopvangtoeslag, de toeslagenaffaire. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daar financieel voor. Maar voor wie in de problemen is geraakt, is dat niet altijd voldoende. Zo zijn er veelal problemen ontstaan rondom huisvesting, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen. Daarom heeft het kabinet gemeenten gevraagd om die ouders over de volle breedte ondersteuning te bieden. Zo biedt ook Haarlem aan ouders die zich melden als gedupeerde ondersteuning op financiën, wonen, werk/ dagbesteding, gezondheid en gezinssituatie.

Naast directe hulpverlening aan gedupeerden heeft het Rijk in de decembercirculaire 2021 middelen vrijgemaakt voor maatregelen 'die structureel tot brede verbeteringen in beleid en uitvoering moeten leiden.' Versterking van de gemeentelijke dienstverlening moet voorkomen dat inwoners verzanden in een bureaucratisch moeras van verschillende uitvoeringsinstanties. De middelen worden voor de periode 2022 – 2027 beschikbaar gesteld voor vier thema's: robuust rechtsbeschermingssysteem, versterking ondersteuning wijkteams, impuls integraal werken en systeempleren.

2. Besluitpunten college

Besluit:

1. In te stemmen met de bestemming van de middelen decembercirculaire 2021 ten aanzien van robuust rechtsbeschermingssysteem, versterking ondersteuning wijkteams, impuls integraal werken en systeempleren

3. Beoogd resultaat

Het voorkomen van situaties waarbij inwoners klem komen te zitten in een bureaucratische molen waarbij verantwoordelijke, oorzaak en gevolg moeilijk te ontwarren zijn én het verbeteren van de toegang van inwoners tot juridische hulp.

4. Argumenten

1) De extra inzet sluit aan bij het programma sociaal domein

De extra inzet sluit goed aan bij het programma en doelstellingen binnen sociaal domein, zoals verwoord in de nota 'Programma sociaal domein, werkagenda en planning' (2020/883976) en de vijf leidende patronen die door de gemeenteraad zijn vastgesteld:



1. Werken vanuit het perspectief van de inwoner
2. De kracht van de wijk
3. Samenhangende aanpak zonder schotten en kolommen
4. Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang
5. Organiseren van doelmatige inzet van ondersteuning en kostenbewustzijn

2) De extra inzet sluit aan op de dienstverleningsvisie

De gemeente werkt voor alle inwoners en ondernemers. Dat betekent dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk en laagdrempelig is, ook voor inwoners die in meer of mindere mate een beperking hebben of kwetsbaar zijn. Deze groep is in vergelijking met andere groepen vaker afhankelijk van de diensten van de gemeente dan andere inwoners. Zij staan daarom ook vaker in contact met de gemeente. Een toegankelijke en inclusieve dienstverlening is daarom van groot belang voor deze inwoners en uiteindelijk komt een toegankelijke en inclusieve dienstverlening iedereen ten goede. Het dienstverleningsbeleid is vastgelegd in een visie, maar het zijn de medewerkers die volgens die uitgangspunten moeten werken en de wensen en behoefte van de inwoners en ondernemers op het gebied van dienstverlening waar moeten maken. Binnen het sociaal domein wordt daarom geïnvesteerd in de medewerkers in de frontoffice.

3) Robuust rechtssysteem

Het is belangrijk dat mensen dichtbij ondersteuning hebben om te voorkomen dat zij hun weg niet vinden tussen uitvoeringsinstanties. Gemeenten zijn daarin belangrijke partners. Het Rijk beoogt met de extra middelen robuust rechtssysteem:

- Het versnellen van de toegang tot voorzieningen en rechtsbescherming zodat inwoners niet verdwalen tussen uitvoeringsinstanties
- Het verbeteren van gemeentelijke juridische dienstverlening: voor inwoners is voldoende juridische ondersteuning beschikbaar
- Het versterken van het lerend vermogen binnen de gemeentelijke uitvoeringspraktijk

Het college start in 2022 een onderzoek met als doel:

- Inzicht te krijgen hoe de gemeente bezwaarschriften en klachten in het sociaal domein afhandelt, wat daarvan geleerd kan worden voor de gemeentelijke uitvoeringspraktijk en hoe deze wellicht kunnen worden voorkomen
- Het in kaart brengen van de rechtsbescherming in Haarlem en het signaleren van witte vlekken en eventuele knelpunten.

Op basis hiervan ontwikkelt het college een vervolgaanpak voor de periode na 2022.

4) Versterking ondersteuning wijkteams

Wijkteams spelen een cruciale rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek. Met inzet van deze middelen vergroten we de uitvoeringscapaciteit van de sociaal wijkteams en het Centrum voor Jeugd en Gezin waardoor de toegang van cliënten tot de gemeentelijke dienstverlening en ondersteuning in de komende jaren kan worden versterkt.

5) *Impuls integraal werken*

Bij meervoudige problematiek in het sociaal domein zijn meerdere afdelingen betrokken. Deze extra middelen zijn dan ook bedoeld om methoden van integraal werken te ontwikkelen en geleerde lessen beter met elkaar te delen. In Haarlem krijgt dit onder meer vorm in het 'oliamannetjesoverleg' waarbij complexe casuïstiek met medewerkers van de verschillende afdelingen wordt besproken en waar mogelijk ook opgelost.

Het college zet in op het versterken van het lerend vermogen ten aanzien van complexe casuïstiek door middel van professionele begeleiding, trainingen en de inzet van de 'doorbraakmethode'. De doorbraakmethode geeft professionals instrumenten om maatwerk makkelijker, beter en goedkoper te maken. Het is een beproefde manier van werken langs steeds dezelfde zes processtappen, waarmee medewerkers in het sociaal domein gemakkelijk en onderbouwd maatwerk kunnen leveren in het sociaal domein. Op die manier kan complexe problematiek sneller worden opgelost en wordt verergering voorkomen.

De doorbraakmethode is ontwikkeld door het Instituut Publieke Waarden. Het IPW is door het college uitgenodigd om de gemeentelijke uitvoeringspraktijk hierin te ondersteunen.

6) *Systeemleren*

Om de gemeentelijke dienstverlening binnen het sociaal domein daadwerkelijk te verbeteren is het van belang het lerend vermogen binnen het sociaal domein te versterken. Gemeenten moeten kunnen leren van de fouten en knelpunten in hun uitvoeringspraktijk en kunnen leren van elkaar, zodat de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities continu kan worden verbeterd.

Het versterken van eerdergenoemde casuïstiekbespreking speelt hierin een belangrijke rol. Het college organiseert in 2022 daarnaast klantreizen voor medewerkers zodat zij de systeemwereld van buitenaf ervaren. Daarnaast gaat het college actief in gesprek met onze samenwerkingspartners in het sociaal domein over hun ervaringen, inzichten en adviezen ten aanzien van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk. Het Instituut Publieke Waarden kan de gemeente hierin ook ondersteunen.

7) *Financiële paragraaf*

De beschikbare middelen zijn als volgt verdeeld:

Versterking dienstverlening (x 1.000)	2022	2023	2024	2025	2026
Robuust rechtssysteem	247	264	263	265	268
Versterking ondersteuning wijkteams	511	504	502	505	567
Impuls integraal werken	67	36			
Systeemleren	53	52	52	52	53
Totaal	878	856	817	822	888



Het totaal beschikbare budget over vijf jaar, verdeeld over de vier thema's bedraagt € 4.261.000.

De middelen voor het versterken van de dienstverlening zijn geboekt op Programma 7. In de Bestuursrapportage 2022 zullen de middelen via een budgettaire neutrale mutatie naar de juiste programma's en beleidsvelden verdeeld worden.

5. Risico's en kanttekeningen

Niet van toepassing

6. Uitvoering

Uitvoering start nog voor de zomer 2022.

7. Bijlagen

Niet van toepassing.