

# Programmabegroting 2020

(MEERJARENPERSPECTIEF 2021 - 2023)

12-05-2021



### 3.3 Programma Burger

#### 3.3.1 Speerpunten

In de volgende tabel hebben wij de subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

Kwaliteit, Kwetsbaarheid, Kosten	Wat willen wij bereiken?	Wat willen wij er voor doen?
<b>Speerpunten</b>		
Kwaliteit	Werken volgens dienstverleningsvisie	In 2020 wordt gewerkt volgens de (naar verwachting) in 2019 vastgestelde dienstverleningsvisie en het daaruit voortvloeiende uitvoeringsplan. De hierin afgesproken (nieuwe) werkwijzen worden gedurende het jaar gemonitord en eventueel indien nodig bijgesteld. Vooralsnog gaan we uit van de bestaande beschikbare middelen, en heeft dit geen financiële consequenties.
Kwetsbaarheid en kosten	Digitalisering producten en diensten Burgerzaken	De landelijke doelstelling is om in 2020 80% van de gemeentelijke producten en diensten digitaal aan te bieden. Voor een belangrijk deel van die doelstelling zijn we afhankelijk van landelijke wet- en regelgeving voor bijvoorbeeld het digitaal aanvragen van rijbewijzen en digitaal aangifte van geboorte en overlijden. Waar we wel invloed op hebben is de doorontwikkeling van de gemeentelijke websites en de e-formulieren die daar beschikbaar zijn. Door steeds meer producten en diensten digitaal aan te bieden, worden processen efficiënter ingericht. Niet alleen bij het team KCC, maar ook voor andere organisatieonderdelen. Burgerzaken zet dus de ingezette verdere digitalisering van de producten en diensten die geleverd worden, voort. De verwachting is dat deze verdere digitalisering bijdraagt aan efficiëntere werkprocessen en daarmee lagere kosten. Tevens zoekt Burgerzaken waar mogelijk aansluiting bij landelijke initiatieven.
Kwaliteit en kwetsbaarheid	Doorontwikkeling KCC	Het KCC is het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. In een optimaal werkend KCC kunnen klanten hun eigen kanaal kiezen, waarbij ieder kanaal hetzelfde antwoord geeft op vragen van inwoners en bedrijven. Eenvoudige producten kunnen bij het KCC, via het kanaal naar keuze, geregeld worden. Vakafdelingen kunnen zich dan volledig richten op de complexere (aan)vragen.
Kwaliteit en kosten	Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein	Het Sociaal Domein is continue in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naar toe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren. Welke koers willen de opdrachtgevers en de uitvoeringsorganisatie Duo+ verder volgen. In 2019 en 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door(visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein (brede toegang, integraal werken). Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kan worden door efficiënter of slimmer te werken.
Kwaliteit	Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen).	In 2019 worden mogelijkheden onderzocht op welke wijze de administratieve lasten voor burgers kunnen worden verminderd (en die voor de accountant als audit-proof worden aangemerkt). Doelstelling is dat vanaf 1 januari 2020 zoveel als mogelijk regelluw (zo weinig als kan, zoveel als moet) wordt gewerkt bij het armoede- en minimabeleid en de schuldhulpverlening. De werkwijze wordt daarna verder uitgerold.
Kwaliteit	Data- en informatiemanagement optimaliseren	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2020. De datakwaliteit binnen het Sociaal Domein is in ontwikkeling. De doorontwikkeling van de datakwaliteit is erop gericht om in de loop van 2020 een compleet beeld van alle belangrijke datavelden van de domeinen binnen het Sociaal Domein te hebben (en waar mogelijk een verklarende/voorspellende waarde kan hebben voor trends en effecten). De data op de afdeling wordt gewaarborgd door data-governance.

Kwaliteit, Kwetsbaarheid, Kosten	Wat willen wij bereiken?	Wat willen wij er voor doen?
Kwaliteit	Bereik en gebruik van gemeentelijke regelingen en schuldhulpverlening vergroten.	Het minima- en armoedebeleid is in 2019 gewijzigd voor Uithoorn. Ouder-Amstel volgt per 1 januari 2020. De ondersteuning voor kwetsbare doelgroepen is verruimd en meer afgestemd op de hulpvraag en de situatie van de cliënt. Om de doelgroep minima- en armoedebeleid en schuldhulpverlening vroegtijdig te bereiken, worden regelingen vereenvoudigd en wordt er intensief samengewerkt met diverse andere partijen/organisaties. Daarnaast zetten we intensief in op communicatie, onder andere door Multi Channel Management.
Kwaliteit	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen.	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. In de lijn wordt gewerkt met controlemiddelen die gericht zijn op de kwaliteit van de zorg en het aannemelijk maken van de daadwerkelijke levering van de zorg door de zorgaanbieder.
Kwaliteit en kosten	Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten.	De 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.
Kwaliteit	Managementinformatie en Benchmark(en).	De backoffice Sociaal Domein verstrekt periodiek (per kwartaal) informatie over kwantiteit en uitgaven. Zowel Ouder-Amstel als Uithoorn nemen deel aan de benchmark Divosa Werk & Inkomen, en Uithoorn neemt eveneens deel aan de benchmark Armoede & Schuldhulpverlening. De benchmark Werk & Inkomen geeft elke maand diepgaande gegevens op het gebied van bijstand, re-integratie en handhaving (en vergelijkingscijfers met 220 andere gemeenten). Deze benchmarkinformatie betrekken we bij het verstrekken van de managementinformatie. Per kwartaal worden twee trends nader geanalyseerd. De benchmark armoede en schulden geeft jaarlijks een beeld op de prestaties op het gebied van armoedebeleid en schuldhulpverlening (in vergelijking tot 165 andere gemeenten).

### 3.3.2 Wat mag het kosten?

Programma Burger Bedragen x € 1.000	Rekening 2018	Begroting na wijziging 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023
Structurele lasten	-5.133	-5.230	-5.277	-5.277	-5.277	-5.277
Structurele baten	5.225	5.230	5.277	5.277	5.277	5.277
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
<b>Saldo structureel</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Incidentele lasten	-1.076	-179	-57	-10	0	0
Incidentele baten	921	109	57	10	0	0
Toevoegingen aan reserves	-31	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	281	70	0	0	0	0
<b>Saldo incidenteel</b>	<b>95</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

De gemeenten en Duo+ onderzoeken samen hoe de transformatie en ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein verder vorm te geven. Keuzes en doelen hebben effect op de formatie en mogelijk de inrichting en sturing van het Sociaal Domein. Vanaf 2020 wordt hiervoor vaste formatie vastgesteld inclusief een flexibele schil voor de extra taken en werkzaamheden die buiten het DVO vallen. De teksten die bij 'Wat gaan we ervoor