



MEERJARENBELEIDSPLAN

ISD BOL 2023–2026

VERSIE 0.4

12 MEI 2022

isdbol 
| intergemeentelijke sociale dienst | brunssum | landgraaf |

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
1. Terugblik en consequenties voor de toekomst	4
1.1 Uittreden Onderbanken/Beekdaelen	4
1.2 Verscherpte taakverdeling in de keten.....	5
1.3 Landelijke ontwikkelingen	6
2. De taken van ISD BOL.....	8
2.1 Inkomen.....	8
2.2 Werk en mensontwikkeling.....	11
2.3 De menselijke maat en handhaving	13
2.4 Administratieve taken en ontzorgen.....	14
3. Overige ontwikkelingen.....	17
3.1 Sociaal Domein	17
3.2 Mensontwikkeling en re-integratie.....	17
4. Speerpunten	18

Inleiding

Dit is het MeerjarenBeleidsPlan ISD–BOL 2023–2026. ISD BOL voert dit MeerjarenBeleidsPlan uit. De looptijd van de meerjarenplannen is zo veel mogelijk gelijk aan de zittingsperiode van de gemeenteraden.

In dit plan blikken we in hoofdstuk 1 terug op de grote veranderingen die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden en de gevolgen die dit nu en de komende jaren heeft voor ISD BOL. Vervolgens benoemen we in hoofdstuk 2 de vier huidige taken in relatie met onze ketenpartners. In hoofdstuk 3 geven we de belangrijkste ontwikkelingen weer die op ons afkomen. We sluiten in hoofdstuk 4 af met de speerpunten voor de komende vier jaar.

1. Terugblik en consequenties voor de toekomst

ISD BOL kijkt – net als haar partners – terug op een hectische periode waarin veel gebeurd is. Hieronder de voornaamste – relevante – ontwikkelingen en de gevolgen voor ISD BOL.

1.1 Uittreden Onderbanken/Beekdaelen

De gemeente Onderbanken is per 1 januari 2019 gefuseerd met Nuth en Schinnen tot gemeente Beekdaelen. Beekdaelen moest op meerdere beleidsterreinen kiezen tussen verschillende uitvoerders. Met betrekking tot de uitvoering van Werk en Inkomen koos zij voor ISD Kompas. De overgang van ISD BOL naar ISD Kompas is als volgt afgewikkeld.

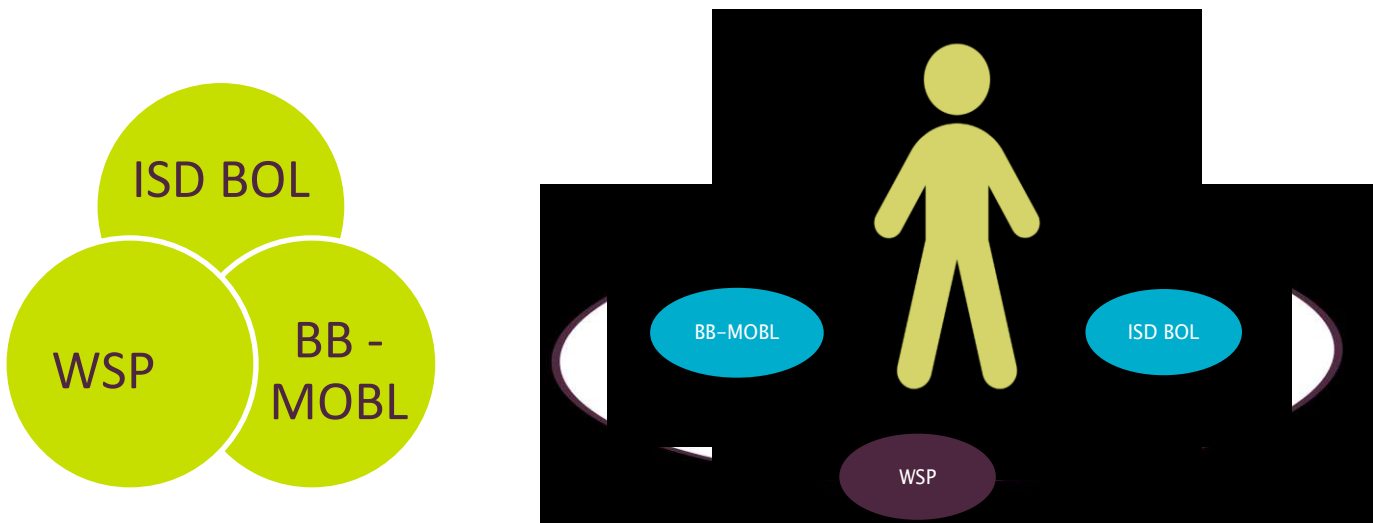


- De cliënten van de voormalige gemeente Onderbanken (inclusief hun dossier) zijn overgeheveld naar ISD Kompas.
- Er waren 5,02 fte van ISD BOL toe te rekenen aan de voormalige gemeente Onderbanken waarvan ongeveer 2,89 fte direct personeel. Deze directe medewerkers werden overgenomen door ISD Kompas.
- De overige 2,13 fte (indirect personeel en overhead) waren niet te ontvlechten. Daarvoor waren de functies verdeeld over te veel verschillende medewerkers. De schade die ontstond omdat dit deel van het personeelsbestand niet abrupt kon krimpen en de schade die ontstond door het wegvallen van dekking voor andere indirecte kosten (zoals huisvesting) is door de gemeente Beekdaelen afgekocht met een bedrag van ongeveer € 739.399.
- Daarnaast ontstonden er eenmalige (frictiekosten) die door Beekdaelen op basis van nacalculatie vergoed zullen worden.

ISD BOL verricht jaarlijks een formatiecalculatie die naast de bezetting wordt gelegd. Eventuele vacatures worden in functies die niet ontvlecht konden worden niet ingevuld. Dit gebeurt totdat de omvang van de formatie weer overeenkomt met de formatiecalculatie¹. Daarmee wordt voorkomen dat Landgraaf en Brunssum relatief meer moeten betalen dan vóór het uittreden van Beekdaelen. Dit leidt wel tot een andere taakverdeling tussen medewerkers omdat het werk (tijdelijk) moet worden herverdeeld.

¹ Dit is in lijn met het bestuurlijke uitgangspunt dat er geen ontslagen zouden vallen hetgeen overigens in lijn is met het sociaal statuut.

1.2 Verscherpte taakverdeling in de keten



Betere Buren Brunssum

De gemeente Brunssum heeft al enige tijd haar eigen mensontwikkelbedrijf, Betere Buren Brunssum (BB), waarvan de gemeente de enige eigenaar is. De cliënten die bij BB ontwikkeld worden (BB noemt ze medewerkers) zijn onder andere actief in de wijken – voor particulieren, voor bedrijven, en voor de gemeente. Ze helpen particulieren met boodschappen, wassen en strijken, klussen aan en in het huis, het onderhouden van de tuin, of met verhuizen. Ook brengen ze post rond, werken in groen, en houden de gemeente schoon.



De medewerkers worden voorbereid op een betaalde baan of, als dit niet mogelijk is, op maatschappelijke participatie. Daartoe werkt BB samen met het bedrijfsleven. Medewerkers gaan aan de slag voor bedrijven in bijvoorbeeld de bouw, de logistiek, de schoonmaak of de beveiliging. Dat doen ze onder begeleiding, en in combinatie met scholing en trainingen.

In de afgelopen periode heeft Brunssum besloten dat ALLE re-integratietaken voor haar bijstandsccliënten door BB worden uitgevoerd. Dat betekent dat ISD BOL (vrijwel) alle taken op het gebied van re-integratie en participatie voor Brunssum heeft overgedragen aan BB. Vrijwel, want op dit moment doet ISD BOL nog wel de bemiddeling van de groep cliënten die 80-100% arbeidsfit zijn én zich melden voor een uitkering bij ISD BOL. Ook voor deze werkzaamheden wordt overwogen ze over te dragen naar BB. Voordat dit besluit genomen wordt, wordt in 2022 een pilot uitgevoerd waarbij 2 werkcoaches die dat werk nu bij ISD BOL doen, worden aangestuurd door BB.

Een nadere uitwerking van de taakverdeling tussen BB en ISD BOL volgt verderop in dit document. Bij de al gerealiseerde overgang van werkzaamheden van ISD BOL naar BB gold het principe mens volgt werk. Dat zal ook gelden wanneer de uitkomst van de pilot is dat BB ook de bemiddeling voor de groep nieuwe aanmeldingen 80-100 gaat doen.

Mensontwikkelbedrijf Landgraaf

Landgraaf kent net als Brunssum een eigen mensontwikkelbedrijf (MOBL). De werkwijze is vergelijkbaar met die van BB. Cliënten zijn kandidaten. Met deze benaming wordt recht gedaan aan de



mogelijkheden die zij hebben. Tijdens de (individuele) ontwikkeltrajecten krijgen zij begeleiding door ontwikkelcoaches. Daarnaast werkt MOBL met lokale bedrijven die hun kandidaten inzetten zodat zij specifieke arbeidsvaardigheden kunnen ontwikkelen (bijvoorbeeld in een productieomgeving), ter voorbereiding op een betaalde baan. MOBL zal een leerlijn horeca opzetten.

Ook Landgraaf heeft besloten dat ALLE re-integratietaken voor haar bijstandsccliënten door haar Mensontwikkelbedrijf worden uitgevoerd. Dat betekent dat ISD BOL (vrijwel) alle taken op het gebied van werk voor Landgraaf heeft overgedragen aan MOBL, met de hierboven al genoemde uitzondering: ISD BOL doet nog wel de bemiddeling van de groep cliënten die 80-100% arbeidsfit zijn én zich melden voor een uitkering bij ISD BOL.

De bij Brunssum genoemde pilot om in 2022 waarbij de werkcoaches die dat nu bij ISD BOL doen worden aangestuurd door BB zal ook voor MOBL gelden. Het zal ook in het geval van Landgraafse cliënten om 2 werkcoaches gaan.

Werkgeversservicepunt (WSP) Parkstad

Overall in Nederland geven gemeenten, UWV en andere instanties samen vorm aan werkgeversdienstverlening zoals arbeidsbemiddeling en de inzet van daarmee gepaard gaande instrumenten in



werkgeversservicepunten. In Parkstad is dat belegd bij WSP Parkstad, een organisatie die net als ISD BOL een gemeenschappelijke regeling is. In de afgelopen jaren is de taak van WSP Parkstad verder aangescherpt en uitgekristalliseerd wat ertoe geleid heeft dat de rol van ISD BOL (en andere uitvoerders in Parkstad zoals ISD Kompas) als het gaat om bemiddeling van de groep 80-100% arbeidsfit kleiner geworden is. Hier wordt verder in dit document dieper op ingegaan.

1.3 Landelijke ontwikkelingen

Pandemie en watersnoodramp

Net als voor andere sociale diensten betekende de pandemie (en dan vooral de lockdowns) een (kortstondige) toename van cliënten, met name ZZP'ers en mensen met een flexcontract. Dit - gecombineerd met de regels rond thuiswerken - vroeg veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen van medewerkers maar heeft niet geleid tot noemenswaardige calamiteiten. De TOZO-regeling is in onze regio belegd bij de gemeente Maastricht.

Cliënten die getroffen zijn door de watersnoodramp in 2021 konden bij ISD BOL terecht voor extra financiële ondersteuning.

De economie veerde op

Na het eerste jaar van de pandemie veerde de economie weer zeer snel op wat leidde tot een grote vraag naar personeel. Sociale diensten hebben en krijgen echter nog nauwelijks cliënten die 80-100% arbeidsfit zijn. In vele sectoren is sprake van een overspannen arbeidsmarkt. De keuze van de gemeenten om met MOBL en BB te investeren in het arbeidsfit maken van grote groepen cliënten is dan ook niet meer dan logisch. Overigens vraagt deze situatie ook flexibiliteit van werkgevers als het gaat om het organiseren van werk, begeleiding op de werkvloer, jobcarving etc.

Affaires en (de terugkeer van) de menselijke maat

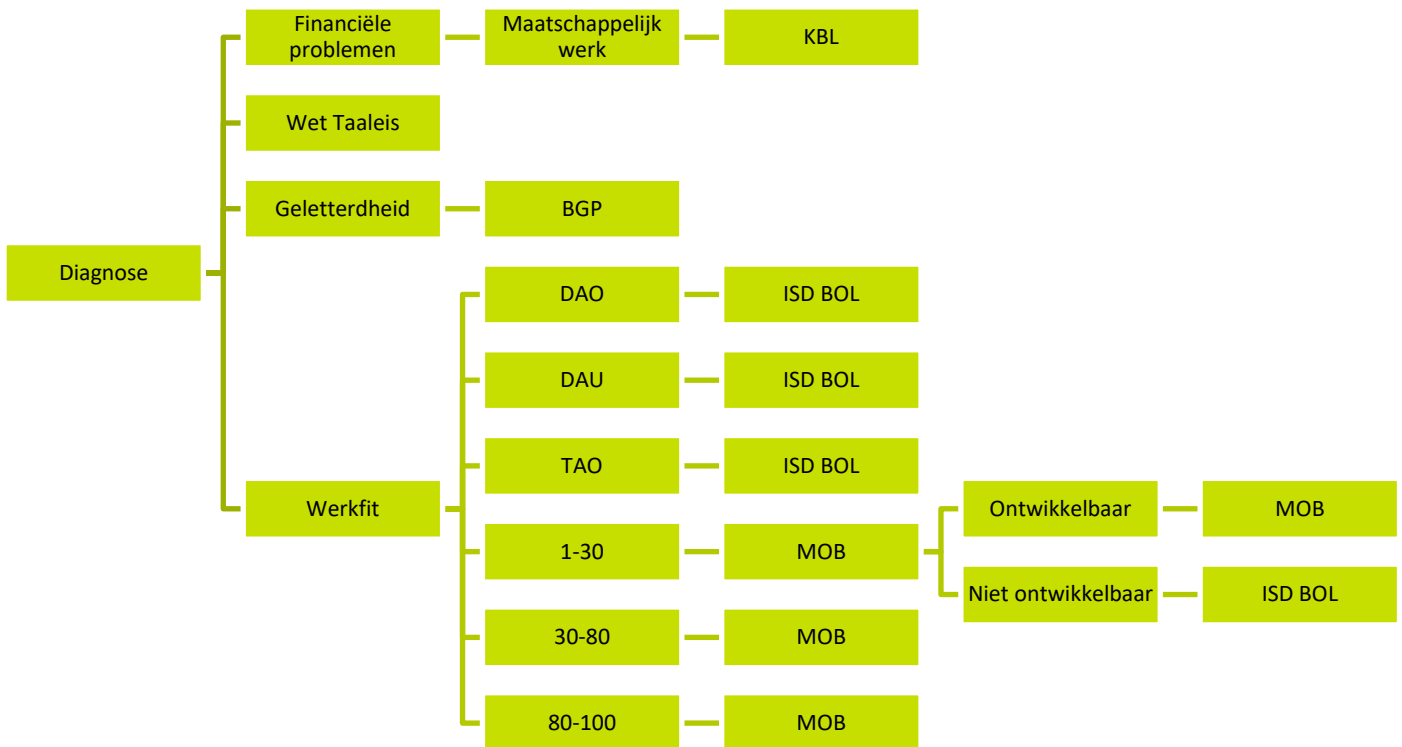
Landelijke affaires zoals die rond de toeslagen hebben in de samenleving breed een verandering in het denken teweeggebracht. Bij sommige uitvoerders was de reflex tot voor kort dat door cliënten gemaakte fouten altijd boze opzet zouden zijn. De praktijk bleek echter dat procedures soms (erg) ingewikkeld zijn en dat niet alleen burgers fouten maken maar uitvoerders ook.

Voor veel lokale bestuurders waren de recente affaires reden voor reflectie: verwachten we van onze uitvoerders niet te veel rigide handelen en wordt de menselijke maat voldoende gehanteerd? Hoewel er op basis van onder meer binnengekomen klachten geen aanleiding is om te denken dat dat voor ISD BOL ook zou gelden, zullen de komende jaren beleid en uitvoering permanent langs de menselijke maat gelegd worden.

2. De taken van ISD BOL

2.1 Inkomen

De primaire taak van ISD BOL is om te zorgen dat alle inwoners van Landgraaf en Brunssum een inkomen hebben, ook mensen die niet in staat zijn in het eigen levensonderhoud te voorzien. De Participatiewet geeft een (aanvulling op het) inkomen tot het toepasselijke "sociaal minimum". Er bestaat alleen recht op een bijstandsuitkering voor zover er geen andere, voorliggende, wettelijke regeling is. De bijstand is het laatste vangnet. Bij de intake (diagnose) wordt overigens niet alleen naar het inkomen gekeken. Er wordt domein overstijgend naar de situatie van betrokkene gekeken. Zo wordt de taalmeter als instrument gebruikt om de mate van laaggeletterdheid te meten.



Toelichting:

Als een kandidaat zich meldt voor een PW-uitkering zal er naast een rechtmatigheidscontrole ook een diagnose gesteld worden. Door middel van deze diagnose (triage) wordt een aantal aspecten onderzocht:

- Via de diagnosetool CompetenSYS wordt de mate van "werkfitheid" beoordeeld;
- Er wordt onderzocht of de kandidaat laaggeletterd is (taalmeter/taalverkenner) –doorverwijzing naar partners Bondgenootschap Geletterdheid Parkstad (BGP);
- Er wordt onderzocht of er financiële problematiek speelt – doorverwijzing maatschappelijk werk;
- Er wordt onderzocht of de kandidaat voldoet aan de Wet Taaleis.

Voor de overdracht van verantwoordelijkheid voor specifieke doelgroepen van ISD BOL naar de MOB's is de categorie van werkfitheid bepalend.

Aan de poort onderscheiden wij met behulp van CompetenSYS de volgende doelgroepen:

- Doelgroep Duurzaam Arbeids- en trajectOngeschikt (DAO);
- Doelgroep Duurzaam Arbeids- en trajectOngeschikt UWV (DAU);
- Doelgroep Tijdelijk Arbeids- en trajectOngeschikt (TAO);
- De doelgroep 1-30% werkfit (kandidaten zijn op basis van een eerste verkennende diagnose niet bemiddelbaar naar de arbeidsmarkt);
- De doelgroep 30-80% werkfit (kandidaten zijn op basis van een eerste verkennende diagnose niet direct bemiddelbaar naar de arbeidsmarkt);
- De doelgroep 80-100% werkfit (kandidaten zijn op basis van een eerste verkennende diagnose direct bemiddelbaar naar de arbeidsmarkt).

Landelijke wetten

Participatiewet	IOAW	IOAZ	Bijzondere bijstand	Bbz
• De wet regelt financiële bijstand voor mensen die geen of onvoldoende inkomen of vermogen hebben om hun levensonderhoud te voorzien en daarnaast niet in aanmerking komen voor andere uitkeringen.	• De wet IOAW (Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) is een inkomensvoorziening voor oudere werknemers (geboren voor 1965) die werkloos zijn. Bij voldoende arbeidsverleden kan er aanspraak gemaakt worden op een IOAW-uitkering als de Werkloosheidswet-uitkering eindigt. De IOAW-uitkering vult het inkomen aan tot bijstandsniveau.	• De wet IOAZ (Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen) is bedoeld om oudere zelfstandigen met onvoldoende inkomen, vanwege werkloosheid of een arbeidsbeperking, financieel te ondersteunen.	• Er is bijzondere bijstand beschikbaar voor onder meer een deel van advocaat- en juridische kosten, bewindvoering, budgetbeheer, ziekenbezoek en woonkosten bij een eigen woning.	• Het Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen wordt door het Zelfstandigenloket Maastricht Heuvelland uitgevoerd.

Regelingen Landgraaf en Brunssum

Activiteiten voor volwassenen	<ul style="list-style-type: none">• Bij een laag inkomen en een gering vermogen is er een bijdrage beschikbaar voor elk gezinslid vanaf 18 jaar. Deze bijdrage is bedoeld om actief mee te doen aan sport, muziek en cultuur.
Internetabonnement	<ul style="list-style-type: none">• Bij een laag inkomen en een gering vermogen is er een bijdrage beschikbaar voor een internetabonnement.
Individuele inkomenstoeslag	<ul style="list-style-type: none">• Een jaarlijkse individuele inkomenstoeslag wanneer er sprake is van een jarenlang laag inkomen dat voorlopig niet (veel) hoger wordt.
Eigen bijdrage kinderopvang	<ul style="list-style-type: none">• Onder bepaalde voorwaarden is een vergoeding beschikbaar voor de eigen bijdrage van kinderopvang.
Persoonsgebonden StimuleringsBudget (PSB)	<ul style="list-style-type: none">• Een PSB is onder bepaalde voorwaarden beschikbaar wanneer men een traject volgt bij Betere Buren Brunssum of het Mensontwikkelbedrijf Landgraaf.
Uitstroompremie	<ul style="list-style-type: none">• Een uitstroompremie is onder bepaalde voorwaarden beschikbaar als stimulans om een betaalde baan te accepteren. De premie is €1.500,-
VGZ Tientje	<ul style="list-style-type: none">• Wie deelneemt aan het VGZ Zuid-Limburgpakket kan een deel van de premie terugkrijgen.
Giften	<ul style="list-style-type: none">• Vooruitlopend op landelijk beleid worden giften (mits gemeld) tot een bedrag van € 1.200 op jaarbasis vrijgesteld. Dit bedrag wordt (dus) niet gekort op de uitkering. Daarbij wordt niet geoordeeld over de bestemming en of de gift in geld of in natura is.
Bijdrage eigen risico zorgverzekering	<ul style="list-style-type: none">• Er is onder voorwaarden een bijdrage voor het eigen risico zorgverzekering beschikbaar van € 150 (Brunssum) respectievelijk € 90 (Landgraaf).

Specifieke regeling Landgraaf

- Het geven van een mantelzorgcompliment.

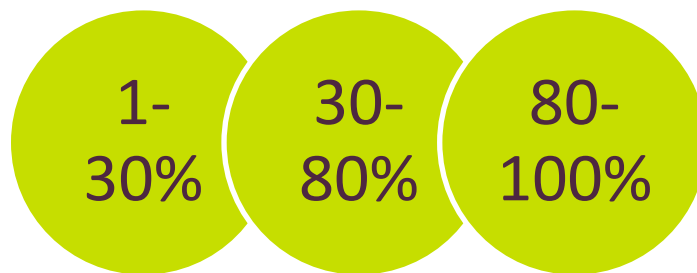
Specifieke regelingen Brunssum

- Via STOP Kinderarmoede kunnen kinderen uit bijstandsgezinnen een (winter)kledingpakket uitzoeken.
- Bekostiging van het abonnement van de bibliotheek voor volwassenen vanaf 18 jaar.

Veel van deze regelingen zijn gericht op het bestrijden van armoede. Medewerkers van ISD BOL signaleren daardoor vroegtijdig of daar sprake van is. Zij hebben een belangrijke taak bij het doorverwijzen naar schuldhulpverlening en ketenpartners die zich richten op bestrijding van armoede en ondersteuning, zoals de voedselbank. De zogenaamde Voorzieningswijzer is daarbij een belangrijk en uitputtend hulpmiddel.

2.2 Werk en mensontwikkeling

Het moment dat iemand zich meldt voor een uitkering is niet alleen het startpunt van inkomensondersteuning maar is vooral ook het startpunt voor een zo snel mogelijke weg naar werk. Zoals in hoofdstuk 1 te lezen was is de verantwoordelijkheid voor mensontwikkeling en het aan het werk helpen neergelegd bij verschillende organisaties die in de praktijk zeer nauw met elkaar samen werken. Hieronder wordt aan de hand van de mate waarin iemand arbeidsfit is, uiteengezet welke instantie waarvoor verantwoordelijk is.



1-30 % arbeidsfit

Voor cliënten uit deze groep is een traject van mensontwikkeling op dit moment niet mogelijk. Laat staan dat betaald werk haalbaar is. Van deze cliënten wordt wel verwacht dat zij naar vermogen participeren in de maatschappij. Dat zal in de meeste gevallen vrijwilligerswerk zijn. Mocht er niet naar vermogen geparticipeerd worden dat gaat de cliënt naar BB of MOBL voor een traject richting maatschappelijke participatie. Wanneer dat gerealiseerd wordt, behoort de cliënt weer tot de verantwoordelijkheid van BOL. Omdat maatschappelijke participatie voor een grote groep cliënten van belang is en er meerdere partijen bij betrokken zijn, zal de komende periode geïnvesteerd worden in het structureren van het overleg en informatievoorziening tussen BB, MOBL, ISD BOL en de vrijwilligerscentrales waarbij ook de aansluiting bij de wijkgerichte aanpak gezocht wordt.

ISD BOL screent afhankelijk van de situatie (“dienstverlening op maat”) regelmatig deze groep cliënten op verandering in hun situatie en of alle data nog actueel zijn. Een (klein) deel van deze groep zal wellicht een indicatie Nieuw Beschut kunnen krijgen. Voor ISD BOL is het een speerpunt om met name op dit element te screenen.

30–80% arbeidsfit

Bijstandsccliënten die tussen de 30–80% arbeidsfit zijn, volgen een traject bij BB of MOBL. In hoofdstuk 1 is hun werkwijze al geschetst. ISD BOL speelt daarbij een beperkte rol. Uiteraard verstrekt ISD BOL tijdens het traject de uitkering.

Daar waar maatwerk nodig is dat niet door de mensontwikkelbedrijven kan worden geleverd, wordt er afgestemd met ISD BOL voor een alternatief.

Daarnaast verzorgt ISD BOL ondersteuning bij (geautomatiseerde) processen voor de BB en MOBL.

80–100% arbeidsfit

De groep 80–100% arbeidsfit bestaat in veel gevallen uit cliënten die door een ontwikkeltraject bij het BB of MOBL 80–100% geworden zijn. In principe is het aan het BB of MOBL om deze cliënten te matchen met vacatures en uit te plaatsen naar werk, al dan niet met de inzet van een arbeidsmarktinstrument. Overigens bieden BB en MOBL ook trajecten aan voor NietUitkeringsGerechtigden (NUG-gers).

Daarnaast melden zich ook 80–100% arbeidsfitte cliënten bij ISD BOL voor een uitkering. Dat kan gaan om cliënten die voorafgaand aan hun aanvraag een WW-uitkering hebben gehad of cliënten die nog onvoldoende arbeidsverleden hadden opgebouwd om na ontbinding van hun arbeidsovereenkomst voldoende recht te hebben op een WW-uitkering. Maar het kan ook gaan om ZZP-ers die geen inkomsten (meer) kunnen genereren.

In tijden van laagconjunctuur is deze groep veel groter dan de afgelopen jaren van hoogconjunctuur. Deze groep is – als het gaat om werk – nu nog de verantwoordelijkheid van ISD BOL maar zoals in hoofdstuk 1 is geschetst zullen de 4 werkcoaches in 2022 als pilot door BB en MOBL worden aangestuurd. Wanneer eind 2022 zou worden besloten om deze taak en de bijbehorende coaches over te dragen aan BB en MOBL dan zal ISD BOL hier geen taak meer hebben, met uitzondering van de taken die bij 30–80% zijn aangegeven: zoals administratieve ontzorging.

Naast ISD BOL, BB en MOBL is ook het WSP werkzaam voor de groep 80–100%. Er is een wettelijke verplichting om de werkgeversbenadering regionaal uit te voeren. Zij doet dit in nauwe samenwerking en afstemming met de plaatselijke mensontwikkelbedrijven en de sociale diensten in Parkstad. Het WSP is verantwoordelijk voor de werkgeversarrangementen. Er wordt gezocht naar baanopeningen die passen bij het beschikbare bestand. De accountmanagers halen niet alleen vacatures op. Zij zijn zowel vraaggericht als aanbod gedreven op zoek naar deze baanopeningen. Vanuit de mensontwikkelbedrijven is er behoefte aan ontwikkelplekken buiten de eigen gemeente. Om daar mogelijkheden te creëren is de aanbod gedreven benadering van het WSP richting werkgevers een belangrijk hulpmiddel.

Toekennen Loonkostensubsidie

Voor cliënten die een loonwaarde hebben van minder dan 100% van het minimumloon kan de werkgever een loonkostensubsidie aanvragen. Het kan gaan om mensen met (voorafgaand) een bijstandsuitkering, een uitkering op grond van de Anw, IOAW of IOAZ of om niet-uitkeringsgerechtigden die wel aanspraak kunnen maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling. Dat zijn er zo'n 125 per jaar. De medewerkers van ISD BOL voeren de administratieve afhandeling en financiële verwerking uit na een opdracht van BB of MOBL.

VSO-PRO

Leerlingen van het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) en het Praktijkonderwijs (PRO) zijn vaak kwetsbaar. Ook wanneer zij de school verlaten met een diploma bestaat er een risico dat wanneer zij uit het zicht verdwijnen van instanties zoals het onderwijs en de gemeente, zij tussen wal en schip raken. Ondanks dat zij geen uitkering hebben (zij zitten nog op school) leggen medewerkers van ISD BOL met de scholen een dossier aan per leerling wanneer zij in de laatste klas zitten zodat zij bij het verlaten van de school in beeld blijven en bij de juiste instantie terecht komen voor werk.

Juridische vraagbaak bij re-integratie

De gemeenten Landgraaf en Brunssum maken en bepalen zelf hun beleid en laten dat uitvoeren door ISD BOL. Specifiek voor re-integratie werkt ISD BOL dit beleid uit in uitvoeringsregels en werkinstructies voor BB en MOBL. Daarnaast fungeert zij voor deze organisaties als vraagbaak met betrekking tot wetten en verordeningen.

2.3 De menselijke maat en handhaving

Een fout is meestal geen boze opzet. In hoofdstuk 1 constateerden we al dat het doen van een verkeerde opgave door een burger bij bepaalde onderdelen van de overheid reacties opleverden die weinig menselijks meer hadden. ISD BOL heeft altijd de menselijk maat als adagium gehanteerd, ook toen het nog niet zo genoemd werd en zet dit leidend principe de komende jaren vol overtuiging voort. Er vindt altijd een beoordeling plaats van de persoonlijke omstandigheden.

Een ander principe is dat fraude nooit mag lonen. Ook dat blijft een fundament voor de werkwijze van ISD BOL!

Daarnaast hanteert ISD BOL al jarenlang het concept Hoogwaardige Handhaving. Technische ontwikkelingen en data-analyse maken het mogelijk zeer gericht op risico's te sturen. Tendensen en patronen worden snel ontdekt waardoor handhaving maatwerk is geworden. In de praktijk betekent dat een veel effectievere en efficiëntere werkwijze: het kost minder inzet van tijd en levert meer op.

Het werkt ook andersom: het vaststellen van kansprofielen van klanten zorgt voor administratieve lastenvermindering bij zowel de cliënt als bij ISD BOL.

Ook blijft de traditionele handhaving een belangrijke taak, namelijk de inzet van de sociaal rechercheurs: meldingen – al dan niet anoniem – zijn een belangrijke bron.

Een andere aanpak is de jaarlijks themacontrole. Hierbij wordt een afgezonderde groep klanten werkzaam in een bepaalde sector, waarbij uit ervaring bekend is dat er een verhoogd risicoprofiel ten aanzien van fraude is, onder de loep genomen.

De handhaving aan de poort is de afgelopen jaren geïntensiveerd. ISD BOL is in staat om op basis van risicosturing (analyse) in te schatten bij welke klanten een verhoogd frauderisico aan de orde is. In de komende periode worden de servicebezoeken (thuisbezoeken voordat de uitkering wordt toegekend) gecontinueerd zo gauw de regels met betrekking tot de pandemie dat toelaten.

In de afgelopen periode waren de sociaal rechercheurs regelmatig bij BB en MOBL. Het persoonlijk contact verlaagt de drempel voor de medewerkers van BB en MOBL om signalen te geven aan de sociaal rechercheurs. Dit ondersteunen van BB en MOBL zal in de komende periode een structureel karakter krijgen.

BB en MOBL geven niet alleen signalen met betrekking tot fraude maar constateren het ook wanneer cliënten afspraken niet nakomen of ander ongewenst gedrag vertonen. Dit wordt doorgegeven aan ISD BOL die korting op de uitkering toepast, het zogenaamde “afstemmen van de uitkering”.

2.4 Administratieve taken en ontzorgen

Intern

In de vorige paragraaf gaven we al aan dat data-analyse een belangrijk hulpmiddel is bij handhaving. Maar we gebruiken dit “analyse gestuurd werken” niet alleen voor het opsporen van fraude. Het wordt ook ingezet bij re-integratie (welke trajecten hebben de grootste kans op succes, welke werkgevers plaatsen kandidaten c.q. bieden vacatures aan enz.) én bij inkomen (welke mutaties kunnen zonder onderzoek administratief worden afgehandeld).

Hierdoor worden cliënt en de eigen organisatie niet onnodig belast met vragen en uitgebreide rapportages. ‘Analyse-gestuurd werken’ wordt dan ook integraal toegepast in de bedrijfsvoering van ISD BOL.

Daarnaast zijn werkprocessen van ISD BOL in hoge mate gedigitaliseerd. Cliënten die daartoe in staat zijn kunnen aanvragen digitaal vanuit huis doen of op locatie met hulp van de baliemedewerkers. Voor wie dat niet kan of wil zijn er nog steeds papieren formulieren beschikbaar en is er persoonlijke ondersteuning mogelijk. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de consequenties van deze aanpak versus de integrale aanpak.



Ook de secundaire processen zijn zo ver geautomatiseerd als maar mogelijk is. Los van de hogere mate van efficiency, biedt dit ruimere mogelijkheden voor (snellere) rapportages en biedt het de medewerkers, het management maar ook ketenpartners en opdrachtgevers inzicht in onder meer aard en omvang van het bestand, doorlooptijden van processen en resultaten.

BB en MOBL

ISD BOL is een organisatie die zijn administratie op orde heeft. BB en MOBL maken al uitgebreid gebruik van de administratieve en digitale mogelijkheden van ISD BOL. Door het overnemen van administratieve taken worden de ontwikkelcoaches ontzorgd.

- ISD BOL voert sinds de oprichting van de mensontwikkelbedrijven van de BOL-gemeenten voor deze bedrijven administratieve werkzaamheden uit.
- Vrijwel alle administratieve taken direct verbonden aan de uitvoeringstaken van de ontwikkelcoaches van BB zijn overgenomen; dit om de ontwikkelcoaches maximaal te ondersteunen. Door deze administratieve ontzorging krijgen de ontwikkelcoaches meer tijd en ruimte om de klanten te begeleiden.

Vanaf 2022 zal ISD BOL:

- De administratieve ontzorging van de ontwikkelcoaches van het MOBL voor haar rekening gaan nemen;
- Voor de gemeenten administratieve taken vanuit de Wet Inburgering gaan verrichten. Door deze taken voor haar rekening te nemen worden eveneens de ontwikkelcoaches administratief ontlast.

Daarnaast levert ISD BOL wekelijks statistieken en Excel-bestanden aan BB en MOBL. Dit zal de komende periode verder uitgelijnd worden om te komen tot op elkaar aansluitende kwartaalrapportages naar gemeenten.

Sociaal Domein

Er ligt een nadrukkelijke wens van de gemeenten om de bij ISD BOL opgebouwde expertise op het gebied van administratieve ondersteuning breder te benutten. Niet alleen voor Werk en Inkomen maar voor het brede sociaal domein. In 2022 gaat ISD BOL met de (gemeentelijke) uitvoerders daarvan in gesprek om tot een uitvraag en analyse te komen van de gevraagde ondersteuning. In de vooronderstelling dat die voor een groot deel geleverd kan worden, zal in de tweede helft van 2022 worden gestart met de implementatie daarvan.

Een aantal taken wordt al uitgevoerd:

- ISD BOL voert voor de BOL-gemeenten in voorkomende gevallen de terug- en invordering uit van ten onrechte genoten WMO-uitkeringen en voorzieningen uit de Jeugdwet;
- ISD BOL geeft invulling aan het administratieve proces vanuit de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhelpverlening die op 1 januari 2021 is ingegaan.



3. Overige ontwikkelingen

3.1 Sociaal Domein

De ontwikkelingen in het gemeentelijk sociaal domein volgen elkaar in hoog tempo op. Sinds de decentralisatie omvatten de uitgaven voor het sociaal domein het grootste deel van gemeentelijke begrotingen, met voor veel gemeenten risico's op overschrijding van de begroting en tekorten op de gemeentelijke rekening. Gezocht wordt naar de meest effectieve en de meest efficiënte manier van uitvoering. De expertise van ISD BOL op gebied van administreren en automatiseren kan helpen inzicht te bieden in de resultaten van die zoektocht.

Gemeenten zoeken naar een aanpak die het beste past bij de aard van hun gemeenschap. Lokaal maatwerk, wijkgericht werken, integraal werken en integrale toegang zijn hier voorbeelden van. De primaire opdracht van ISD BOL – inkomensondersteuning – is vaak een belangrijk onderdeel van de benodigde oplossing bij problematiek in het sociaal domein. Gemeenten vragen van ISD BOL om mee te doen in hun aanpak door onderdeel te zijn van centrale toegang en door wijkgericht en integraal te werken. ISD BOL staat hier uiteraard positief tegenover. Niet alleen omdat de opdrachtgever dat vraagt maar ook omdat zij ervan overtuigd is dat een integrale aanpak de kwaliteit van dienstverlening verhoogt. Dat geldt zeker voor de intake en de eerste analyse van de situatie van de cliënt. Dat zal op een aantal punten een herbezinning vragen op onderdelen van het werkproces zoals de servicebezoeken, de digitale aanvragen en het hybride werken dat ISD BOL met de start van de pandemie heeft ingezet. Daarnaast zal dit mogelijk gevolgen hebben voor de capaciteit (kwantitatief en kwalitatief).

Bovenstaande betekent lokaal maatwerk want de keuzes van Landgraaf en Brunssum zullen niet altijd identiek zijn. ISD BOL heeft daar al ervaring mee omdat de regelingen die zij nu uitvoert ook niet voor beide gemeenten gelijk zijn (paragraaf 2.1). Wanneer keuzes van gemeenten verschillen en die verschillen capacitaire consequenties hebben, zullen die als maatwerk worden verrekend met de desbetreffende gemeente.

3.2 Mensontwikkeling en re-integratie

Parkstad breed wordt onderzocht om de mensontwikkeling en re-integratie op termijn te bundelen of in ieder zo te organiseren dat organisaties elkaars mogelijkheden beter benutten. Nu kennen de mensontwikkelbedrijven in Parkstad al een sectorale taakverdeling en wordt er samengewerkt in het WSP. Voor welk model ook gekozen wordt; dit zal vooralsnog niet of nauwelijks invloed hebben op het werk van ISD BOL en de wijze waarop zij dit uitvoert omdat het vooral betrekking heeft op werk en niet op inkomen.

4. Speerpunten

Voor de periode 2023–2026 zijn onze speerpunten:

Formatie indirect personeel in overeenstemming brengen met formatie-calculatie.

Uitvoeren van de evaluatieresultaten van de pilot in 2022, waarbij 4 werkcoaches worden aangestuurd door BB en MOBL.

Beleid en uitvoering worden permanent langs de menselijke maat gelegd.

Structureren van het overleg en informatievoorziening tussen BB en MOBL, ISD BOL en de vrijwilligerscentrales.

Permanente screening (dienstverlening op maat) met aandacht voor mogelijke indicaties Nieuw Beschut.

Servicebezoeken (thuisbezoeken voordat de uitkering wordt toegekend) worden gecontinueerd zo gauw de regels met betrekking tot de pandemie dat toelaten. Onderzoek wordt gedaan naar alternatieve dienstverlening voor kwetsbaren tijdens pandemieën (openingstijden balie).

Het ondersteunen van BB en MOBL door de sociaal rechercheurs zal een structureel karakter krijgen.

Verdere uitlijning rapportages ISD BOL, BB en MOBL.

Uitvoeren administratieve taken Wet Inburgering.

Ontzorgen uitvoering sociaal domein met expertise ISD BOL op het gebied van automatisering en administratie.

Participeren in lokale aanpak sociaal domein Brunssum en Landgraaf.