

Nieuwegein



Maatschappelijke Ontwikkeling

Contactpersoon Daisy Steba

Telefoon (06) 115 32 591

E-mail d.steba@nieuwegein.nl

Werk en Inkomen Lekstroom
Het dagelijks bestuur
Postbus 2708
3430 CC NIEUWEGEIN

Datum 21 juni 2024

Uw kenmerk

Kenmerk

Zaaknummer 1107366

Berichtnummer

Onderwerp Werk en Inkomen

Lekstroom: zienswijze
op de begroting 2025

Geacht bestuur,

Wij hebben op 22 april 2024 uw begroting 2025 ontvangen, met het verzoek om uiterlijk 30 juni 2024 een zienswijze in te dienen.

Op 20 juni 2024 heeft de raad ingestemd met onderstaande zienswijze.

Complimenten.

Ten eerste willen wij u complimenteren met het volgende.

Wij vinden het knap dat u onder deze lastige omstandigheden uw werkzaamheden weet te continueren. Uit uw begrotingswijziging, waar wij eind februari mee hebben ingestemd, blijkt dat u door moeilijke tijden heen gaat, maar het lukt u tot nu toe om uw taken zoveel mogelijk naar behoren uit te voeren.

Voorts complimenteren wij u expliciet met de getoonde flexibiliteit en doortastendheid bij het uitvoeren van relatief nieuwe en zware taken, zoals de uitvoering van de Energietoeslag en de begeleiding van de slachtoffers van de Kinderopvangtoeslag. Deze taken zijn lastig vanwege hun incidentele en soms zeer belastende karakter.

Naast complimenten hebben we enkele kritische kanttekeningen.

De kansrijke opties

1. Kwaliteitsvermindering is niet primair een kansrijke optie.

De raad heeft vaker aangegeven dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat, ook in moeilijke tijden. Pas in tweede instantie en met instemming van de raad kan worden gekeken naar andere opties, zoals de doorlooptijden voor aanvragen of het brede inzicht in de situatie van de klant.

In lijn met dit vigerende beleid geeft u in uw begroting aan dat de menselijke maat, vertrouwen, eenvoud en het bieden van een begrijpelijk en voorspelbaar vangnetfunctie voor de inwoners, de input vormen voor de begroting 2025 en de kansrijke opties. (p. 10, 52)

Bladnummer 2/3

Kenmerk

Onderwerp Werk en Inkomen Lekstroom: zienswijze op de begroting 2025

Uit het bovenstaande volgt de conclusie dat het benoemen van maatregelen die 'pijn' doen bij de klanten, geen plek moeten hebben in het overzicht met kansrijke opties. We doelen hierbij op zaken als 'het sec kijken naar de wet' (in plaats van te kijken naar de klant) en 'minder inzetten op de intentie van de wet'. (p. 53)

Dergelijke maatregelen kunnen in een later stadium zeker aan de orde komen in een -wat u in uw brief noemt- 'plan B': het afschalen van de kwaliteit van de dienstverlening (aanbiedingsbrief, p. 2), maar ze vormen geen primaire opties.

2. Verhoging budget handhaving is vooralsnog geen optie.

Vanaf 2022 ontvangt u van de Lekstroomgemeenten een structureel budget van € 150.000 voor handhaving. Onze raad heeft hiermee ingestemd, met de voorwaarde dat er spoedig een evaluatie zou volgen.

Blijkens uw jaarverslagen lukt het sindsdien onvoldoende om (vast) personeel te vinden voor deze taak. Desondanks noteert u bij de kansrijke opties dat een extra investering in Handhaving voordelen kan opleveren (p. 53).

De raad gaat hier nadrukkelijk niet in mee. U dient eerst deze structurele investering te evalueren en de resultaten aan de raad voor te leggen. Hier heeft de raad al in 2022 om gevraagd.

3. Automatisering in balans met kwetsbare inwoners.

U bent voornemens om meer taken te automatiseren, wat een logische stap is bij een bezuiniging.

Het gaat om het stroomlijnen van de diverse systemen waarin klantgegevens worden verwerkt. Maar het gaat ook om het automatiseren en digitaliseren van de contacten met de klant, zoals WIL Direct (aanvragen van minimaregelingen en eventueel levensonderhoud, p. 52, 53) en Mijn Inkomen (onder andere het digitaal doorgeven van inkomsten en inzien van uitkeringsspecificaties).

Daar waar het automatiseren van de aanvragen zeker positief is, vinden we een vergaande digitalisering van de klantcontacten zorgelijk. Dit betekent namelijk dat er meer wordt geëist van digitale-, lees- en schrijfvaardigheid van klanten. In Nieuwegein hebben we een bovengemiddeld aantal inwoners dat niet over deze vaardigheden beschikt (ongeveer 12%). Voor deze mensen dreigt de armoedeval als ze door hun gebrekkige vaardigheden onvoldoende gebruik kunnen maken van de voorzieningen.

Graag vernemen wij van u welke maatregelen u aanpalend gaat nemen om te voorkomen dat deze groep tussen de wal en het schip valt. Op voorhand geven wij u mee dat er te allen tijde voldoende mogelijkheden moeten zijn om persoonlijk en telefonisch te woord te worden gestaan, zeker op de piekmomenten waarop de regelingen worden aangevraagd.

Bladnummer 3/3

Kenmerk

Onderwerp Werk en Inkomen Lekstroom: zienswijze op de begroting 2025

De kernprestatie indicatoren.

De raad heeft in de zienswijze op de begroting 2024 ingestemd met uw voorstel om de informatievoorziening te herijken, met de kanttekening dat de set van gegevens kwalitatief en kwantitatief voldoende moet zijn om te kunnen sturen op de resultaten.

Echter, in de huidige begroting zijn er onvoldoende prognoses en trendcijfers opgenomen, aan de hand waarvan de raad de voortgang kan monitoren en de ontwikkelingen kan bijsturen.

Opvallend zijn de diverse tabellen met cijfers uit het voorgaande jaar -die eerder op hun plaats lijken in het jaarverslag- en de verwijzingen naar de kwartaalrapportages 2024.

U wordt verzocht om nogmaals kritisch te kijken naar de prestatie indicatoren en een overzicht van indicatoren op te stellen aan de hand waarvan de raad trends en ontwikkelingen kan afleiden en daarmee toezicht kan uitoefenen op uw taken.

Tevens heeft de raad in 2023 gevraagd om de kernprestatie indicatoren kritisch tegen het licht te houden en waar mogelijk ambitieuzer te formuleren. We zien dit echter niet terug in de begroting. Met de 'doorontwikkeling' en het nieuwe meerjarenbeleidsplan voor de boeg, alsook de huidige onduidelijke financiële situatie, is dit begrijpelijk. Maar op termijn verwacht de raad goed gefundeerde cijfers aan de hand waarvan de prestaties van uw organisatie kunnen worden gemonitord.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Ellie Liebregts
secretaris

Marijke van Beukering-Huijbregts
burgemeester