

1	Programma Inkomensondersteuning – Bijzondere Regelingen
1A	Indiener: Florentijn
2	<p>Tekstuele onderbouwing van de noodzaak voor extra personele inzet</p> <p>Het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen blijft onverminderd hoog. Medewerkers van WIL krijgen in toenemende mate de verantwoordelijkheid om een inschatting en beoordeling te maken, rekening houdend met de leefwereld van klanten. Deze insteek betekent over het algemeen een bredere uitvraag van informatie en uitgebreidere analyse van de situatie.</p> <p>Daarnaast zien we dat medewerkers vaker worden gevraagd om mee te denken in situaties van klanten, die (nog) geen aanvraag hebben ingediend. Denk aan multiprobleemsituaties en interdisciplinaire overleggen. Besluiten gaan hierdoor beter aansluiten bij de situatie van de klant. Maar dit kost ook meer tijd en inzet, waardoor de doorlooptijden oplopen en (soms/steeds vaker) te hoog worden.</p> <p>Tevens is er sprake van een structureel hoog aantal statushouders. De aanvragen voor de opstartfase van statushouders worden met voorrang en met flinke tijdsdruk op gepakt. Deze aanvragen zijn erg uitgebreid. De aantallen zijn de afgelopen jaren flink toegenomen en blijven de komende jaren ook hoog.</p>
3	<p>Wat vraagt WIL precies?</p> <p>In de BW 2024 hebben we opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 fte extra t.b.v. dienstverlening BR door verandering klantenbestand qua aard en omvang • 1 fte extra t.b.v. dienstverlening statushouders als aparte doelgroep <p>De onderbouwing daarbij is het aantal aanvragen dat enerzijds structureel erg hoog is. Anderzijds zien we een toenemende complexiteit in de situaties van klanten. Inwoners lopen op meerdere fronten vast. Een enkelvoudige aanvraag bijzondere bijstand volstaat niet. Medewerkers worden gevraagd niet alleen te kijken naar de precieze aanvraag, maar naar de gehele context, waarbij hun inzet wordt gezien als interventie die de situatie als geheel vooruit moet helpen. Onze medewerkers doen dit graag, maar hebben daar nu vaak geen/onvoldoende ruimte voor.</p> <p>Daarnaast heeft WIL te maken met een veranderende arbeidsmarkt. Ervaren medewerkers zijn sneller geneigd carrièrestappen te zetten buiten WIL, waardoor WIL vaker nieuwe collega's zoekt. Mensen met veel inhoudelijke ervaring zijn nauwelijks nog te vinden. Dit leidt ertoe dat er structureel veel medewerkers zitten, die niet allround zijn en dus ingewerkt worden. Dit leidt tot efficiëntieverlies in het proces.</p> <p>Het aantal statushouders is enerzijds structureel hoog en anderzijds vraagt deze groep om een specifieke benadering. Er is veel meer overleg en afstemming met bijvoorbeeld vrijwilligers, dan bij andere aanvragen. In feite is de groep statushouders een aparte doelgroep geworden, binnen de dienstverlening van WIL, waarvoor nu onvoldoende capaciteit beschikbaar is.</p> <p>Dienstverlening die zo goed mogelijk aansluit bij de individuele casus kan niet worden geboden en de hoeveelheid werk is niet meer behapbaar. De rek is eruit, aangezien er de afgelopen jaren geen capaciteit is bijgekomen bij team BR.</p>

4	<p>Wat is er binnen het programma al gedaan om te voorkomen dat een begrotingswijziging noodzakelijk is</p> <p>Binnen team BR is er afgelopen 2 jaar gewerkt aan het vereenvoudigen van werkprocessen. De inzet hierop is minder groot geweest dan gewenst, door de hoge werkdruk en het verloop van personeel. Daarnaast levert het vereenvoudigen van procedures wel winst op, maar onvoldoende om de toegenomen druk op te lossen.</p> <p>De colleges hebben de beleidsregels bijzondere bijstand opnieuw vastgesteld. Dit betrof met name een actualisering naar huidige wetten heeft daarmee weinig effect op de doorlooptijden.</p> <p>Het team BR heeft al meerdere malen zogenaamde veegperiodes ingelast. Dat betekent dat er in een afgebakende periode gewerkt is met focuswerkzaamheden. Medewerkers krijgen in een zo'n periode grote hoeveelheden van slechts een heel beperkt aantal regelingen te verwerken, met de opdracht deze in een hoog tempo af te handelen. Deze vorm van werken is niet structureel vol te houden.</p> <p>Tot slot is er op meerdere momenten extra capaciteit ingehuurd, om achterstanden weg te werken. Dit levert het tijdelijke effect op dat doorlooptijden tijdelijk minder worden, maar fundamenteel levert dit geen verbetering op. Deze ingrepen zijn bijzonder kostbaar, vanwege de gestegen tarieven op de inhuurmarkt.</p> <p>Kortgezegd zijn er geen eenvoudige knoppen om aan te draaien.</p>
5	<p>Wat zijn de alternatieven?</p> <p>Een alternatief is het verlagen van de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent grote stappen zetten in het loslaten van aandacht voor de leefwereld van klanten. Team BR kan zich dan richten op de formeel-juridische benadering, zonder de bredere context van de situatie te onderzoeken. Dit levert tijdswinst op, door het leveren van standaardbesluiten. Team BR moet zich, in die situatie, terugtrekken uit samenwerkingen met sociale teams, Vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk, etc.</p> <p>Klanten krijgen hierdoor niet de dienstverlening die zij nodig hebben, waardoor de problematiek niet structureel wordt opgelost. Dit kan leiden tot flinke maatschappelijke meerkosten via andere kanalen van de gemeente.</p> <p>Het is mogelijk een groot deel van de rechtmatigheidsbeoordelingen loslaten. Dit leidt op korte termijn tot snellere besluiten, door de uitvraag van minder bewijsstukken of geautomatiseerde verstrekkingen. De keerzijde hiervan is dat de uitgaven (regelingskosten) fors zullen stijgen, met bijbehorende (financiële) risico's (en o.a. de accountantsverklaring).</p>
6	<p>Wat is het gevolg voor de opdracht van WIL als opplussen formatie niet gehonoreerd wordt?</p> <p>Wanneer de disbalans tussen de opdracht en de beschikbare capaciteit blijft bestaan, moeten er duidelijke keuzes gemaakt worden.</p> <p>Welke keuze er dan ook gemaakt wordt, er kan dan geen dienstverlening meer worden geboden die past bij de individuele casus (maatwerk, leefwereld, etc.). De problematiek wordt dan niet fundamenteel opgelost, waardoor er op andere terreinen meerkosten kunnen ontstaan. Denk aan woningontbruimingen, armoedeval, gezondheidsproblematiek of schulden.</p> <p>Een blijvende disbalans brengt ook een risico met zich mee met betrekking tot het personeel. Een te grote belasting kan ertoe leiden dat (ervaren) medewerkers hun uitdaging gaan zoeken bij een andere werkgever, waardoor de continuïteit van onze dienstverlening verder in de knel komt.</p>