



<b>VERSLAG</b>	van de vergadering van het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek, gehouden op <b>donderdag 8 februari 2018</b> .
<b>AANWEZIG</b>	de heer A.D. (Adri) de Roon, voorzitter mevrouw M.J.C. (Marie José) Fles, lid mevrouw A.E. (Annechien) Snuif, lid de heer A. (Bert) Gotink, lid en plv. voorzitter De heer A.L. (Arno) van Kempen, lid de heer R.J. (Robert) 't Jong, secretaris mevrouw C.A.M. (Elian) Cozijn, notulist
<b>AFWEZIG</b>	de heer D.T.C. (Dennis) Salman, portefeuillehouder Participatie Noordwijk

### 1. Opening, mededelingen en vaststelling agenda

De voorzitter heet iedereen van harte welkom. De heer Salman is afwezig.

Secretaris heeft het dagelijks bestuur geïnformeerd over het incident, waarbij een auto het gebouw van de ISD is binnengereden. Om dit te voorkomen zorgt de gemeente Lisse voor twee paaltjes voor de ingang van het gebouw.

Het dagelijks bestuur heeft de agenda met een aantal toevoegingen vastgesteld. Aan de agenda zijn toegevoegd:

- 5.a. Pilot I-Pgb
- 13.a Eerste bevindingen jaarrekening 2017
- 13.b Verordeningen PW
- 13.c Terugblik overleg Cliëntenraad

### 2. Verslag van de DB-vergadering van 11 januari 2018

*Tekstueel:*

Het verslag is zonder wijzigingen vastgesteld.

*Naar aanleiding van:*

Bladzijde 2 (agendapunt 5): Over Vroegsignalering en 'Mobility Mentoring' zijn tijdens het overleg geen concrete afspraken gemaakt. De ISD komt binnenkort met een concreet voorstel. Secretaris heeft recent een gesprek gehad met de projectleider 'implementatie beleidsplan schuldhulpverlening van Teylingen'. Ambtelijk zit de ISD en Teylingen op dezelfde lijn.

Bladzijde 2 (agendapunt 11/Voorstel Handhaven): De raden van Lisse, Noordwijk en Teylingen hebben het voorstel al besproken. De juristen van de ISD en de gemeenten Hillegom zitten niet op één lijn en daarom vindt 8 februari 2018 een overleg plaats. (noot notulist: Na het overleg is dat opgelost).

Bladzijde 2 (agendapunt 11/Toezichthouderschap Wmo): De offerte van RDOG voor het toezichthouderschap Wmo schijnt bij HLT binnen te zijn. Secretaris krijgt deze offerte per e-mail. De offerte staat gepland voor de stuurgroep 3D van 15 februari 2018. Daarna gaat het voorstel voor besluitvorming naar de colleges toe.

### 3. Lijst van toezeggingen

De lijst is besproken. Aantal toezeggingen staat op de agenda en kan van de lijst af. Dit betreft: toezeggingen 2016-13 (Evaluatie HbH/schoon en leefbaar), 2016-18/2016-20 (Testamentsessie DB). Toezegging 2017-36 (Uitgebreide Evaluatie Tegenprestatie): De cijfermatige evaluatie is beschikbaar en komt op de agenda van het dagelijks bestuur van 8 maart 2018. Het betreft voornamelijk een cijfermatige analyse en voor een klein deel een kwalitatieve analyse. De periode is tekort om een uitgebreide en kwalitatief goede analyse te maken inclusief mogelijke wijzigingsvoorstellen. Daarvoor is een langere periode noodzakelijk. Secretaris stelt voor om die uitgebreide analyse te agenderen voor eind 2018. In de cijfermatige evaluatie staan ook de ervaringen van klanten. Het dagelijks bestuur vraagt of ook de ervaringen van de organisaties daarin staan. Secretaris zorgt daarvoor. De afspraak met de portefeuillehouders Financiën (toezegging algemeen bestuur) staat gepland op

28 februari 2018.

#### **4. Ingekomen stukken en overzicht besluiten beleidsstukken 2017 en 2018**

##### *a. Ingekomen en uitgaande stukken*

Niet van toepassing.

##### *b. Overzicht beleidsstukken*

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van het overzicht. Inmiddels heeft de ISD een aantal besluiten al ontvangen.

#### **5. Vrijstelling eigen bijdrage Wmo**

Secretaris heeft een korte toelichting gegeven. De mogelijkheid om iemand vrij te stellen van de eigen bijdrage is nieuw beleid van de Overheid. Er is nog geen gemeente die daarvoor al beleid heeft.

Daarom is het voorstel om nu maatwerk toe te passen en op basis van de ervaringen al dan niet met beleidsregels te komen. Ook bij het voorgenomen abonnementstarief voor de eigen bijdrage vanaf 2019 is een eigen bijdrage van € 0,- mogelijk. De verwachting is wel dat het dan minder voorkomt. Het dagelijks bestuur heeft twee tekstuele opmerkingen en gaat akkoord met het voorstel.

In de notitie staat nog AMHK in plaats van Veilig Thuis. In het rapport staat een opmerking over het onderzoek van APE. Hieraan wordt toegevoegd dat ook uit het onderzoek van Teylingen dezelfde bevindingen naar voren kwamen.

Het is wel belangrijk dat ook de medewerkers die aan het lokaal loket zitten van de mogelijkheid voor vrijstelling op de hoogte zijn.

##### *5.a. Pilot I-Pgb*

Mirthe Doek, beleidsmedewerker van de ISD, is tot 1 juli 2018 voor een aantal dagen per week bij de VNG gedetacheerd voor het 'nieuwe trekkingsrecht'. Secretaris stelt voor om de ISD aan te melden als 'pilotgemeente' voor de I-Pgb. Insteek van de I-Pgb is één Pgb per gezin en geen aparte Pgb's. Technisch is het bij de ISD mogelijk om mee te doen en de extra werkzaamheden die daarvoor nodig zijn vallen volgens secretaris mee en die heeft vertrouwen dat het kan. De heer Van Kempen vindt het een positief voorstel en heeft eerder in de commissie van Teylingen geadviseerd niet mee te doen vanwege de belasting. Maar die belasting schijnt nu mee te vallen. Het dagelijks bestuur is akkoord om mee te doen aan de pilot I-Pgb. Secretaris zorgt dat het dagelijks bestuur uiterlijk maandag 12 februari 2018 meer informatie krijgt over de pilot (onder andere periode en financiële consequenties). (noot notulist: is 12 februari 2018 verstuurd) Secretaris informeert het dagelijks bestuur regelmatig over de voortgang.

#### **6. Evaluatie Hulp bij het huishouden/schoon en leefbaar**

Secretaris heeft een korte toelichting gegeven. De resultaten liggen in de lijn van de verwachting. En dat betekent wat 'startproblemen' bij de implementatie, maar uiteindelijk is de conclusie dat het goed gaat. De kwaliteit is niet achteruit gegaan. De financiële besparing is wel minder dan vooraf verwacht, maar dat komt mede door de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Op basis van de evaluatie en het finetunen van de hulp bij het huishouden/schoon en leefbaar staat in het voorstel een aantal beleidsvoorstellen.

Het dagelijks bestuur heeft de evaluatie en de voorstellen besproken en heeft een aantal opmerkingen gemaakt. Het dagelijks bestuur is blij met de notitie. De evaluatie is vanuit de ISD geschreven en dat is logisch. Voor Noordwijk mag de combi met het vertrek van Groot Hoogwaak aangescherpt worden. En er is behoefte aan het aantal klachten per gemeente en wanneer de klachten zijn ingediend.

Daarnaast is het goed om de resultaten van de telefonische klanttevredenheid ook mee te nemen. Secretaris zorgt dat de notitie op een paar punten aangescherpt wordt.

Het dagelijks bestuur benadrukt dat sprake is van een eerste evaluatie en dat nog geen sprake is van een eendoordeel. Het dagelijks bestuur staat achter het voorstel van de ISD om medio 2018, mede met het oog op de aanbesteding, opnieuw een evaluatie uit te voeren. In de evaluatie staat bij de data-analyse 2018 in plaats van 2017. Daarnaast past secretaris de financiële gegevens nog aan op basis van de laatste jaarcijfers.

Mevrouw Snuif meldt dat zij voor Hillegom nog een aparte afspraak maakt met secretaris. De opmerking over de eigen kracht staat los van de methodiek. Opvallend is dat een aanbieder van Hillegom dezelfde gemiddelde tijd hanteert dan schoon en leefbaar. Het landelijk gemiddeld uren voor hulp bij het huishouden ligt lager dan bij de ISD gemeenten. Hillegom kan na de tweede evaluatie beslissen of ze vanaf 1 januari 2019 willen aansluiten bij de methodiek van schoon en leefbaar.

Uit de evaluatie blijkt dat veel aan communicatie is gedaan en dat communicatie belangrijk is. Wat hebben we hiervan geleerd en wat kan in het vervolg nog scherper richting klanten gecommuniceerd

worden? Bij het nieuwe systeem is er formeel geen tijd meer voor 'een praatje/kopje koffie'. Is daar nog iets van op te halen en kan dat aan de evaluatie toegevoegd worden. Secretaris gaat dit na. In de evaluatie staan soms rare tijden (bv 31 minuten) en een opmerking 'het stof is neergedaald'. Secretaris zorgt dat dit aangepast wordt, zodat over de opmerking en over 1 minuut geen onnodige discussie plaatsvindt.

Ook het dagelijks bestuur krijgt met uitzondering van de start geen klachten meer. Voordeel van schoon en leefbaar is dat duidelijk is wat wel/niet gedaan wordt. Het is meer transparant en een betere besteding van Overheidsgeld.

Het dagelijks bestuur is akkoord met de vier voorstellen. Op basis van de evaluatie medio 2018 volgt een definitief voorstel om het huidige beleid al dan niet aan te passen. Op basis daarvan kan de aanbesteding plaatsvinden. Om in beeld te krijgen of er nog werk blijft liggen bij klanten, waarvoor aanvullende diensten gewenst zijn, neemt de ISD een aantal vragen mee met de telefonische klanttevredenheid.

Wat het proces betreft is het voorstel de evaluatie aan te bieden aan de nieuwe raden. De ISD past de evaluatie op een paar onderdelen aan en maakt een aantal zaken anoniem en stuurt de aangepaste versie met aanbieding naar de gemeenten toe.

## **7. Evaluatie statushouderproject**

Het dagelijks bestuur is blij met de evaluatie en de mooie resultaten en heeft een aantal opmerkingen gemaakt, waarvan secretaris zorgt dat een aantal in de evaluatie verwerkt wordt.

De samenwerking met het SPW is positief en dat mag explicieter benoemd worden.

De relatie met lokale activiteiten ontbreekt of mag uitgebreider benoemd worden (zoals samenwerking met Welzijn Teylingen).

Het aantal gesprekken statushouders in Hillegom is lager, maar dat komt mogelijk omdat Hillegom minder statushouders heeft, want iedereen is gesproken.

Er is nog wel behoefte aan meer informatie/een link naar de lokale situaties.

Op bladzijde 1 staat fraude en dat wordt gewijzigd in handhaving en daarnaast wordt de term onder andere toegevoegd.

Gelet op de opmerking over de samenwerking met Vluchtelingenwerk stelt het dagelijks bestuur voor om in het tweede kwartaal 2018 een gezamenlijk bestuurlijk overleg met Vluchtelingenwerk te plannen, waarbij een afvaardiging van de ISD, het SPW en gemeenten aanwezig is. HLT neemt hiervoor het initiatief. Alle partijen hebben hetzelfde doel, maar over en weer hebben partijen commentaar op elkaar. Mogelijk heeft dat te maken met een ander verwachtingspatroon. Tijdens het gesprek moet een aantal zaken duidelijk worden, zodat ook Vluchtelingenwerk hoort hoe het bestuur over een aantal zaken denkt en welke taken bij het SPW/de ISD thuishoren.

Op bladzijde 4 staat een opmerking over een buurtgemeente. Secretaris gaat na welke gemeente dat is. (noot notulist: dat is de gemeente Leiden)

In de evaluatie staat het aantal van 483 trajecten. De vraag is gesteld hoe groot was de groep en wat is allemaal bereikt. Secretaris vraagt dit na en de informatie wordt toegevoegd. De statushouders die net binnen zijn gekomen worden pas na 6 maanden opgepakt, omdat mensen eerst moeten wennen. Bij het totaal aantal en hoeveel er gesproken zijn komt ook een opmerking over de termijn van zes maanden.

Naar aanleiding van een gesprek met huisartsen in de gemeente Lisse is naar voren gekomen dat een aantal statushouders geen huisarts hebben, maar dat is geen probleem. Ze kunnen zich altijd bij een huisarts nog aanmelden. Het taalprobleem is ook naar voren gekomen. Nu krijgen statushouders voor zes maanden de kosten van een tolk betaald. Volgens de huisartsen is minimaal drie jaar nodig. In de praktijk functioneren vaak kinderen als tolk en dat vinden de huisartsen niet gewenst. Een handig hulpmiddel is de vertaalapp. Bijna iedereen heeft een telefoon.

Het dagelijks bestuur heeft buiten de bovengenoemde opmerkingen geen commentaar op de evaluatie. De aangepaste versie gaat naar het dagelijks bestuur en de raden toe. De projectleider van de ISD is bereid om samen met een of meerdere statushouders een presentatie voor de raad te geven.

## **8. Voorbereiding dialoogsessies**

De dialoogsessies staan gepland op 6 en 7 maart 2018. De dialoogsessies zijn nu een tussenvorm, vooruitlopend op de kadernota voor de begroting 2020.

Het dagelijks bestuur heeft over de inhoud van de avond van gedachten gewisseld.

Naast een aantal onderwerpen die de ISD op de agenda heeft staan, is het voorstel om aan het begin van de avond ook een open vraag aan de raadsleden te stellen, omdat het initiatief van de raden komt. Onderwerpen die verder aan bod kunnen komen zijn: de jaarrekening 2017, wat zijn de ambities en ontwikkelingen voor 2018. Onderwerpen zoals de Wet taaleis/inburgering, Minimabeleid brede zin, Digitalisering, Schulddienstverlening. Daarnaast is het goed om een aantal ontwikkelingen zoals de

toename van Wmo/begeleiding te presenteren. Doel van de bijeenkomsten is om de afstand met de raden te overbruggen en zichtbaar maken dat de GR verlengd lokaal bestuur is. De ISD stuurt de raden nog een aanvullend programma voor de dialoogsessies en zorgt dat een aantal ontwikkelingen aan bod komt. Het is goed om van de raden te weten welke zaken zij belangrijk vinden voor in de kadernota en de begroting van de ISD.

### **9. Klanttevredenheidsonderzoek 2018**

Afgelopen twee jaar heeft I&O Research als onafhankelijke partij het klanttevredenheidsonderzoek voor de ISD uitgevoerd. Bij het onderzoek zijn ook de vragen van het wettelijk Clientervaringsonderzoek voor de Wmo meegenomen. De eerste keer heeft naast de vragenlijst een non response onderzoek plaatsgevonden en de tweede keer een verdiepingsonderzoek Wmo per gemeente. Het dagelijks bestuur gaat akkoord met het voorstel om dit jaar I&O Research opnieuw het onderzoek te laten uitvoeren inclusief het wettelijk verplicht onderzoek, maar dan zonder verder extra onderzoek. De ISD gaat hiermee aan de slag en informeert de beleidsmedewerkers van de gemeenten hierover en neemt bij de uitvoering ook een toezegging aan de cliëntenraad mee. Met het oog op de evaluatie van het Persoonsondersteunend budget/de Inspanningspremie komt hierover in het onderzoek een aantal vragen te staan. Het dagelijks bestuur heeft besloten om voor de Wmo hetzelfde aantal personen aan te schrijven als vorig jaar en dat betekent totaal circa 1100.

### **10. Managementrapportage 28 december 2017**

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van de managementrapportage en heeft buiten de opmerking dat het een nette rapportage is geen opmerkingen/vragen.

### **11. Managementrapportage SPW**

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van de managementrapportage en heeft buiten de opmerking dat het een nette rapportage is geen opmerkingen/vragen. Net als de ISD constateert het SPW dat het 'laaghangend fruit is geplukt'. Opvallend blijft dat Katwijk bij de aanmeldingen achterblijft ten opzichte van de ISD.

### **12. Ziekteverzuim januari 2018**

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van de verzuimcijfers. Ook de ISD heeft wat last van de griep epidemie, maar verder ziet het verzuim er beter uit.

### **13. Wat verder ter tafel komt**

#### **13.a Eerste bevindingen jaarrekening 2017**

Secretaris heeft een korte toelichting gegeven. De accountant is bijna klaar met de eindcontrole en tot op heden zijn er geen bijzonderheden naar voren gekomen. De cijfers zijn nog niet 100%, maar de conceptcijfers zijn positief. Op de exploitatiekosten blijft een bedrag over van € 680.000 (8,3%). Er volgt nog een verklaring voor de onderschrijding van dit bedrag.

Op het Participatiebudget van totaal € 18 miljoen houdt de ISD € 4.000 over. En voor de post Zorg (Wmo, Pgb Jeugd en Bijzondere bijstand) is het tekort € 41.000. Onder aan de streep is de onderschrijding € 647.000. Hierbij is rekening gehouden met de kosten van het statushoudersproject die de ISD meeneemt naar 2018. Wat de gemeenten zelf aan budget hebben gehad en wel/niet overhouden kan afwijken van de bedragen van de ISD. Secretaris is tevreden met de resultaten en het dagelijks bestuur is het daarmee eens. De ISD gaat aan de slag met de begrotingswijziging 2018-I, omdat de consequenties van de reële kostprijs Wmo nog in de begroting 2018 verwerkt moeten worden.

#### **13.b Verordeningen PW**

Nu de Re-integratie bij het SPW thuishoort moeten één of meerdere formele stukken nog aangepast worden. Dit betreft een woordje in de GR ISD Bollenstreek en dat neemt secretaris gelijktijdig mee met de fusie van Noordwijk/Noordwijkerhout.

Secretaris brengt in beeld om welke verordeningen/formele stukken het gaat en wie verantwoordelijk is voor welke stukken.

#### **13.c Terugblik overleg Cliëntenraad**

Voorzitter heeft 24 februari 2018 een overleg met de cliëntenraad gehad. Dat overleg verloopt de laatste jaren in een goede sfeer. Het gevoel is dat de cliëntenraad goed bezig is. Vanwege het vertrek van een aantal leden (door afloop termijn/einde uitkering) vindt er weer een werving plaats voor een aantal nieuwe leden. De cliëntenraad heeft een vraag gesteld over de Cliëntparticipatie bij het SPW. Dat is een vereiste en moet het SPW nog regelen. Lastig is dat Inkomen en Re-integratie nu onder

twee verschillende GR-en vallen met andere deelnemers. De vraag is gesteld hoe dit praktisch opgelost kan worden. Bij het SPW is de insteek naar werk en dat betekent dat klanten vaak maar kort klant zijn en deel kunnen nemen aan de Cliëntenraad voor het SPW. Het dagelijks bestuur heeft over een aantal opties van gedachten gewisseld zoals aparte cliëntenraden per GR, één Cliëntenraad voor ISD en SPW, één gemeentelijke cliëntenraad voor het sociaal domein per gemeente. Bij de PW is de voorwaarde dat leden zelf klant zijn en voor het lidmaatschap van de Wmo adviesraad is dat geen voorwaarde. Er zit ook een onderscheid tussen advisering vanuit de samenleving ten opzichte van advisering van een belanghebbende. De Cliëntenraad gaat op eigen initiatief een jaar meedraaien met de Wmo adviesraad van Teylingen. De Wmo adviesraad van Hillegom staat ook open voor verbreding van hun takenpakket en in Noordwijk is er al een adviesraad voor het sociaal domein. Of de Participatiewet daar ook onder valt was tijdens het overleg niet duidelijk. Voor het dagelijks bestuur zijn diverse opties bespreekbaar, maar de vraag is wat juridisch ook mogelijk is. Daarom is besloten om via de stuurgroep 3D een externe de opdracht te geven dit te onderzoeken. De heer Gotink neemt dit mee naar de stuurgroep 3D.

#### **14. Rondvraag en sluiting**

- Secretaris heeft recent de projectleider voor het beleidsplan schuldhulpverlening van Teylingen gesproken. Tijdens dat gesprek kwamen ook de Sociale teams en de Toegang aan de orde. Radar heeft afgelopen jaar voor gemeenten een onderzoek naar de Toegang uitgevoerd en secretaris vraagt naar de stand van zaken. Over de Toegang heeft een bestuurlijke sessie plaatsgevonden. Punten die naar voren zijn gekomen zijn: Meer focus op 20% multiprobleem dan op de 80% enkelvoudige problematiek, wat willen we bereiken?, meer sturen op resultaten, hoe werkprocessen vereenvoudigen/dubbel werk voorkomen? Voorlopig blijft de Toegang zoals het nu is en gemeenten komen nog met een aanpaknotitie. Streven is dat het proces eind 2018 is afgerond. Ook de fusie Noordwijk/Noordwijkerhout speelt. In september/oktober 2018 moeten de concrete voorstellen klaar zijn en is bekend wat er wel/niet met het rapport van Radar gedaan wordt.
- Kwadraad organiseert op 5 april 2018 een congres over armoedebeleid met Nadja Jungmann. Kwadraad heeft de heer Van Kempen als spreker hiervoor uitgenodigd.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 8 maart 2018

De voorzitter,  
A.D. de Roon

De secretaris,  
R.J. 't Jong