

NOTITIE

Aan Dagelijks bestuur
Van Robert 't Jong
Onderwerp Evaluatie tijdelijke (extra) formatie
Datum 2 juni 2016
Ter bespreking / besluitvorming

Algemeen

In mijn notitie van 15 april 2015 heb ik u geadviseerd in te stemmen met een formatie-uitbreiding van 6 fte om de organisatie "op orde te krijgen". Uw positieve besluit hierop heeft uiteindelijk geleid tot positieve gevoelens van de 5 raden en een positief besluit (middels een aanpassing van de begroting 2015 en 2016) door het AB.

In dit besluit was de kanttekening opgenomen dat de uitbreiding na 10 maanden geëvalueerd zou worden, voordat een besluit genomen kan worden of de uitbreiding geheel of gedeeltelijk "blijvend" noodzakelijk is, om de dienstverlening aan onze burgers op het gewenste niveau te houden, of dat de uitbreiding slechts tijdelijk was.

Hieronder ga ik in op de opbouw van de uitbreiding (hoeveel fte voor welke afdeling), de ervaringen en resultaten van de afgelopen periode (1 september tot heden) en de conclusies of de tijdelijke uitbreiding wel of niet omgezet moet worden naar een structurele uitbreiding.

Conclusies en Advies

1. De evaluatie heeft duidelijk gemaakt dat de **6,0 extra fte** hebben bijgedragen aan de doelstellingen die ik voor ogen had te weten: betere dienstverlening bij schulddienstverlening met aandacht voor preventie en nazorg, het (veel) beter kennen van de klant, hogere inkomsten uit terugvordering en verhaal, de kwaliteit van de organisatie, ondanks toegenomen taken, goed bewaakt kan worden en het gegroeide aantal bezwaar- beroepschriften en andere procedures binnen de wettelijk gestelde termijnen zijn afgehandeld;
2. De tijdelijke **6,0 fte** structureel noodzakelijk zijn om de kwaliteit te kunnen leveren die nodig is en waar nodig nog verder te kunnen verbeteren;
3. In overweging te geven om een beperkte uitbreiding van **0,4 fte** bij de afdeling kwaliteit toe te staan;
4. Deze evaluatie ook te bespreken in de AB-vergadering van 27 juni 2016;
5. Bij een positief besluit hoeft de begroting van zowel 2016 als 2017 niet te worden aangepast.
6. Bij een positief besluit over de extra **0,4 fte** kwaliteitsmedewerker zal de begroting 2016 met € 16.000 en die van 2017 met € 32.000,00 naar boven moeten worden bijgesteld.

Aanleiding (extra) uitbreiding

Naar aanleiding van het rapport Berenschot inzake de benodigde formatie om de nieuwe taken Wmo en Jeugd uit te kunnen voeren en om de organisatie "op orde te krijgen", hebt u besloten de uitbreiding in 2 fases op te splitsen. Deel 1 betrof het per 1 januari 2015 (of zo spoedig mogelijk daarna) aanstellen van nieuwe collega's (structureel) om de nieuwe taken met ingang van 1 januari 2015 op te pakken. Deel 2 betrof het op orde brengen van de organisatie (bestaande taken). Het grote verschil ten opzichte van deel 1 was/is, dat dit (vooralsnog) tijdelijke uitbreiding voor de duur van 1 jaar is. Ingangsdatum 1 september 2015 tot 1 september 2016 en waarbij na de maand mei 2016 een evaluatie gedaan zou worden wat de uitbreiding voor effect heeft gehad.

Totaal hebt u (en het verlengde daarvan de raden en het AB) ingestemd met een tijdelijke uitbreiding van **6,0 fte** onderverdeeld in:

- **1,0 fte** consulent schulddienstverlening
- **3,0 fte** consulent Participatiewet
- **1,0 fte** consulent Terugvordering & Verhaal
- **1,0 fte** combifunctionaris Bezwaar & Beroep en kwaliteitsmedewerker

Hieronder zal ik per functie een evaluatie geven.

Ervaringen en resultaten

Consulent Schulddienstverlening

In de afgelopen jaren is niet alleen het aantal burgers dat kort of langdurig een beroep moet doen op de afdeling schulddienstverlening toegenomen, maar zijn de dossiers ook veel complexer geworden. Zo zijn er steeds meer burgers die naast "reguliere" schulden, ook huizen hebben die "onder water staan". Het vergt veel meer inzet dan vroeger om deze dossiers tot een goed einde te brengen. Tot de uitbreiding hebben we het met "hangen en "wurg" voor elkaar gekregen om iedereen op tijd te kunnen helpen, maar dit ging wel ten kosten van andere zaken die ook bij schulddienstverlening horen. Ik kom daar straks op terug.

Met de uitbreiding is bovenstaande gelukkig verleden tijd: we zijn nu weer in staat om mensen tijdig te verdelen onder de consulenten en hun dossier tijdig op te kunnen pakken. De kwetsbaarheid van een relatief kleine afdeling is mede hierdoor afgenomen.

Zoals ik hiervoor al aangaf bleven andere taken, die ook bij de wet gemeentelijke schuldhulpverlening horen, achter c.q. werden niet gedaan. Dit betrof de taken op het gebied van preventie en nazorg.

Doordat er iets meer "lucht" binnen de afdeling is gekomen zijn de eerste schreden op deze gebieden gezet. Samen met Kwadraad worden (preventieve) zogenaamde toolstrainingen schulddienstverlening gegeven. Doel is om onder andere de zelfredzaamheid en motivatie van de klanten te toetsen.

Daarnaast wordt er (zei het dat de eerste schreden pas net zijn gezet) meer ingezet op de nazorg (niet alleen op grond van de wet maar ook op grond van ons lidmaatschap van de NVVK verplicht gesteld). Tenslotte gaan we op hele korte termijn starten met het BudgetInformatiePunt op de begane grond, in dit geval samen met Humanitas.

Het nu terug moeten geven van formatie, betekent dat alle ingezette acties weer of op een laag pitje komen te staan of (opnieuw) niet uitgevoerd kunnen worden. Mijns inziens is structurele uitbreiding noodzakelijk, zeker nu het er naar uit ziet dat, op grond van het nu bij de raden in behandeling zijnde nieuwe beleidsplan schulddienstverlening, de formatie verder wordt uitgebreid om uitgebreid budgetbeheer uit te voeren, dit om een nog betere dienstverlening aan de klant mogelijk te maken. Ik ben er van overtuigd dat we hiermee onze dienstverlening aan onze schulddienstverleningsklanten niet alleen kunnen continueren, maar ook (verder) kunnen verbeteren, zeker gezien de verwachting dat het aantal aanvragers ook de komende jaren niet zal dalen, dit ondanks een verbeterde economie. Dit laatste vanwege een na-ijleffect.

Consulenten Participatiewet

De 3 extra fte was nodig om achterstalligheid niet alleen weg te werken maar ook om klaar te blijven voor de toekomstige ontwikkelingen. Zoals u wellicht nog wel uit het onderzoek van Berenschot kunt herinneren, zaten wij zeer krap in het jasje. Overigens blijkt dit (nog) steeds uit benchmarks en simpelweg navraag bij collega-directeuren.

In de afgelopen jaren is de klant daardoor min of meer in de vergeethoek geraakt en kenden wij de klant niet meer. De klant werd alleen gesproken bij de intake en soms wanneer hij/zij een aanvraag voor bijvoorbeeld bijzondere bijstand had ingediend. Heronderzoeken (zowel rechtmatigheid als doelmatigheid (kijken naar arbeidsmogelijkheden) schoten er bij in. Alles was gericht om streng aan de poort te zijn en hiermee het klantenbestand zo gering mogelijk te houden. Op zichzelf niets mis mee, maar de klant werd meer en meer een nummer en geen persoon meer. In de afgelopen periode is dan ook een inhaalslag gemaakt om de klant weer centraal te stellen en hem weer beter te leren kennen. Niet alleen door meer aandacht bij de intake te kunnen geven (klantgericht en klantvriendelijker), maar ook periodiek de klant te spreken in het kader van een onderzoek. Hiermee wordt sneller duidelijk of er nog extra zaken rondom de klant opgepakt moet worden (bijvoorbeeld of er schulden zijn of dat er een medische keuring moet plaatsvinden), maar ook dat eventuele fraude eerder gesignaleerd en opgepakt kan worden.

De eerste resultaten worden zichtbaar, maar we zijn er nog niet: vanwege de nog steeds hoge werkdruk vind ik dat er nog steeds onvoldoende tijd aan een klant besteed kan worden. Hoewel het klanttevredenheidscijfer niet verkeerd uitpakt, bereiken mij signalen (en de casussen ken ik ook) dat er op dat vlak nog steeds wat te verbeteren valt.

Dit hebben wij ook opgepakt: de verantwoordelijke coördinatoren hebben een leergang vakmanschap bij Divosa/Stimulansz gevolgd waarbij zij zich onder andere hebben gefocust op (de inhoud van en houding van de consulent tijdens) de intake. Dit heeft leerzame punten opgeleverd die ook verder worden opgepakt. Daarnaast hebben wij de organisatie op kleine maar belangrijke onderdelen gewijzigd om een beter persoonlijk contact met de klant te kunnen hebben. Het uiteindelijk doel is om

de klant optimaal te helpen; weliswaar als dienstverlener maar zonder de hulpverlener uit het oog te verliezen.

Ook hier geldt: het terug moeten geven, brengt ons weer terug bij af en volgens mij is dit een onwenselijke situatie. Daarbij komt (en dat wisten we nog niet toen de notitie in april 2015 werd geschreven) dat de komende tijd, ondanks de verbeterde economie, het klantenbestand niet zou dalen. De oorzaak is nu gemakkelijk aan te wijzen: de enorme toestroom van vluchtelingen die medio 2015 echt op gang kwam en zich nu vertaald in klanten met een status, maar die nog wel afhankelijk zijn van de bijstand.

Consulent Terugvordering & Verhaal

Wanneer er bijstand wordt verleend, wordt er ook ten onrechte bijstand verstrekt, bijvoorbeeld wanneer iemand gegevens heeft achtergehouden die van invloed zijn op het recht op bijstand. Soms is dit bewust, soms onbewust, maar feit is dat dit geld netjes terugbetaald moet worden (terugvordering). Daarnaast kan bijstand die wordt verleend aan bijvoorbeeld een gescheiden vrouw op de ex worden verhaald (Verhaal). Hoe meer geld er terugkomt, hoe beter dit is voor de totale BUIG-uitgaven. Op basis van mijn voorstel in april 2015 is bepaald dat de extra fte "zichzelf moet terug verdienen". Concreet: de extra "opbrengsten" uit Terugvordering & Verhaal moeten meer bedragen dan de formatiekosten van de uitbreiding.

Op grond van de cijfers over de laatste 4 maanden (ook verwerkt in de jaarrekening), blijkt dat door de inzet van de extra consulent er meer dan 50% extra inkomsten uit T&V zijn binnengekomen (afpraak was tenminste € 50.000,00; daadwerkelijk was het € 79.000,00). Ook voor 2016 zien we een zelfde trend. Kortom: de extra inzet betaalt zich over duidelijk terug en het zou dan ook onverstandig zijn om deze formatie in te moeten leveren.

Combifunctionaris Bezwaar & Beroep en kwaliteitsmedewerker

In het rapport van Berenschot was geen gedegen berekening gegeven hoeveel fte bij de afdeling B&B en bij de afdeling Kwaliteit noodzakelijk was, waarbij Berenschot wel aangaf dat dit wel aan de lage kant lijkt te zijn. Op dit moment voert een HBO-student een afstudeeropdracht uit waarbij deze aspecten ook worden meegenomen. In mijn voorstel van april 2015 heb ik in eerste instantie voorgesteld om **0,89 fte** aan de afdeling kwaliteit toe te voegen en **0,67 fte** bij de afdeling B&B toe te voegen, totaal dus 1,56 fte. Na discussie in uw bestuur is besloten er een combifunctie(uitbreiding) van te maken van totaal **1,0 fte**.

Omdat uitbreiding bij beide functies noodzakelijk was en is, heb ik gekozen om **0,6 fte** toe te voegen aan B&B en **0,4 fte** aan kwaliteit.

In de afgelopen jaren is het aantal bezwaarschriften met 40% toegenomen. Dit is aan de ene kant te verklaren door de toename van het aantal primaire besluiten en aan de andere kant de aangescherpte wetgeving waardoor mensen eerder de consequenties van dit verscherpte beleid voelen en (dus) eerder/vaker in bezwaar gaan. Meer bezwaarschriften heeft logischerwijs ook meer beroepschriften tot gevolg, een nog arbeidsintensiever proces dan een bezwaarschriftenprocedure. Tevens lijkt het een trend te zijn geworden de overheid te belasten met verzoeken Wet Dwangsommen en Wet Openbaarheid Bestuur. Hoewel niet hard te maken worden deze verzoeken meestal niet ingediend omdat wij te laat zijn met het nemen van een besluit of dat de klant gewoon meer informatie wenst te hebben, maar om ons als overheidsorgaan te pesten. Hoe dan ook: de toename van deze (vaak heel uitgebreide en arbeidsintensieve) verzoeken geeft een grote aanslag op de bestaande formatie. Het heeft een dusdanige impact dat **1 fte** (die nu nog wordt ingezet in de combinatie B&B en kwaliteit) enkel en alleen voor de afdeling B&B al aan de lage kant is.

Natuurlijk is het mogelijk om de nu nog ingezette **0,4 fte** bij kwaliteit weg te halen en deze toe te voegen aan de **0,6 fte B&B**. Ik acht deze verschuiving niet verstandig: in de afgelopen jaren is het aantal consulenten en medewerkers toegenomen, zijn de verschillende regelingen die de ISD moet uitvoeren toegenomen en is alles steeds complexer geworden. Om de noodzakelijke kwaliteit te kunnen waarborgen is het dus ook noodzakelijk om tenminste **0,4 fte** toe te voegen bij de afdeling B&B en kwaliteit. Concreet: de bestaande **1,0 fte** voor de combifunctie omzetten naar **1,0 fte** B&B en een extra **0,4 fte** voor de afdeling kwaliteit.

Conclusie:

De inzet van **6,0fte** heeft, ook al is het jaar nog niet voorbij en zijn we er nog niet, duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Gebleken is, ook afgezet tegen vergelijkbare ISD-en en gemeenten dat dit nog steeds aan de zeer lage kant is, maar op dit moment nog net haalbaar. Het "teruggeven" van deze formatie acht ik dan ook niet verstandig. Ik stel dan ook voor om de **6,0 fte** structureel toe te voegen aan de ISD-formatie.

Tevens wil ik een lans breken om ook een extra **0,4 fte** toe te staan bij de afdeling B&B en kwaliteit.

Financiële consequenties

Vorig jaar is besloten om bij de begroting 2016 uit te gaan dat deze extra formatie gedurende het hele jaar 2016 op de begroting drukt. Dit betekent dat bij een positief besluit er geen begrotingswijziging naar boven gemaakt hoeft te worden. Indien u besluit niet of niet geheel op mijn advies in te gaan, betekent dit uiteraard wel een begrotingswijziging naar beneden. In dat geval zou het meegenomen kunnen worden bij de begrotingswijziging die zal volgen naar aanleiding van de halfjaarcijfers ISD 2016.

Voor 2017 liggen de zaken vergelijkbaar: in de conceptbegroting is de formatie (nog) niet naar beneden bijgesteld (de **6,0 fte** zit in het exploitatieoverzicht). Momenteel vindt de behandeling van deze begroting plaats in de vijf gemeenteraden. Tot op heden zijn er geen (negatieve) gevoelens geuit. In de AB-vergadering van 27 juni 2016 zal de begroting 2017 worden vastgesteld en dus, tenzij u nu anders besluit, inclusief de genoemde **6,0 fte**. Indien u negatief besluit zal (ook) deze begroting naar beneden moeten worden bijgesteld.

Tenslotte: indien u positief staat tegenover de extra **0,4 fte B&B/kwaliteitsmedewerker**, zijn de financiële consequenties voor 2016 € 16.000,- (periode 1 juli 2016 tot 1 januari 2017) en voor 2017 € 32.000,-.

Financiële consequenties per gemeente voor de 0,4 fte (afgeronde bedragen)

	2016	2017
Hillegom	€ 2.942	€ 5.881
Lisse	€ 3.064	€ 6.140
Noordwijk	€ 3.524	€ 7.043
Noordwijkerhout	€ 2.113	€ 4.236
Teylingen	€ 4.355	€ 8.697

Procedure/tijdspad

Afgesproken is de evaluatie tijdig uit te voeren zodat deze besproken kan worden in de AB-vergadering van 27 juni 2016. Nog los van deze afspraak is het noodzakelijk om de mensen die een tijdelijk contract hebben gekregen tijdig duidelijkheid te geven over hun contract en toekomst bij de ISD.

Conclusies en advies

1. De evaluatie heeft duidelijk gemaakt dat de **6 extra fte** heeft bijgedragen aan de doelstellingen die ik voor ogen had te weten: betere dienstverlening bij schulddienstverlening met aandacht voor preventie en nazorg, het (veel) beter kennen van de klant, hogere inkomsten uit terugvordering en verhaal, de kwaliteit van de organisatie, ondanks toegenomen taken, goed bewaakt kan worden en dat het gegroeide aantal bezwaar- beroepschriften en andere procedures binnen de wettelijk gestelde termijnen zijn afgehandeld;
2. De tijdelijke **6,0 fte** structureel noodzakelijk zijn om de kwaliteit te kunnen leveren die nodig is en waar nodig nog verder te kunnen verbeteren;
3. In overweging te geven om een beperkte uitbreiding van **0,4 fte** bij de afdeling B&B/kwaliteit toe te staan;
4. Deze evaluatie ook te bespreken in de AB-vergadering van 27 juni 2016;
5. Bij een positief besluit hoeft de begroting van zowel 2016 als 2017 niet te worden aangepast.
6. Bij een positief besluit over de extra **0,4 fte B&B/kwaliteitsmedewerker** zal de begroting 2016 met € 16.000,- en die van 2017 met € 32.000,- naar boven moeten worden bijgesteld.

Lisse, 1 juni 2016
Robert 't Jong