



Aan de leden van de gemeenteraad

Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:  
Raadhuisplein 1  
Hoofddorp  
Telefoon 0900 1852  
Telefax 023 563 95 50

2013/47779



Cluster Sociale Dienstverlening  
Contactpersoon Mw. C.B. Baauw  
Doorkiesnummer 023 5674846  
Uw brief  
Ons kenmerk 13.0063581  
Bijlage(n) Geen  
Onderwerp Plan van aanpak 'Basis op Orde' en reorganisatie cluster Sociale Dienstverlening

Verzenddatum, 27 augustus 2013

**26 AUG. 2013**

Geachte leden van de gemeenteraad,

Vanaf februari 2012 bent u onder andere middels kwartaalrapportages doorlopend geïnformeerd over de uitvoering Plan van aanpak 'Basis op Orde' en de reorganisatie bij de cluster Sociale Dienstverlening. Op 16 mei jl. heeft u volgens afspraak de laatste kwartaal/voortgangsrapportage ontvangen. Middels deze brief willen wij u informeren over de laatste stand van zaken rondom de reorganisatie waarna we over zullen gaan op de reguliere manier van informatievoorziening via de Planning & Control -cyclus.

Afgelopen maanden lag de nadruk op het implementeren van de nieuwe werkwijze, informatievoorziening plus de interne controlemaatregelen.

Voor de medewerkers persoonlijk lag de nadruk op het plaatsingstraject en vervolgens de daaraan gekoppelde trainingen om hen optimaal voor te bereiden op de nieuwe situatie.

### **Nieuwe Werkwijze**

Inwoners die vragen hebben op het gebied van zorg, werk en inkomen kunnen dit vanaf 1 september zeven dagen per week op elk moment van de dag bij de gemeente aangeven via [www.haarlemmermeer.nl/sociaal](http://www.haarlemmermeer.nl/sociaal). Nadat de vraag van de inwoner via het digitale meldingsformulier bij de gemeente binnen is, maakt een medewerker van sociale dienstverlening een afspraak om de situatie te bespreken. Het digitale meldingsformulier werkt via DigiD. Dit maakt dat reeds bekende gegevens uit GBA en Suwi automatisch ten behoeve van de burger worden ingeladen in het formulier. Dit betekent minder werk voor de burger en minder foutgevoelig. De persoonlijke afspraak kan in het raadhuis plaatsvinden, maar ook gewoon bij de inwoner thuis.

### *Gesprek op afspraak*

Tijdens het gesprek wordt door de klant samen met de medewerker van sociale dienstverlening vastgesteld wat de vraag precies omvat, wat de klant zelf kan doen om zijn situatie te verbeteren, welke mensen uit zijn of haar omgeving daarbij kunnen helpen en welke hulp verder nog nodig is.



**Mixed Sources**

Productgroep uit goed beheerde bossen en andere gecontroleerde bossen

Cert no SGS-COC-404741

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

Een gevolg van deze andere manier van werken is dat er per 1 september 2013 geen Wmo-loketten en loketten van Sociale Dienstverlening meer zijn in het raadhuis en in het servicecentrum in Nieuw-Vennep. Een inwoner die al gebruik maakt van de sociale dienstverlening van de gemeente en een wijziging door wil geven, doet dat dan straks ook via het meldingsformulier.

#### *Niveau van dienstverlening*

In de voorbereidingen van de implementatie van de nieuwe werkwijze zijn we er ons van bewust dat er een kwetsbare groep overblijft die geen toegang heeft tot een computer of niet over DigiD beschikt. Inwoners die geen toegang hebben tot een computer of ondersteuning nodig hebben bij het invullen van het meldingsformulier worden gevraagd dit met hulp van familie of mensen uit de directe omgeving te doen.

Na afronding van de verbouwing van de centrale hal van het raadhuis zijn in de hal computers beschikbaar waarop inwoners het meldingsformulier in kunnen vullen. Ook zijn er in de bibliotheek in Badhoevedorp, Hoofddorp centrum, Hoofddorp Floriande, Nieuw-Vennep en Zwanenburg computers met gratis internet. Lukt dit niet, dan wordt gekeken naar de mogelijkheden die andere instanties of de gemeente verder kunnen bieden.

Ketenpartners worden geïnformeerd en geïnstrueerd zodat zijde juiste ondersteuning kunnen bieden bij het invullen van het meldingsformulier. Om het niveau van dienstverlening op peil te houden worden inwoners die toch naar het raadhuis komen altijd opgevangen en adequaat te woord worden gestaan.

Tot slot wordt er momenteel onderzoek gedaan of het technisch en juridisch mogelijk is om de meest kwetsbare groep die op dit moment nog geen DigiD heeft tegemoet te komen door het meldingsformulier ook met het BSN-nummer toegankelijk te maken.

#### *Communicatie*

Belangrijk is dat inwoners, ketenpartners en klanten van de sociale dienstverlening worden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze. Dit is wel schriftelijk als mondeling gebeurt. Bovendien zullen wij blijven informeren. Hierbij kunt u denken aan Informeer, de website, reguliere contact met ketenpartners, informatiebijeenkomsten. De huidige klanten van de sociale dienstverlening zijn persoonlijk aangeschreven.

#### **Informatievoorziening**

Beschikbaarheid van tijdige en correcte managementinformatie is van cruciaal belang gebleken. Inmiddels wordt een standaard set aan basisinformatie periodiek geleverd. Hierdoor is er zicht op de situatie en kan er daar waar nodig tijdig worden bijgestuurd. De benodigde informatie wordt op dit moment aangepast aan de nieuwe werkwijze en daarbij behorende prestatie-indicatoren. Tot op het niveau van de individuele medewerker kunnen de prestaties gemonitord worden, opdat de klant merkt dat de dienstverlening kwalitatief en tijdig is.

#### **Interne controle**

Tezamen met de accountant is grondig gekeken welke controles er plaats moeten vinden om de dienstverlening en de bedrijfsvoering te waarborgen. Welke autorisaties horen bij welke functies en hoe wordt het proces LEAN (geen onnodige dubbelingen) ingericht waarbij de risico's in beeld zijn en acceptabel. Aan de hand van deze opzet zijn de nieuwe processen ingericht en de werkinstructies. Er is daartoe een tweetal nieuwe functies in het leven geroepen: een coördinator en een medewerker op het gebied van procescontrol.

#### **Bedrijfsvoering**

*Sturen op in- en uitstroomgegevens WWB*

Het klantenbestand met een WWB uitkering is aanzienlijk toegenomen. Dit komt door de behoorlijke toename van meldingen (iemand die meent recht te hebben op WWB) in de eerste helft van dit jaar. Inmiddels stabiliseert het aantal meldingen, maar het neemt niet af.

Door een intensieve inhaalslag in het afhandelen van de meldingen en aanvragen is het afhandelpercentage gestegen tot 97% eind juli.

#### *Werkstroom*

Werkstroom wordt nog steeds goed benut voor het bemiddelen van werkzoekenden.

Bij een eerste intake wordt bepaald of de kandidaat klaar is voor de arbeidsmarkt. In dit geval wordt de kandidaat aangemeld voor Werkstroom. Kandidaten die reeds een uitkering ontvangen maken ook gebruik van deze faciliteiten.

Periode van 01-04-2013 t/m 01-07-2013	Aantal
Totaal aantal aanmeldingen	62
Subtotaal succesvolle bemiddeling	57
Subtotaal succesvolle preventie Tijdens Werkstroom alsnog aangegeven geen gebruik meer te willen maken van de uitkering	10

De gemiddelde deelnemer van WerkStroom zit 37 dagen in traject voor hij/zij uitstroomt. In 39 gevallen is er verwijtbaar gedrag vertoont hetgeen heeft geleid tot het opleggen van een maatregel.

#### *Werkgeversservicepunt*

<b>Satelliet</b> <b>Haarlemmermeer</b>	Bedrijven benaderd	170
	Vacatures beheerd	256
	Plaatsingen (full-time of part-time)	155
	Proefplaatsing, stage etc.	38

#### *Rechtmatigheid*

44% van de meldingen hebben niet geleid tot een uitkering. In alle stappen tussen een eerste melding en het besluit over de aanvraag wordt streng gekeken naar de verstrekte gegevens en de validiteit ervan. Vele huisbezoeken zorgen voor meer inzicht over de rechtmatigheid van de uitkering.

Door specifieke themaonderzoeken zijn er in totaal 22 onderzoeken afgerond. Dit heeft geresulteerd in 12 beëindigingen van de uitkeringen. De andere 10 uitkeringen zijn ongewijzigd voortgezet.

#### **Ten slotte**

Ik ga er vanuit u middels deze brief voldoende te hebben geïnformeerd over de laatste stand van zaken. In het vervolg zult u op de reguliere wijze geïnformeerd worden via de Planning & Control -cyclus.

Met vriendelijke groet,

S. Bak  
Portefeuillehouder openbare ruimte, sociale zaken en welzijn