

Projecten domein Sociaal



Projectmatig werken: verantwoording projecten domein sociaal

Gedurende oktober 2023 is de pilot Projectmatig werken binnen domein sociaal gestart. Er zijn twee projectleiders vrijgemaakt, die werken aan professionalisering van het projectmatig werken én fungeren als projectleider. Tijdens het jaar is tevens een trainee toegevoegd aan de pilot. De pilot richt zich op het ontwikkelen van een uniforme werkwijze voor projectmatig werken binnen Domein Sociaal, het bieden van ontwikkelkansen bieden aan medewerkers en het projectmatig oppakken van opdrachten binnen Domein Sociaal. Deze pilot is eind 2024 succesvol afgerond. Projectmatig werken wordt de komende jaren verder uitgerold binnen domein sociaal. In de bijlage projecten Domein Sociaal is de monitor projecten domein Sociaal opgenomen. Hieronder wordt een aantal projecten uitgelicht.

Project Basisregistratie personen: optimalisatie uniforme werkwijze

Binnen domein sociaal wordt gewerkt aan meerdere wetten, die niet allemaal dezelfde regels hebben als het gaat om de basisregistratie personen. Het project BRP is gestart met als doel hier heldere afspraken over te maken. Na afronding van dit project zijn de afspraken en werkwijzen centraal vastgesteld en ingevoerd en wordt maximaal gebruikgemaakt van automatisering om menselijke fouten te voorkomen. De nieuwe werkwijze(n) wordt op een nader te bepalen moment na vaststelling geëvalueerd en waar nodig aangepast naar aanleiding van de opgehaalde feedback. In 2024 zijn grote stappen voorwaarts gemaakt. De verwachting is dit project af te kunnen ronden eind 2025.

Project Optimalisatie klantmanagement Wmo

In 2024 zijn de eerste stappen gezet om tot een nieuwe werkwijze klantmanagement Wmo te komen. Het project kent verschillende fases. De eerste twee fasen zijn inmiddels doorlopen waarin tijdsbesparende maatregelen zijn verkend en geïmplementeerd. Een aantal voorbeelden zijn: maandelijks werkverdeling, langer indiceren, versterken samenwerking met Maatschappelijk Werk en Welzijn en het bundelen van herindicaties. Vanaf het eerste kwartaal 2025 zal de klantmanager starten met het houden van intakes. Het doel hiervan is dat de hulpvraag binnen een week na binnenkomst door middel van een korte screening verder verkend wordt en waar mogelijk sneller verwezen wordt naar voorliggende voorzieningen. Vanaf januari 2025 zal er gestart worden met een vernieuwde werkwijze waarin de klantmanagers vanuit opdrachtgeverschap actief de klant trajecten gaan volgen door middel van jaarlijkse evaluaties. Doel hiervan is actiever te sturen op doelmatigheid en rechtmatigheid.

Project Toezicht op rechtmatigheid

Vanaf 1 januari 2024 geeft Meerinzicht uitvoering aan het toezicht op rechtmatigheid Wmo/Jeugd. Het nieuwe team toezicht is gestart. Tevens is een triageteam opgericht om signalen binnen Meerinzicht en uit de gemeenten effectief te coördineren. Dit team bespreekt tweewekelijks de signalen met vertegenwoordigers van contractmanagement, contractbeheer van wmo en jeugd, en toezichthouders voor rechtmatigheid van de Wmo, jeugd en participatie. Hier worden risico's afgewogen en keuzes gemaakt over welke interventies moeten worden ingezet en door wie. Werkafspraken zijn vastgelegd en er is een werkproces ontwikkeld in samenwerking met de toezichthouders. Op dit moment zijn alle toezichthouders betrokken bij rechtmatigheidsonderzoeken en bieden zij advies aan hun collega's over verbetertrajecten binnen de bestaande werkprocessen. Daarnaast richten zij zich op het vergroten van de bewustwording omtrent fraudepreventie onder hun collega's en wordt samengewerkt met aanpalende beleidsvelden, zoals veiligheid en ondermijning. Tot slot zijn we in gesprek met gemeenten in regio Noord West Veluwe om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Ook deze gemeenten zijn voornemens toezicht op rechtmatigheid Wmo en Jeugd steviger in te gaan richten.

Project Procesoptimalisatie levensonderhoud

Binnen het project optimalisatie processen zijn we dit jaar gestart met het proces aanvragen voor levensonderhoud op grond van de Participatiewet. De planning was dat het nieuwe proces in de tweede helft van 2024 geïmplementeerd zou worden. De belangrijkste wijzigingen zijn dat de aanvragen via Meerinzicht.nl kunnen worden ingediend (in plaats van Werk.nl). Voordeel is dat er direct bewijsstukken kunnen worden toegevoegd voor de klant. De robot en medewerkers van de administratie zullen klanten aanmaken, werkprocessen registreren en documenten koppelen. Daarnaast krijgen klanten bij de aanvraag een persoonlijk gesprek met de inkomensconsulent en de klantmanager. Na toekenning blijven zij ook de vaste contactpersoon van de klant. Randvoorwaarde om dit te kunnen is voldoende spreekkamerruimte en technische ondersteuning vanuit de robotbouwer en medewerker dienstverlening. Helaas is dit vertraagd door verschillende oorzaken, wisseling en vacature voor medewerker dienstverlening (die een online formulier bouwt), vertraging en zorgen om technische ondersteuning vanuit de robotbouwer (waar de werkprocessen in suite worden ingeladen) en de verbouwing voor spreekkamers is nog niet gerealiseerd. In april 2025 wordt wel een deel van de plannen doorgevoerd, namelijk het werken met de vaste contactpersoon. De technische voortgang wordt afhankelijk van gesprekken met Centric en de robotbouwer.

Project debiteuren

Eind 2023 zijn we gestart met het project debiteuren en dit project liep door in 2024. Hierbij gaat het zowel om het opschonen van oude vorderingen, het opstellen van beleidsregels, het herijken van het proces en het vastleggen in het systeem, het voorkomen van nieuwe vorderingen. Het plan is om het systeem in 2025 zodanig in te richten dat we automatisch herinneringen en aanmaningen sturen als cliënten hun vorderingen niet aflossen. De technische aspecten in Suite vragen veel tijd van domein Sociaal en ook van de applicatiebeheerders van domein Bedrijfsvoering. Het project is vertraagd, omdat het project beslagvrije voet tussendoor kwam in verband met een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Wat wel gelukt is is dat we alle oude vorderingen en nieuwe vorderingen goed in beeld hebben gekregen en hebben opgeschoond. Wat ook blijkt is dat het voeren van een debiteurenadministratie een vak apart is. Dit wordt door de UA medewerker gedaan, maar omdat dit nu meer gedegen en meer gedaan is, wringt dit in kwaliteit en capaciteit. Hiervoor is bij de ombuigingen ook een voorstel ingediend.

Ter illustratie

	1-7-2022	21-11-2024
aantal debiteuren	1.844	1.157
saldo openstaande vorderingen	5.245.740 euro	3.478.830 euro

Project beslagvrije voet

Door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep mogen gemeenten bij beslag bijstandsklanten niet langer maandelijks onder de beslagvrije voet uitbetalen. Dit was tot heden wel het geval, maar klanten kregen dan wel in mei vakantiegeld uitbetaald. Dit mag dus niet meer, het vakantiegeld gaat dus nu naar

de deurwaarder en de klant krijgt maandelijks dus iets meer uitbetaald. Vanaf de maand juni 2024 werken we op de nieuwe manier werken als er vorderingen zijn of als er beslag ligt. Alle beschikkingen en werkprocessen zijn hierop aangepast. Alle cliënten die het betreft zijn geïnformeerd en ook de uitkeringen van klanten waarop een nieuw beslag wordt gelegd en waarbij inkomstenverrekening start of stopt worden conform de nieuwe regels verwerkt. Dit is een verzwaring van de taak van de uitkeringsadministratie.

Project Monitor sociaal domein: eerste monitor opgeleverd

Parallel aan het opstellen van de nota sociaal domein is er, door de onderzoekers van Meerinzicht, gewerkt aan een monitor sociaal domein. Deze monitor geeft jaarlijks inzicht in de resultaten en de voortgang van de strategische doelen van de nota sociaal domein. De eerste monitor sociaal domein is in het tweede kwartaal van 2024 opgeleverd. Tevens is er gewerkt aan de 'kleine monitor'. Deze maakt de slag van 'tellen' uit de grote monitor naar 'vertellen'. Het resultaat hiervan is het magazine 'Sociaal Domein Vertelt', met verhalen uit de praktijk. De verhalen uit het magazine hebben een directe aanleiding uit de gepresenteerde data eerder in 2024. Het magazine is begin januari '25 opgeleverd aan de gemeenteraden.

De monitor sociaal domein wordt de komende tijd verder ontwikkeld door de informatiebehoefte verder in kaart te brengen en de presentatievorm te ontwikkelen naar een informatieproduct (dashboard).

