

BEGROTING 2021

(INCLUSIEF MEERJARENPERSPECTIEF 2022-2024)

30-04-2021



3.3 Programma Burger

Speerpunten

In de volgende tabel worden de subdoelen bij de speerpunten kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten opgenomen en toegelicht.

Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten	Wat willen wij bereiken?	Wat willen wij ervoor doen?
Speerpunten		
Kwetsbaarheid, Kosten	Digitalisering producten en diensten burgerzaken	Sinds maart 2019 is het baliebezoek bij Burgerzaken afgenomen als gevolg van de 10 jaar geldigheid van het paspoort (de reisdocumentendip). Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening steeds verder toe. Aan de andere kant is, en wordt, de kwaliteit van gegevens steeds belangrijker, mede door de uitbreiding van mogelijkheden van regie op eigen gegevens door inwoners. Burgerzaken zorgt ook in 2021 ervoor dat zoveel mogelijk over de mogelijkheden en middelen wordt beschikt om zich aan deze nieuwe situatie aan te passen, waarbij het hoge niveau van dienstverlening gehandhaafd blijft. Waar mogelijk zoekt Burgerzaken aansluiting bij landelijke initiatieven.
Kwaliteit, Kwetsbaarheid	Doorontwikkeling KCC	Het KCC is, en wordt nog meer, het voorportaal voor alle klantcontacten via de verschillende kanalen. We leveren producten en diensten en beantwoorden vragen in het 1 ^e lijn klantcontact en we ontwikkelen onze onlinedienstverlening door, onder meer op basis van de gemeentelijke visies op dienstverlening. Aanvullend maken we afspraken over de telefonische bereikbaarheid van afdelingen en medewerkers: over onder meer bereikbaarheidstijden, contactregistratie, terugbeltermijnen en vervanging bij afwezigheid. Hierbij wordt ook vastgesteld hoe op het nakomen van de afspraken wordt toegezien.
Kwaliteit, Kosten	Professionalisering en optimalisatie Sociaal Domein.	Het Sociaal Domein is continu in beweging. Bij het Sociaal Domein gaat het om doorlopend verbeteren en vernieuwen (groeien). Waar staan we, waar willen we naar toe en wat kunnen we in de toekomst veranderen om het resultaat van de decentralisaties (en bijbehorende doelen) te optimaliseren en uitvoering te geven aan de visie van de DUO-gemeenten (bijvoorbeeld brede toegang en integraal werken). In 2020 wordt een bijdrage geleverd aan de door (visie)ontwikkeling en uitvoering (en inrichting) van het Sociaal Domein. Een en ander wordt vertaald in een projectplan. Daarbij wordt ook beoordeeld of er op uitvoeringsniveau kosten bespaard kunnen worden door efficiënter of slimmer te werken. Doelstelling is dat in 2021 de nieuwe organisatiestructuur geformaliseerd is.
Kwaliteit	Maatwerk: integraal en regelluw werken. Werken in (wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen).	Doelstelling is dat steeds meer regelluw (werken in wederzijds) vertrouwen in plaats van controle (regeldruk voor inwoners verminderen) en optimaal integraal gewerkt wordt. In 2019 zijn de eerste stappen gezet, in 2020 gaan we verdere stappen ondernemen om uiteindelijk in 2021 volledig regelluw en integraal te werken.
Kwaliteit	Data- en informatiemanagement verder optimaliseren.	Kwaliteitsbeheersing (waaronder datakwaliteit) blijft een belangrijk item in 2021. In 2019 zijn alle processen binnen het Sociaal Domein geharmoniseerd ingericht. Zoals hierboven aangegeven: het Sociaal Domein is doorlopend in beweging. De vraag is vooral: hoe zorgen we ervoor dat na iedere verandering/ wijziging/ vernieuwing alles in samenhang blijft werken. In 2021 wordt gewerkt met een data kwaliteitsplan. Periodiek wordt over de kwaliteit gerapporteerd zodat snelle bijsturing mogelijk is.
Kwaliteit	Borgen rechtmatigheid levering zorg door zorgaanbieders borgen.	Binnen Jeugd en de Wmo wordt met veel (verschillende) zorgaanbieders gewerkt. Van belang is dat de rechtmatigheid van zorg geborgd is. Tot nu toe is de controle levering zorg vooral door externe partijen uitgevoerd. In 2021 wordt de zorglevering door de medewerkers binnen het Sociaal domein (per kwartaal) gecontroleerd.

Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten	Wat willen wij bereiken?	Wat willen wij ervoor doen?
Kwaliteit, Kosten	Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van voorzieningen door goede voorlichting en preventieve activiteiten.	De Participatie Wet (PW), Wmo en Jeugdwet hebben als doel dat de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plaats wordt vormgegeven en dat middelen daaraan worden besteed. Vanaf 1 januari 2020 wordt met een nieuwe handhavingsnota gewerkt die gericht is op preventieve activiteiten, met als doel om oneigenlijk gebruik van voorzieningen te voorkomen. Het uitgangspunt is dat met voorlichting en goed contact met de cliënt, oneigenlijk gebruik wordt voorkomen. In 2021 gaan we de resultaten van de nieuwe handhavingsnota evalueren en beoordelen of de gewenste effecten zijn bereikt of dat bijsturing noodzakelijk is.
Kwaliteit	Ontwikkelingen Jeugd	In 2020 wordt een keuze gemaakt of de gemeenten wel of niet meegaan met de (regionale) nieuwe methodiek Amsterdam. Het tijdstip van een eventuele verandering is nog niet duidelijk (2021 of 2022). De impact voor de uitvoering(organisatie) is afhankelijk van de keuzes die de gemeenten maken. Dit neemt niet weg dat een keuze altijd gevolgen heeft voor de uitvoering per 2021. Doelstelling is meer grip op de uitgaven Jeugd.
Kwaliteit	Nieuwe wet inburgering	Er komt een nieuwe inburgeringswet per 1 januari 2021. De regie op de inburgering wordt vanaf deze datum volledig bij de gemeente neergelegd. Doelstelling is dat per 1 januari 2021 de wet volledig op de afdeling is geïmplementeerd.

Wat mag het kosten?

Programma Burger Bedragen x 1.000	Rekening 2019	Begroting na wijziging 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
Structurele lasten	-5.231	-5.069	-5.206	-5.206	-5.206	-5.206
Structurele baten	5.172	5.069	5.206	5.206	5.206	5.206
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Saldo structureel	-58	0	0	0	0	0
Incidentele lasten	-692	-57	-29	0	0	0
Incidentele baten	530	57	29	0	0	0
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	206	0	0	0	0	0
Saldo incidenteel	44	0	0	0	0	0
Saldo van baten en lasten	-14	0	0	0	0	0

Verschillen analyse

Structurele lasten

Het verschil tussen 2020 en 2021 van € 137.000 wordt veroorzaakt door:

- € 137.000 (nadeel) vanwege de ontwikkeling Cao.

Incidentele lasten

In 2021 loopt een specifiek project met betrekking tot het Sociaal Domein af. De eenmalige middelen die in samenhang met de specifieke opdrachten aan Duo+ verstrekt worden lopen via de P&C-cycli van de DUO-gemeenten. Deze worden afhankelijk van de opdracht in 2021 via een begrotingswijziging opgenomen in de begroting van Duo+.