

Sector/stafafdeling: SLZ/Beleid
Portefeuillehouder: Wethouder Borgonjen

Ter behandeling in de vergadering van:	
de commissie	samenleving d.d. 4 september 2017
de Raad	--

Onderwerp:

Loketfunctie Participatiewet

Samenvatting

Naar aanleiding van vragen uit de gemeenteraad is onderzoek gedaan naar een loketfunctie Werk en Inkomen in Brielle. Tevens is hierbij de samenhang met de AFO meegenomen.

Gevraagde beslissing commissie:

kennis nemen om:

1. geen aparte loketfunctie Werk en Inkomen in de gemeente Brielle in te richten;
2. de huidige afspraken met Nissewaard voor bezoek aan huis of op het stadskantoor meer onder de aandacht laten brengen bij de gemeente Nissewaard en cliënten met een fysieke beperking of medische belemmering;
3. de reiskosten met betrekking tot het onderdeel "inkomen" vergoeden;
4. Het bezoek aan huis en stadskantoor behouden bij de vorming van de AFO.

Gevraagde beslissing Raad:

1. n.v.t.

Advies / besluit vanuit commissie (in te vullen door griffier)

Onderwerp:

Loketfunctie Participatiewet

1. Inleiding

In de raad van 11 oktober 2016 heeft de SP aangegeven een motie in beraad te hebben inzake het onderzoeken van de loket functie Werk en Inkomen.

Die concept-motie behelst:

- Als directe opdracht in/naast het onderzoek naar de ambtelijke fusieorganisatie het terugbrengen van de loketfunctie werk en inkomen naar Brielle mee te geven.
- Uiterlijk bij het verwachte raadsvoorstel AFO ook een voorstel te doen meekomen over de mogelijkheden van deze loketfunctie.

Wethouder Borgonjen heeft de raad toegezegd om te onderzoeken of het loket een aanvulling is op de huidige werkwijze en de commissie Samenleving hierover te rapporteren. In dit advies zal ingegaan worden op de punten in deze concept-motie.

Sinds 2012 belegt de gemeente Brielle haar taken m.b.t. werk en inkomen via een gemeenschappelijke regeling (GR) bij de centrumgemeente Nissewaard. Aanvankelijk gebeurde dat met Bernisse en Spijkenisse. Na de fusie tussen de twee laatstgenoemde gemeenten is Brielle de enige andere deelnemer in deze GR.

In de GR en de daarbij behorende Dienstverleningsovereenkomst (DVO) is het uitgangspunt dat beleid en beheer van de centrumgemeente worden gevolgd. Waar Brielle daarvan wil afwijken, is daar ruimte voor. De eventuele meerkosten daarvan worden door de centrumgemeente aan Brielle doorberekend.

M.b.t. de uitvoering is de werkwijze van de centrumgemeente uitgangspunt. Op enkele onderdelen zijn daar vanaf het begin nadere afspraken over gemaakt:

- de reiskosten op basis van openbaar vervoer naar en van Spijkenisse kunnen worden vergoed, als een traject op weg naar werk wordt ingezet.
- gesprekken n.a.v. aanvragen m.b.t. inkomen kunnen ook in het stadskantoor Brielle of thuis worden gevoerd, als betrokkene niet naar Spijkenisse kan. Daarvoor is in de begroting een bedrag opgenomen.

Wat "Werk" betreft:

Op het Plein Werk & Inkomen kan een Brielse burger terecht voor toeleiding naar werk, intakegesprekken, tijdelijke uitkeringen of toeleiding naar taalonderwijs. Ook is er een trainingscentrum. Klanten kunnen een budgettraining, sollicitatietraining of een workshop houding en gedrag of persoonlijke verzorging volgen. Ondernemers kunnen het Plein Werk & Inkomen gebruiken om workshops over een bepaalde bedrijfstak te geven. Verder is het Plein Werk & Inkomen geschikt voor speedmeets en introductiebijeenkomsten met werkgevers. Het Plein Werk & Inkomen zorgt voor een diversiteit aan mogelijkheden die lokaal niet geboden kan worden. Een dergelijke belangrijke voorziening, m.n. rond het thema "werk" is

alleen haalbaar bij een bepaalde omvang en kan in Brielle niet gerealiseerd worden.

Brielse aanvragers van louter een inkomensvoorziening zullen overigens veelal niet naar dat Plein hoeven: zij kunnen inmiddels gebruik maken van de digitale mogelijkheden om aanvragen te doen, informatie te verstrekken en op te vragen en de eigen casus digitaal te volgen. Telefonisch kunnen zij hierbij ondersteund worden door de gemeente Nissewaard.

En voor wie niet naar Nissewaard kan komen, b.v. om medische redenen, is er de afspraak dat dan een medewerker van Nissewaard in Brielle op huisbezoek komt of dat een afspraak belegd wordt op het stadskantoor: in die zin is er nog steeds sprake van een Briels loket. Dat zal ook de komende jaren zo blijven. In de praktijk komt een gesprek thuis of op het stadskantoor echter nauwelijks meer voor. Ook uit het klanttevredenheidsonderzoek (zie verder) blijkt geen behoefte aan deze mogelijkheden.

Rond de zomer 2017 zal er in Nissewaard een volledige digitale ontsluiting zijn voor wat betreft de Bijzondere Bijstand en de individuele minimatoeslagen. Status financieel overzicht, specificatie jaaroverzicht, schulden etc. zijn online beschikbaar. Werkbriefjes (verantwoording) worden door uitkeringsgerechtigden digitaal ingevuld en ingeleverd. In feite zijn fysieke bezoeken alleen nodig bij het aanvragen van een uitkering levensonderhoud (tweemaal) en tweemaal bij een Werkintake. De andere contacten verlopen digitaal of telefonisch. Daarmee is het aantal reizen naar Spijkenisse v.v. aanzienlijk teruggebracht.

Het aantal loketten Nissewaard is in de loop van de tijd door genoemde maatregelen teruggebracht van 4 naar 1.

Klanttevredenheid

In december 2016 is het rapport Klanttevredenheid Afdeling Inkomen, opgemaakt door I&O research, beschikbaar gesteld.

Hieruit valt op te maken dat men over het algemeen (78%) vindt dat de gemeente Nissewaard goed bereikbaar is. Dit geldt ook voor de inwoners van Brielle, hoewel zij hier wat minder over te spreken zijn. Zij spreken over een lange reistijd waar ook kosten aan verbonden zitten, die lastig te declareren zijn. Soms is de reis ook ongemakkelijk door fysieke beperkingen. Het telefonisch spreekuur wordt met name door aanvragers van een uitkering in het kader van de Participatiewet gebruikt, zij zijn hier ook het meest kritisch over. Dit betreft de tijden waarop gebeld kan worden en de mate waarin de vragen voldoende worden beantwoord.

Oordeel bereikbaarheid gemeentehuis (% (helemaal) mee eens)

	UITKERINGEN PARTICIPATIEWET	SCHULD- BEMIDDELING	MINIMA REGELING	INWONERS VAN BRIELLE	INWONERS VAN NISSEWAARD
Telefonisch goed bereikbaar (+14)	70%	75%	77%	72%	73%
Gemeentehuis goed bereikbaar	86%	89%	84%	78%	88%
Openingstijden voldoende ruim	77%	74%	80%	77%	77%

De inwoners van Brielle die de afstand matig of slecht vinden (22%), hebben dit toegelicht. Van deze 22% vinden de meesten de afstand te groot of de reis te duur. Ook hebben sommigen fysieke beperkingen waardoor het reizen lastiger wordt.

Een bemand loket in Brielle

Over het idee van een eventuele bemensing van een balie in de gemeente Brielle is een inventarisatie gemaakt bij de klantmanagers hoe de contacten verlopen met de klanten van Brielle. Die is als volgt:

Na de eenmalige groepsbijeenkomst voor de aanvraag levensonderhoud gaat de aanvraag naar de Back-Office. Alle contacten van daaruit worden zoveel mogelijk telefonisch en schriftelijk afgehandeld. Er worden van de aantallen bezoeken geen cijfers bijgehouden. Naar inschatting van de medewerkers van de Backoffice komen Brielse cliënten gemiddeld 1 à 2 keer per jaar naar Nissewaard voor een gesprek. Nu de digitalisering verder is/wordt opgepakt, zal dat aantal naar verwachting verder verminderen. Dat is ook de bedoeling:

- a. voor de cliënt scheelt het tijd;
- b. voor de gemeente is het efficiënter.

Daarnaast zou een bemand loket slechts een beperkt aantal uren per week open zijn. Indien een klant dit dagdeel net verhinderd is of anderszins de openstelling mist zal hij/zij alsnog van andere (digitale) middelen gebruik moeten maken of minimaal een week moeten wachten.

Een geregeld mondeling spreekuur in Brielle van een ½ uur per klant op een klantentotaal van 239 klanten voor Brielle het volgende betekenen. Voor een heel jaar: $239 \times 30 \text{ minuten} = 120 \text{ uur netto}$. Per maand zou dit uitkomen op ongeveer 10 uur voor 239 klanten. Daarboven komen de reistijden (1 uur per dag).

Uitgaande van een openstelling van 1x per week van 3 uur excl. reistijd komt dat neer op circa 0,1 fte, zijnde circa € 6.500.

De kosten voor een ICT-werkplek met een infrastructuur van Nissewaard zijn geraamd op € 1.000.

Daarmee komen de kosten van een aanvullend wekelijks gedurende een dagdeel bemand loket in Brielle uit op ongeveer € 7.500 per jaar.

Daarnaast blijft het ook bij die optie mogelijk om een gesprek aan huis te houden, als betrokkene niet in staat is naar het stadskantoor te komen.

Wat ook van belang is en blijft –en ook in de AFO vorming meegenomen moet worden- is de informatievoorziening met en rond een cliënt, als die naast cliënt bij Nissewaard op het gebied van werk en/of inkomen ook cliënt is op een terrein binnen het sociaal domein, dat door de gemeente Brielle zelf wordt uitgevoerd, zoals Wmo, Jeugdwet of schuldhulpverlening. Het team Complexe zaken van Nissewaard heeft daarover afspraken gemaakt met de Brielse afdeling voorzieningen omtrent klanten die op beide afdelingen bekend zijn. Hierbij kan gedacht worden aan een klant en een uitkering heeft en een schulddienstverlening heeft en bekend is bij de procesregisseur in verband met multi-complexe problemen. Indien Nissewaard een maatregel op zou leggen die het hele

hulpverleningsproject overhoop zou gooien is er contact en wordt afgestemd wat de beste optie is. In dit geval zal een consulent van Werk en Inkomen ook aanschuiven bij de multidisciplinaire overleggen van de procesregisseur. Met deze afspraken is de integraliteit op afstand gewaarborgd. Hierbij kan worden opgemerkt dat ook Jeugd en Wmo qua front-office niet fysiek bij elkaar gehuisvest zijn.

Deze beide aspecten m.b.t. de uitvoering door de AFO zullen wij bij de uitwerking van het bedrijfsplan van de AFO als Brielse uitgangspunten bij de dienstverlening inbrengen.

Brielle heeft sinds 2012 met Nissewaard m.b.t. de uitvoering van de Participatiewet een gemeenschappelijke regeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ.) De voordelen van deze samenwerking, gecombineerd met het instrument "Voorne-Putten Werkt" en de relaties met haven, industrie en Rotterdam, hebben ons er bij de besluitvorming rond de AFO doen toe besluiten voorlopig de GR en de DVO met Nissewaard te volgen. Vooralsnog niet eerder tot heroverweging daarvan over te gaan, dan nadat de AFO daadwerkelijk is gerealiseerd en is toegesneden om met dit vraagstuk om te gaan.

Dat laat onverlet, dat de samenwerkingsrelaties met Nissewaard op operationeel en loket niveau, die ten doel hebben de Brielse burgers zo effectief en efficiënt mogelijk te helpen, zullen worden ingebracht in de dienstverlening van de AFO, zodat daarin geen achteruitgang te bespeuren zal zijn.

Conclusie

78% van de Brielse burger is op dit moment tevreden over de bereikbaarheid van het loket in Nissewaard. Met name de afstand, de daarbij behorende kosten, en fysieke beperkingen veroorzaken bij de overig 22% de onvrede.

Een gesprek op afspraak op het stadskantoor of een huisbezoek is binnen de huidige afspraken met Nissewaard al mogelijk. Daarvan zou desgewenst meer gebruik kunnen worden gemaakt en ook meer onder de aandacht kunnen worden gebracht.

Dit zou de onvrede kunnen wegnemen bij cliënten met een fysieke beperking. Voorgesteld wordt een tegemoetkoming in de reiskosten (ongeveer € 4,00 per keer) te verstrekken voor gesprekken in Nissewaard welke betrekking hebben op het onderdeel "Inkomen", omdat bij het onderdeel Werk de reiskosten al gedeclareerd kunnen worden.

Een permanent loket (voor 1 of meer dagdelen per week) in Brielle organiseren is technisch en fysiek mogelijk. Het gebruik hiervan zal echter gering zijn en door de digitalisering steeds verder teruglopen.

Gelet op bovenstaande vinden wij de voordelen van het inrichten van een apart loket in Brielle niet opwegen tegen de kosten en overige nadelen. Bij realisatie van de AFO willen wij wel dat de huidige mogelijkheden (digitaal en, waar nodig, bezoek aan huis of stadskantoor) behouden blijven

2. Beoogd effect

Wenselijkheid en mogelijkheid van een loket werk en inkomen in Brielle onderzoeken.

3. Argumenten

Zie punt 1.

4. Draagvlak en risico's

Risico: De aanloop is dermate laag dat de kosten niet tegen de baten opwegen.

Draagvlak: het klanttevredenheidsonderzoek geeft geen indicaties aan, dat er een loket in Brielle moet komen, anders dan de mogelijkheden die er nu al zijn.

Risico: toenemende kosten.

5. Aanpak / uitvoering

Niet van toepassing.

6. Communicatie

Intensivering van de communicatie qua mogelijkheden op website en gemeentepagina.

7. Kosten, baten en dekking

Niet van toepassing. Indien wel voor een loket gekozen zou worden bedragen de extra kosten € 7.500 per jaar. Binnen de bestaande budgetten is hiervoor geen dekking.

Bijlage(n):

- De uitvoering van de participatiewet t.b.v. gemeente Brielle en de rol van de ICT.

bijlagen meezenden