

Toelichting op Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL (HODW)

Dit is de noemer waaronder WIL de balans terugbrengt tussen dienstverlening, personeel en financiën. Deze balans bleek eind 2023 verstoord waardoor het in 2024 nodig was tijdelijk extra te investeren in mensen en daarmee de dienstverlening. Dit is niet structureel wenselijk zodat in de begroting 2025 de tijdelijke middelen (8 ton) niet meer beschikbaar waren.

Tegelijk willen wij samen met u de dienstverlening ook in 2025 op hoog niveau houden. Daarom hebben wij bij de Begroting 2025 al aangegeven met welke maatregelen wij middelen kunnen vrijspelen om de benodigde inzet mogelijk te maken. Dit pakket aan maatregelen worden momenteel uitgewerkt en geïmplementeerd voor 1 januari 2025. Hierna zullen wij kort aangeven wat de maatregelen precies inhouden en welke effecten we bereiken om te besparen zodat we kunnen investeren in de dienstverlening. En we slagen er in om de doelstelling te behalen: de dienstverlening blijft op hoog niveau, terwijl er geen extra middelen nodig zijn.

Buiten de maatregelen op korte termijn werken we ook aan een Doorontwikkelagenda WIL. Dit zijn thema's die een langere adem vergen, maar wel bijdragen aan een betere dienstverlening voor onze klanten en tegelijkertijd ook het doel hebben effectiever en efficiënter te werken om zo bij te dragen aan een oplossing voor de financiële uitdagingen waar gemeenten – en dus ook WIL – voor staan richting 2026. Bij deze Doorontwikkelagenda is het soms nodig om te investeren om rendement te bereiken. Hiervoor zullen we met businesscases werken om de impact en gevolgen in beeld te brengen. Andere punten kunnen we niet alleen oppakken, maar werken we samen met u als gemeenten. Dit geldt bijvoorbeeld voor Sociale Infrastructuur Lekstroom Werkt (SILW) en mogelijke harmonisering van regelingen. Hierover willen we op 23 oktober ook met u in gesprek om te kijken wat de mogelijkheden zijn en hoe u als raadsleden tegen deze onderwerpen aankijkt.

De korte termijn

Zoals al gezegd implementeren we en werken we de maatregelen op korte termijn uit die we in de Begroting 2025 hebben opgenomen. Dit is een goed moment om kort te beschrijven welke maatregelen we nemen zodat u op de hoogte bent van de actuele stand van zaken.

Programma Inkomen

- Eenvoudige dienstverlening
Daar waar mogelijk wordt de dienstverlening voor de klant en intern eenvoudiger ingericht. Dit is ook programma overstijgend omdat ook de processen tussen programma's worden bekeken. Bijvoorbeeld de processen tussen inkomensbeheer en de lokale werkteams, waar kan het sneller en eenvoudiger. Dit komt ten goede van de inwoner.
- Rechtmatigheid krijgt dienstverlening breed de focus.
In het Meerjarenbeleidsplan zult u teruglezen dat we uitgaan van 'terecht in de uitkering'. Dit betekent dat we niet alleen bij de aanvraag, maar op alle contact momenten met de klant alert zijn of deze terecht een uitkering ontvangt. Is er misschien een andere regeling (bijvoorbeeld een uitkering bij het UWV, Toeslagenwet, etc.) voor de klant waar hij een beroep op kan doen. Dit kan voor de klant van belang zijn omdat andere regelingen vaak voorwaarden hebben die gunstiger zijn voor de klant. Onze positieve benadering houdt in dat wij op elk moment dat wij met onze klant in contact zijn, wij ook het gesprek voeren over de individuele situatie, mogelijke wijzigingen hierin en de gevolgen daarvan op het recht op een uitkering. Hiermee zorgen we dat er minder intensieve handhaving nodig is.
- Uitvoeringskosten 'Wet op de lijkbezorging'
De uitvoeringskosten voor de Wet op de Lijkbezorging zijn bij WIL nooit in de begroting opgenomen, dat gold alleen voor de regelingskosten. Vanaf 2025 worden de opbrengsten van de Wet op de Lijkbezorging gebruikt om de uitvoering te financieren. Dit is, vanwege de toenemende aantallen en kosten, nodig. Het is een taak die er niet meer "even" bij kan.
- Scan Voorliggende voorzieningen
Wij zijn al gestart met de scan voorliggende voorzieningen. Welke klanten hebben mogelijk recht op een voorliggende voorziening. Voor de klant kan dit betekenen een regeling (uitkering, Toeslagen, etc.) waar mogelijk gunstigere voorwaarden gelden, voor WIL betekent dit (met terugwerkende kracht) kostenbesparing. Uiteraard ondersteunen wij de klant hierbij.

Naast deze 4 manieren om de kosten te verminderen, bijvoorbeeld door minder personeel in te zetten, is een opschaling van de formatie nodig om de dienstverlening op niveau te houden. Dit vindt bij de teams Inkomensbeheer en Terugvordering en Incasso (Wet op de Lijkbezorging) plaats.

Programma Werk

➤ Focus Poort

In de Poort wordt de focus bij de aanvraag behalve op werk ook op inkomen gericht. In de praktijk blijken steeds minder van onze nieuwe klanten zich op werk te kunnen richten. Door de focus ook sterker op inkomen te richten zorgen we dat klanten minder gesprekken dubbel hoeven te voeren, wat ook in de uitvoering minder inzet vraagt.

➤ Geen Jobcenters/ werkbemiddeling in de Poort

De instroom is veranderd. De mensen die snel een stap op de arbeidsmarkt kunnen maken, komen nauwelijks meer binnen bij WIL. Daarom is het niet meer mogelijk om effectief en efficiënt dienstverlening middels een jobcenter of werkbemiddeling te organiseren. Hier is ook geen personele inzet meer op nodig

In de Begroting 2025 hebben wij al beschreven dat door de inrichting van de Werkdienstverlening wij de lokale werkteams faciliteren door een aantal administratieve processen (bijvoorbeeld loonkostensubsidie en jobcoaching) te faciliteren de kwaliteit van dienstverlening wordt geborgd richting werkgevers en kandidaten. Dit levert duurzamere plaatsingen en relaties met werkgevers op. Hiervoor is wel een opschaling nodig.

Programma Inkomensondersteuning

➤ Lean werken vanuit vertrouwen

Reeds enige maanden loopt er een traject waarmee de werkprocessen bij het team Bijzondere Regelingen opnieuw worden ingericht. We doen dit vanuit eenvoud en vertrouwen, kernwoorden bij onze benadering van klanten. Hiermee bereiken we al dat de afhandeltermijnen teruglopen en we weer binnen de wettelijke termijn kunnen gaan werken. Bovendien worden de regelingen bereikbaarder voor onze inwoners door een eenvoudiger inrichting van processen.

In de begroting 2025 was al aangegeven dat de formatie bij het programma Inkomensondersteuning moet worden opgeschaald om de dienstverlening te handhaven op het gewenste niveau.

Programma Bedrijfsvoering

➤ Samenstelling Concern MT

De samenstelling van het Concern MT wordt per 1 januari 2025 aangepast van 3 naar 2 personen

➤ Klantenservice (KSV)

Het KSV is onze vooruitgeschoven post bij het contact met onze klanten. Zij handelen de telefoontjes, mailtjes af en ontvangen onze klanten bij de balie. Wij slagen er in om hier bijna 1 fte af te schalen en de dienstverlening tegelijkertijd op niveau te houden.

➤ Contractbeheer professionaliseren

Wij lopen een traject waarmee we een professionaliseringslag maken op ons contractbeheer. Dit betreft het gebruik van ons AFAS systeem, maar ook door de werkprocessen en afspraken te actualiseren. Dit heeft reeds tot de eerste besparingen geleid. Dit zal in 2025 zijn vervolg krijgen.

Bij het Programma Bedrijfsvoering is geen opschaling van formatie nodig.

De resultaten

Na het overzicht van de actuele stand van zaken rondom de korte termijn maatregelen geven we u ook inzicht in de financiële en personele effecten. Met het volgende schema maken we ook inzichtelijk dat alle programma's bijdragen aan de besparingen en waar de opschaling plaatsvindt. Daarbij blijkt ook dat besparing en opschaling niet per programma dekkend is, maar dat door de gezamenlijke inspanningen op het totaal meer bezuinigd wordt dan opgeschaald. Dit is conform de begroting 2025 waarin de extra middelen al niet waren opgenomen.

Programma	Onderdeel	Aframen	Onderdeel	Ophogen
Inkomen	Terecht in de Uitkering Inkomensbeheer (P&S) (lean) Besparing Scan voorliggende voorziening	€ 80.000 (1 fte) € 40.000 (0,5 fte) p.m.	Personeel slasten	€ 210.000 (2,6 fte)
Werk	Poort (jobcenter) Poortproces (inkomen naast werk)	€ 40.000 (0,5 fte) € 40.000 (0,5 fte)	Werk Dienstverl ening	€ 120.000 (1,5 fte)
Inkomens ondersteuni ng	Bijzondere Regelingen Lean (eenvoud en vertrouwen)	€ 160.000 (2fte)	Personeel slasten	€ 400.000 (5 fte)
Bedrijfs voering	Concern MT en KSV	€ 160.000		
Overall	Contractbeheer Lean Inkomen en Werk (1 fte)	€ 100.000 € 80.000	€100.000 € 80,000 samen oplossen	
Totaal onder de streep		€ 700.000 + pm Scan voorliggende voorzieningen		€ 730.00

In eerste instantie was de verwachting dat de extra inzet vanaf 2025 ongeveer € 800.000 zou bedragen. Bij de uitwerking blijkt dat de extra inzet ruim € 700.000 bedraagt. Daar staat tegenover dat de opbrengsten ongeveer € 700.000 bedragen en een pm-post voor de opbrengsten van de scan voorliggende voorzieningen.

Toelichting op de doorontwikkelagenda WIL

In het kader van de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL zijn er op dit moment 8 thema's benoemd waarvan de uitwerking meer tijd vraagt. Dit omdat de thema's vaak programma overstijgend zijn, er afhankelijkheden zijn met besluitvorming en keuzes binnen de gemeenten of dat er een businesscase opgesteld moet worden om investeringen en opbrengsten in beeld te brengen.

Doel van de Doorontwikkelagenda blijft nog altijd om de balans aan te brengen tussen dienstverlening, personeel en financiën. De uitdaging waar gemeenten en WIL richting 2026 voor komen te staan maken het noodzakelijk dat de balans gezocht blijft worden. Met de uitwerking van de thema's beogen wij zowel een goede dienstverlening te blijven bieden, als het op financieel vlak een bijdrage leveren aan kostenreducering, zowel op regelingskosten als uitvoeringskosten. Hierbij zullen we ook blijven aansluiten bij de richting die in het Meerjaren Beleidsplan 2026-2028 wordt beschreven: we werken vanuit eenvoud, vertrouwen en maatwerk.

De Thema's

➤ Automatisering

Automatisering heeft een bredere invulling dan alleen ict. We zien mogelijkheden om middels automatisering te komen tot een eenvoudiger, snellere en betere dienstverlening naar klanten. Vanuit de ontwikkelingen rondom Privacy en Cybercriminaliteit is het van belang dit op te pakken. Met automatisering willen we de interne processen en verbeteringen daarin ondersteunen. Het gehele traject vergt echter tijd en investeringen, hiervoor zullen wij met businesscases werken om investeringen en opbrengsten inzichtelijk te maken. Naar verwachting zal dit een langduriger proces zijn waarbij steeds stappen worden gezet en doorontwikkeld.

➤ Digitaliseren

Wij willen aanvragen en processen digitaliseren zodat het gebruik van regelingen eenvoudig bereikbaar wordt voor de inwoners die hier op zijn aangewezen. Wij onderzoeken hoe en welke processen wij digitaal kunne afhandelen. De eerste stap is met Mijn Inkomen recent gezet. Hiermee kunnen onze klanten de inkomstenwijzigingen en inkomsten digitaal aanleveren. Wij gaan WIL breed onderzoeken welke stappen mogelijk zijn en wat dat gaat opbrengen. Voor de klant is het doel meer eenvoud en vertrouwen, aan de andere kant willen we de processen efficiënter en effectiever inrichten met het oog op kostenreductie.

➤ Parttime werken

Parttime werken biedt in onze ogen een belangrijke bijdrage bieden aan het welbevinden van de inwoners van de Lekstroom. Het biedt een belangrijke bron van inkomsten, draagt bij aan sociale en maatschappelijke integratie, biedt ontplooiingsmogelijkheden, is vaak een mooie opstap richting uitstroom naar regulier werk en soms het hoogst haalbare. Relatief gezien zijn op dit moment weinig klanten parttime aan het werk. Gezien de positieve effecten is het wenselijk meer klanten parttime aan het werk te helpen. Daarvoor gaan wij een samenhangende dienstverlening inrichten zodat meer inwoners deze stap kunnen nemen. Hierbij moet afstemming plaatsvinden tussen lokaal werkteam, werkgeversservicepunt en het programma Inkomen (inkomensverrekening) worden vormgegeven. De klant moet hierbij merken dat er minder drempels zijn. Aan de andere kant van de medaille moet meer uitstroom en verrekenende inkomsten leiden tot minder regelingskosten.

➤ Dienstverlening meer lokaal aanbieden

WIL is één van de ketenpartners binnen het sociaal domein en biedt daarin voornamelijk regionale dienstverlening. Een deel van de dienstverlening binnen het sociaal domein vindt lokaal binnen de gemeenten of zelfs in wijken plaats. De gemeenten en WIL willen met elkaar het gesprek aan over de verhouding tussen regionale en lokale dienstverlening aangaan.

In het kader van de *Doorontwikkeling WIL* zal WIL het gesprek hierover met de gemeenten voeren en werken naar een aanpak die past bij de maatschappelijk ontwikkelingen, de (nieuwe) wettelijke kaders en de lokale wensen.

➤ Brede Poort

Voor de langere termijn onderzoeken of wij de Poort tot een brede toegang voor de dienstverlening van WIL kunnen omvormen. Hierbij valt te denken aan het in de Poort direct de toegang tot alle werksoorten van WIL te beleggen. Voor de inwoner moet dit als effect opleveren een snellere,

eenvoudigere en afgestemde dienstverlening. Minder gesprekken, bewijsstukken en sneller weten op welke regelingen recht bestaat. Verder wordt hierin meegenomen of wij (met ketenpartners) voor klanten met specifieke problematiek (bijvoorbeeld statushouders, MOBW) een specifiek proces kunnen afspreken, afgestemd op de problematiek.

De brede toegang beperkt zich in de doorontwikkeling voornamelijk tot de WIL dienstverlening en richt zich niet op een toegang voor het brede sociaal domein.

➤ **Harmonisatie Regelingen**

Wij zijn er samen met de gemeenten van overtuigd dat voor een efficiënt werkende Gemeenschappelijke Regeling het meer dan wenselijk is om regelingen te harmoniseren. Voor onze klant heeft dit als voordeel een duidelijke regionale aanpak zonder verschillen die tot vragen leiden. Voor gemeenten is het beleid beter uitlegbaar. Voor WIL is dit beter uitvoerbaar. Dat laatste zit in alle onderdelen van de uitvoering, van klantenservice tot uitbetaling en van uitleg aan klanten tot werkdruk bij medewerkers. Hierbij zijn gemeenten en WIL samen aan zet. WIL kan inzicht geven in mogelijkheden en effecten, gemeenten zijn op een aantal onderdelen aan zet om keuzes te maken, bijvoorbeeld bij minimabeleid.

➤ **Lean doorontwikkelen**

Bij het Programma Inkomensondersteuning hebben we al laten zien dat er een gestructureerd traject wordt gelopen om processen eenvoudig en lean in te richten. Wij gaan ook voor de programma's Inkomen, werk en bedrijfsvoering onderzoeken of met een dergelijke aanpak tot effectievere en efficiëntere uitvoering kunnen komen. Gezien de lange doorlooptijden op onderdelen bij Inkomensondersteuning was direct duidelijk dat er slagen te maken waren. Voor de andere Programma's liggen de mogelijkheden minder voor het grijpen. Toch gaan wij serieus onderzoeken op welke punten wij de processen en dienstverlening mogelijk nog leaner kunnen maken.

➤ **Terecht in de uitkering**

Weten of een klant terecht in de uitkering zit is van belang. Voor de klant omdat hij dan weet dat hij recht heeft, maar ook dat er geen recht is op een andere regeling met gunstigere voorwaarden. Voor WIL omdat we geen onterechte uitgaven willen doen. Onze positieve benadering houdt in dat wij op elk moment dat wij met onze klant in contact zijn, wij ook het gesprek voeren over de individuele situatie, mogelijke wijzigingen hierin en de gevolgen daarvan op het recht op een uitkering. Wij werken vanuit eenvoud en vertrouwen, maar ook de klant informeren over rechten en verwachtingen. En als basis ook dat wij onze klant kennen en de klant ons kent. Het is dus nodig om dit door de gehele dienstverlening van WIL in te richten en af te stemmen.

Samenvattend

De 8 thema's van de Doorontwikkelagenda WIL zijn in ontwikkeling, mede vanuit de beweging die in het Meerjaren Beleidsplan zal worden geschetst en de gedachte achter de Herijking Opdracht en Dienstverlening WIL. Doel is een passende dienstverlening bieden die in balans is met de financiële uitdagingen waar we samen met gemeenten voor staan.

Zoals gezegd is voor een aantal onderwerpen een relatie met gemeentelijke besluitvorming. Tijdens het gesprek met de raad willen we specifiek met de raadsleden in gesprek over het thema harmoniseren. Uiteraard zullen wij het gesprek voeden met beelden vanuit de uitvoering, beelden over de verschillen tussen de regelingen in de diverse gemeenten en de effecten van de knoppen waaraan je kan draaien.