

Overdracht College-Raad

Datum 13 juli 2017

onderwerp	Beantwoording moties: 'bureaucratie in het sociaal domein' en 'meer banen door betere administratieve voorwaarden'
portefeuillehouder	Nelleke Vedelaar
informant	Buers, Paul
medeopstellers	Pluim, Gerben
afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen	Voorstel: Informatienota beantwoording moties bureaucratie in het sociaal domein en meer banen door betere administratieve voorwaarden

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording en daarmee de afdoening van de motie 'Meer banen door betere administratieve voorwaarden' (M 11-1) aangenomen op 18-04-2017 en de motie 'Bureaucratie in het sociaal domein' (M-13) aangenomen op 15-06-2015.

**Informatienota voor de raad**

Datum 5 juli 2017

Openbaar

Onderwerp	Beantwoording moties: 'bureaucratie in het sociaal domein' en 'meer banen door betere administratieve voorwaarden'
Versienummer	V7.0

Portefeuillehouder Nelleke Vedelaar & Ed Anker

Informant P. Buers / G. Pluim
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OW
Telefoon 038 498 2225
Email p.buers@zwolle.nl

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording en daarmee de afdoening van de motie 'Meer banen door betere administratieve voorwaarden' (M 11-1) aangenomen op 18-04-2017 en de motie 'Bureaucratie in het sociaal domein' (M-13) aangenomen op 15-06-2015.



Datum 5 juli 2017

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

De raad van de Gemeente Zwolle heeft in de vergadering van 15 juni 2015 de motie '*Bureaucratie in het Sociaal Domein*' aangenomen. Daarin roept de raad het college op:

- De aanpak van bureaucratie op te nemen in de monitor voor het Sociaal domein
- Daarvoor gebruik te maken van de inbreng van relevante betrokkenen zoals ook cliënten en hulpverleners
- Daarbij alle bureaucratie te betrekken zoals ook regelingen voor chronisch zieken en gehandicapten, mantelzorgwaardering, armoedebestrijding etc.
- Voorafgaand aan de begroting voorstellen te doen aan de raad voor een substantieel lagere bureaucratische last bij aanbieders en gemeente

Op 5 oktober 2016 heeft de raad een informatienota ontvangen met een voorlopige beantwoording van deze motie. Daarin wordt een schets met de stand van zaken weergegeven. Deze nota dient als definitieve beantwoording.

Daarnaast heeft de raad in de vergadering van 18 april 2017 de motie '*Meer banen door betere administratieve voorwaarden*' aangenomen. De raad roept het college op om:

- Expliciet het terugdringen van administratieve drempels bij SROI als onderzoeksrichting aan de taakstelling van de verkenner mee te geven en de mogelijkheden hiervan in beeld te brengen;
- Binnen het Werkbedrijf regio Zwolle in te zetten op meer eenduidigheid van administratieve processen en een proactieve benadering van werkgevers, waarbij de vraag 'wat heb je nodig om iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen?' centraal staat;
- Bij de uitkomsten van de verkenner in het kansenoverzicht op de resultaten van deze punten terug te komen.

Beide moties hebben betrekking op het terugdringen van administratieve lasten zodat alle betrokkenen zich kunnen richten op de kerntaken en –doelen in het Sociaal domein.

Kernboodschap

Het college onderschrijft de wens van de raad om bureaucratie in het Sociaal domein zoveel mogelijk terug te dringen. Onnodige bureaucratie is een last voor inwoners, partners, werkgevers en de gemeentelijke organisatie.

De transities in het Sociaal domein hebben, door overheveling van taken van de rijksoverheid naar de gemeenten, gezorgd voor nieuwe informatiestromen en verhoudingen. Inmiddels is de transitiefase achter de rug en wordt met partners, als onderdeel van de transformatie, gewerkt aan het terugdringen van onnodige bureaucratie. Hierin hanteren we de volgende uitgangspunten:



Datum 5 juli 2017

Controle is goed, vertrouwen is beter

Een van de afwegingen bij het terugdringen van bureaucratie is het dilemma tussen vertrouwen en controle. De gemeente Zwolle kiest in het Sociaal domein primair voor het werken vanuit vertrouwen. Medewerkers van de gemeente Zwolle werken op basis van de vier V's: vertrouwen, verantwoordelijkheid, vakmanschap en verbinding. Wij benaderen inwoners niet vanuit een wantrouwende houding maar gaan uit van positieve intenties, tot het tegendeel blijkt. We streven naar een situatie waarin inwoners die gebruik maken van onze dienstverlening en voorzieningen zo min mogelijk drempels ervaren. Controle en verantwoording blijven uiteraard noodzakelijk om misbruik en oneigenlijk gebruik van voorzieningen te voorkomen. Door controle en verantwoording echter niet voorop te stellen verminderen we onnodige bureaucratie.

We geven vertrouwen waar het kan, we controleren alleen waar dat echt noodzakelijk is

Vereenvoudigen waar mogelijk

Informatie is nodig om te kunnen sturen en verantwoorden. Zoals eerder gesteld heeft de overgang van taken van de rijksoverheid naar de gemeenten gezorgd voor verandering van informatiestromen. Het vergt tijd om dit opnieuw in te richten. Alle betrokken partijen (gemeenten, partners, inwoners) hebben belang bij een zorgvuldige registratie van gegevens. Voor inwoners is het van belang dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan en dat de juiste dienstverlening wordt geboden. Het waarborgen van *privacy* is hierin een belangrijk aspect. Voor gemeenten en partners is informatie van belang om op basis van sturingsinformatie de dienstverlening te kunnen verbeteren en verantwoording te kunnen afleggen. Nu de informatiestromen opnieuw zijn ingericht is het een uitdaging voor alle betrokken partijen om deze informatiestromen zoveel mogelijk te vereenvoudigen. Doel is dat de burger minder administratieve lasten ervaart en dat zowel gemeenten als partners minder tijd kwijt zijn aan administratieve handelingen zodat er meer tijd en geld besteed kan worden aan de kerntaken.

We vereenvoudigen waar dat kan; zoveel mogelijk energie naar kerntaken

Ontwikkelingen

Het verminderen van bureaucratie in het Sociaal domein is een continu proces waar veel verschillende partijen bij betrokken zijn. In gesprekken met onze partners en aanbieders is het tegengaan van regeldruk een terugkerend onderwerp van gesprek. Juist door signalen uit de praktijk kunnen we meer zicht krijgen op de knelpunten en deze waar mogelijk oplossen. Deze informatie komt van professionals maar vooral ook van afnemers van onze dienstverlening. Een voorbeeld hiervan zijn de signalen uit het klanttevredenheidsonderzoek naar Schulddienstverlening; hierin zijn door afnemers van de dienstverlening verschillende aanbevelingen gedaan over het verminderen van regeldruk. Deze aanbevelingen zijn verwerkt in nieuw beleid. Onderstaand een greep uit de acties die zijn ondernomen om de bureaucratie te verminderen:

- Contracteren in het Sociaal domein / landelijke standaardisering
Bureaucratie is niet alleen een last voor inwoners maar ook voor aanbieders en gecontracteerde partijen. Bij contracten en aanbestedingen werken we continu aan vereenvoudiging en het terugdringen van administratieve lasten. De energie bij onze

Datum 5 juli 2017

contractpartners moet gericht zijn op de dienstverlening aan inwoners, niet op administratie. Dit kan alleen als we er in slagen om gezamenlijk onnodige bureaucratie zoveel mogelijk terug te dringen. In overleg met de aanbieders wordt gewerkt aan uniformering en standaardisering van gegevens zodat we eenvoudiger en effectiever gegevens kunnen uitwisselen. In de afgelopen periode zijn systemen verder op elkaar aangesloten. De afstemming over vermindering van administratieve lasten bij inkoop gebeurt deels in de regio IJssel-Vecht, waarbij gemeenten uitwisselen op welke manier zij omgaan met dit onderwerp en hoe zij hierin van elkaar kunnen leren. Er zijn in regionaal verband concrete afspraken gemaakt. Gemeenten in de regio hebben afgesproken dat zij gebruik gaan maken van de systematiek Informatievoorziening Sociaal Domein (ISD)¹. Deze systematiek is ondersteunend bij de administratieve afhandeling van zorg en jeugdhulp en gaat uit van landelijke standaardisering. Dit zorgt ervoor dat zowel gemeenten als aanbieders dezelfde taal spreken en eenvoudiger informatie kunnen uitwisselen. We verwachten hierdoor de komende periode nog meer verbeteringen te kunnen doorvoeren. Doel is dat professionals bij onze contractpartners zich optimaal kunnen richten op hun kerntaken.

We sluiten aan bij landelijke standaarden, waaronder het I- Sociaal Domein

➤ Sociaal wijkteam

Het Sociaal wijkteam streeft ernaar om toegankelijk te zijn voor inwoners. Door middel van één plan wordt de ondersteuning aan gezinnen georganiseerd en gecoördineerd. Dit zorgt voor vermindering van lasten voor de burger; deze heeft, juist in het geval van multiproblematiek, één aanspreekpunt die de gezinssituatie kent. Dit voorkomt onnodige uitvraag van gegevens en miscommunicatie tussen instanties. Via het project 'basis op orde' wordt de effectiviteit en efficiëntie verder geoptimaliseerd. Het Sociaal wijkteam heeft de systemen zo ingericht dat beschikkingen eenvoudig kunnen worden gegenereerd vanuit één systeem. Dit vereenvoudigt het werk voor professionals en instanties en hierdoor ontstaat snel duidelijkheid voor inwoners. Het ministerie van VWS heeft Zwolle aangemerkt als voorbeeldgemeente op het gebied van beschikkingen in het Sociaal wijkteam.

We werken verder aan verbetering van de toegankelijkheid van het Sociaal wijkteam

➤ Vereenvoudiging van inkomensregelingen

Inwoners die gebruik maken van inkomensregelingen willen we snel en efficiënt helpen. Dit zorgt direct voor vermindering van uitvraag van gegevens en versnelling van het aanvraagproces. Daarnaast worden aanvraagprocedures en formulieren verder vereenvoudigd en wordt gestreefd naar eenmalige uitvraag van gegevens. Inwoners die periodiek de 'individuele inkomensvoorslag' aanvragen ontvangen ingevulde formulieren. Ondertekening van het formulier is voldoende om de voorslag te ontvangen. Verder is versnelling van de aanvraagprocedures en doorlooptijden één

¹ Informatievoorziening Sociaal Domein voor gemeenten en zorgaanbieders is een programma van Actiz, Branchebelang Thuiszorg (BTN), Federatie Opvang, GGZ Nederland, Jeugdzorg Nederland, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

Datum 5 juli 2017

van de speerpunten in het beleidsplan Schulddienstverlening 2017 – 2020. Onderstaand treft u nog een aantal voorbeelden van terugdringen van regeldruk op het gebied van inkomen:

- Het gebruik van SUWI- net heeft in de afgelopen jaren gezorgd voor sterke vermindering van de uitvraag van gegevens bij aanvraag van een *uitkering voor levensonderhoud en bijzondere bijstand*. In SUWI- net zijn bijvoorbeeld gegevens te raadplegen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en Diens Uitvoering Onderwijs (DUO).
- Bijzondere bijstand voor *bewindvoering* hoeft niet meer jaarlijks te worden aangevraagd maar wordt toegekend voor een periode van 5 jaar.
- De inkomens- en vermogenstoets in relatie tot de *Collectieve Zorgverzekering* voeren we niet meer uit voor inwoners die een uitkering van de gemeente ontvangen. Dit voorkomt dubbele uitvraag van gegevens.
- Voor het aanvragen van *te tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten* wordt samengewerkt met het Sociaal wijkteam. Aan de hand van informatie van het wijkteam wordt vastgesteld of vastgesteld of een inwoner hiervoor in aanmerking komt. De inwoner hoeft dit dus niet zelf aan te tonen door middel van bewijsstukken. Dit beperkt de administratieve last voor de aanvrager.
- Tot voor kort was het voor ouders / verzorgers noodzakelijk om jaarlijks een aanvraag te doen om in aanmerking te komen voor een voorziening in het kader van *leerlingenvervoer*. Als er nu sprake is van een indicatie, en de verwachting is dat de situatie van de leerling de komende jaren niet zal veranderen, wordt de vergoeding voor meerdere jaren toegekend.
- Voor de ondersteuning en waardering van mantelzorgers wordt er gewerkt aan een betere informatie voorziening. Dit gebeurt in overleg met alle betrokken partijen om het aanbod van mantelzorgondersteuning nog beter af te stemmen op de behoeften.

Samenhang met het Versimpelteam (Motie M 437)

Het terugdringen van bureaucratie hangt samen met *motie M 437*. Deze motie roept op tot vereenvoudigen wat eenvoudiger kan om de communicatie met inwoners te verbeteren. Overleg met partners heeft duidelijk gemaakt dat vooral communicatie met laaggeletterden, ouderen en inwoners met een niet-westerse achtergrond vraagt om een specifieke aanpak. Er wordt in dit kader gewerkt aan een actieplan 'Versimpelen' Hierin worden onder meer acties voorgesteld om leesbaarheid van brieven en formulieren te verbeteren, de website en digitale communicatie effectiever te benutten en te werken met focusgroepen vanuit de samenleving die ons ondersteunen om processen, formulieren en brieven waar mogelijk te vereenvoudigen. *Motie M 437* wordt beantwoord in een aparte informatienota.

We verwachten deze lijn van vereenvoudiging de komende periode te kunnen doorzetten, in samenwerking met de cliëntenvertegenwoordigers en partners in de stad. Niet elke inwoner heeft dezelfde mate van zelfredzaamheid. Als inwoners ondersteuning nodig hebben bij het aanvragen van een voorziening, het invullen van formulieren of het leggen van contact met een instantie dan is er ondersteuning

Datum 5 juli 2017

beschikbaar via bijvoorbeeld 'Op orde', Sociaal raadslieden of via de gemeente. Zoals hierboven gesteld zetten staat preventie voorop, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor het Versimpelteam.

➤ Verminderen regeldruk voor werkgevers

Doelstelling van de Participatiewet is om zoveel mogelijk inwoners in staat te stellen om zo regulier mogelijk werk te verrichten. Complexiteit van regelgeving en procedures weerhoudt werkgevers ervan om kandidaten vanuit de Participatiewet een kans te geven. Het terugdringen van onnodige administratieve lasten voor werkgevers is dan ook van niet te onderschatten belang. VNO-NCW heeft hier recent op landelijk niveau nogmaals aandacht voor gevraagd. Op lokaal en regionaal niveau wordt, met sociale partners (overheid, onderwijs, ondernemers en vakbonden) onverminderd gewerkt aan het terugdringen van administratieve lasten voor werkgevers. Dit gebeurt onder meer door verdere harmonisatie van ondersteunende instrumenten voor werkgevers, uniforme afspraken over subsidies en het streven naar één contactpersoon per onderneming. Een recent voorbeeld van administratieve lastenverlichting voor werkgevers is de regionale aanpak op het gebied van Social Return on Investment (SROI). Werkgevers worden bediend vanuit het Regionaal Expertisecentrum van de arbeidsmarktregio en hebben de mogelijkheid om in samenwerking met andere werkgevers in de regio invulling te geven aan de SROI-opgave. Dit zorgt voor directe vermindering van administratieve lasten voor de werkgever. Het voorstel van de gemeenteraad om de verkenner, die wordt aangesteld op basis van de notitie 'investeren in werkgelegenheid', een specifieke opdracht te geven in het verminderen van administratieve lasten voor werkgevers neemt het college over. De verkenner zal worden gevraagd om dit thema met werkgevers te bespreken; het terugdringen van bureaucratie zien we als belangrijke randvoorwaarde om daadwerkelijk meer kansen te kunnen bieden aan de doelgroep van de Participatiewet.

Het terugdringen van bureaucratie wordt door de 'verkenner' meegenomen in de gesprekken met werkgevers; het terugdringen van bureaucratie is een belangrijke randvoorwaarde om meer kansen te bieden aan de doelgroep van de Participatiewet.

Monitor Sociaal domein

In de motie adviseert u om het terugdringen van bureaucratie als onderdeel op te nemen in de monitor Sociaal domein. Wij onderschrijven deze ambitie. Het terugdringen van onnodige bureaucratie is een speerpunt voor ons college en we willen zoveel mogelijk zichtbaar maken wat we als gemeente, samen met partners, doen aan vermindering van administratieve lasten. Tegelijkertijd zien we dat er landelijke standaarden ontwikkeld worden (onder meer gekoppeld aan het eerder genoemde Informatievoorziening Sociaal Domein) die ondersteunend zijn bij het in beeld brengen van de afname van bureaucratie. Deze standaarden zijn nog volop in ontwikkeling. We stellen voor om de raad minimaal eenmaal per jaar te informeren over de voortgang op dit onderwerp via de reguliere beleidscyclus, mede op basis van de landelijke monitoringsinformatie. We onderzoeken de komende tijd in welke vorm we de raad hierover informeren en hoe we hierbij de verbinding leggen met de monitor Sociaal domein.



Datum 5 juli 2017

We sluiten aan bij landelijke standaarden voor monitoring en informeren de raad minimaal eens per jaar over de voortgang van dit onderwerp.

Vervolg

Zoals blijkt uit de bovenstaande voorbeelden is het terugdringen van bureaucratie in het Sociaal domein een omvangrijke en complexe opgave. Het college stelt alles in het werk om onnodige bureaucratie te voorkomen, samen met partners, aanbieders, werkgevers en inwoners. Regels en procedures zijn ondergeschikt aan de inhoudelijke doelstellingen in het Sociaal domein. Door geleidelijk verbeteringen door te voeren verwachten we op termijn te komen tot een situatie waarin regeldruk is beperkt tot alles wat strikt noodzakelijk is. Tegelijkertijd werken we aan verbetering en vereenvoudiging van communicatie met inwoners en partners. Om dit te realiseren is onder meer het inrichten van een 'Versimpelteam' in voorbereiding. We willen als gemeente toegankelijk en transparant zijn voor onze inwoners en samenwerkingspartners; vermindering van regeldruk en heldere communicatie zijn essentieel om deze ambitie te realiseren.

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris