

VERSLAG van de vergadering van het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek, gehouden op **donderdag 29 oktober 2020**

AANWEZIG Vanwege een aantal redenen en de beperkte agenda is de agenda met voorstellen per e-mail afgehandeld. De besluiten en opmerkingen staan in onderstaand verslag.

1. Opening, mededelingen en vaststelling agenda

De agenda met voorstellen is per e-mail behandeld. Secretaris heeft in een apart document per agendapunt een aanvullende reactie/advies gegeven.

2. Verslag dagelijks bestuur van 1 oktober 2020

Tekstueel:

Het verslag is zonder wijzigingen vastgesteld.

Naar aanleiding van:

Bladzijde 2 (agendapunt 9): het onderzoek heeft opgeleverd dat er geen sprake is van grootschalige onjuistheden, maar dat het de combinatie is tussen het niet (tijdig) afzeggen van de zorg door de klant, het niet tijdig doorgeven door de klant aan de ISD en de niet geleverde zorg wel in rekening is gebracht door de aanbieder. Daarom gaat de ISD alle klanten nogmaals wijzen dat als zij, meestal vanwege de Corona, (tijdelijk) geen hulp willen/durven te ontvangen zij dit zowel bij de ISD als de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.

3. Lijst van toezeggingen

Toezegging 2020-16 (onderzoek algemene voorziening vervoer begeleiding): vanwege de complexiteit en het gezamenlijke onderzoek met Katwijk wordt dit het eerste kwartaal 2021. Toezegging 2020-02 (Voorstel regiotaxi speciale instelling): wordt december 2020.

4. Ingekomen stukken en overzicht besluiten beleidsstukken 2018 en 2019

4.a Ingekomen en uitgaande stukken

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van het overzicht en heeft geen opmerkingen.

b. Overzicht beleidsstukken

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van het overzicht en heeft geen opmerkingen.

5. Stand van Coronavirus inclusief Tozo

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van de memo van secretaris over de stand van zaken. Daaruit blijkt onder andere dat corona personeelsgewijs weinig impact heeft en dat thuiswerken goed is geregeld, waardoor de kerndienstverlening niet in het gedrang is gekomen en ook niet komt wanneer er toch een totale lockdown komt. Positief organisatorisch is dat sommige ontwikkelingen in een stroomversnelling gaan. Zo handelt de ISD niet alleen de Tozo voor een groot deel volledig geautomatiseerd af, maar de digitale stroom vanuit de klanten (aanvragen, rechtmatigheidsformulieren, inkomstenbriefjes) is ook stijgende waardoor zaken sneller en efficiënter afgehandeld kunnen worden. Maar helaas zijn er ook nadelen te benoemen: zowel klanten als consulenten missen het contact doordat er eigenlijk geen huisbezoeken meer plaatsvinden en ook contacten in de spreekkamer tot het absolute minimum zijn beperkt. Risico is dat je bepaalde signalen mist of pas later opmerkt. Hier is intern dan ook aandacht voor om de klant niet uit het oog te verliezen. Daarnaast ziet de ISD een (lichte) stijging van het aantal PW-klanten. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er minder klanten uitstromen, omdat er tijdelijk minder banen zijn. Het dagelijks bestuur begrijpt dat het voor medewerkers zwaar is om collega's en klanten niet te zien.

Uit het overzicht Tozo 1, 2 en 3 blijkt dat Tozo 3 vooralsnog achterblijft bij Tozo 1 en 2. Maar of dit zo blijft valt te betwijfelen en is afhankelijk van de duur van de maatregelen en de maatregelen die het Kabinet nog neemt. Net als bij Tozo 1 en 2 handelt de ISD de meeste aanvragen grotendeels geautomatiseerd af. De regeling levert geen uitvoeringsproblemen op. Ondernemers die een bedrijfskapitaal hebben ontvangen zijn vanaf 1 januari 2021 wettelijk verplicht om via automatische incasso de lening af te lossen. De ISD verwacht dat een groot aantal ondernemers om uitstel vraagt en dat is wettelijk gezien mogelijk. In de brief die ondernemers krijgen staat de optie van uitstel of aanpassing van het maandelijks aflossingsbedrag.

Bij de schulddienstverlening zijn de effecten van de Corona (nog) niet zichtbaar.

Bij de Wmo zijn de effecten wel merkbaar. Zowel klanten als zorgmedewerkers zijn ziek of moeten in quarantaine, waardoor er geen/minder hulp geleverd kan worden. Secretaris komt op korte termijn met een voorstel over hoe omgaan met niet geleverde- of alternatieve zorg.

Het dagelijks bestuur complimenteert de ISD met de voorbereiding en werkwijze tijdens deze tijd. En vindt het goed om te horen dat Corona in de bedrijfsvoering iets positiefs brengt in de zin van het afhandelen van zaken in digitale vorm. Dat is een winstpunt in de bedrijfsvoering en is ook dienstverlenend voor klanten. Het dagelijks bestuur is benieuwd of deze voordelen qua capaciteitsvoordeel te vertalen zijn en naar toename van klanttevredenheid. Daarnaast is het dagelijks bestuur nieuwsgierig naar mogelijke oplossingen voor de genoemde nadelen en risico's. Bij gemeenten staat armoedebestrijding hoog in het vaandel en daarom is de vraag gesteld hoe het komt dat de effecten bij schulddienstverlening nog niet merkbaar zijn en wat gemeenten kunnen betekenen.

Het dagelijks bestuur begrijpt dat de toename van de besmettingen ook merkbaar is bij de hulpverlening binnen de Wmo en vindt het belangrijk dat aanbieders blijven kijken naar wat er wel kan.

6. Ondermandaat individuele inkomenstoelage pensioengerechtigden

Het dagelijks bestuur gaat akkoord met het ondermandaat. Het ondermandaat betreft de uitvoering van de individuele inkomenstoelage voor de gemeenten Lisse en Teylingen. Deze gemeenten hebben gekozen voor de plusvariant. De colleges van Lisse en Teylingen hebben het mandaat vastgesteld.

7. Agenda openbare vergadering algemeen bestuur 30 november 2020

Het dagelijks bestuur gaat akkoord met de voorgestelde agenda inclusief het aanvullend agendapunt.

8. Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 (over 2019)

Het dagelijks bestuur heeft kennis genomen van de resultaten en constateert dat de tevredenheid is toegenomen en dat is positief. In de kaders staan de landelijke benchmarkgegevens en die lopen altijd een jaar achter. Benchmarkgegevens over 2019 zijn pas eind 2020 beschikbaar.

De cijfers zijn niet per gemeente beschikbaar, omdat het dagelijks bestuur dit jaar heeft besloten om alleen mee te doen aan het verplicht landelijk cliëntervaringsonderzoek en die resultaten zijn net als voorgaande jaren ISD-breed.

9. I-Health

Niet besproken en volgt in een later overleg.

10. Wat verder ter tafel komt

11. Rondvraag en Sluiting

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 26 november 2020

De voorzitter,
D.T.C. Salman

De secretaris,
R.J. 't Jong