



Onderwerp Monitoring en verantwoording Gewoon in de Wijk	
Nummer	2023/44694
Portefeuillehouder	Loenen, D. van
Programma/beleidsveld	1.2 Sociale basis
Afdeling	MO
Auteur	Duker, J.W.
Telefoonnummer	023-5115041
Email	jwduker@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Met ingang van 1 januari 2023 wordt de opdracht Gewoon in de Wijk uitgevoerd door VanHier Haarlem. De opdracht Gewoon in de Wijk betekent een verandering in de relatie tussen de gemeente en de uitvoerende partij(en). Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het bespreken van verantwoordingsinformatie in een regulier contractoverleg, en monitoringsinformatie over de voortgang van gerealiseerde maatschappelijke effecten en opgaven in wijken. Met deze nota wordt de commissie Samenleving nader geïnformeerd over de monitoring en verantwoording van de opdracht en de wijze waarop zij daarbij wordt betrokken.</p>
Behandelaar voor commissie	<p>Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.</p> <p>Met deze Informatienota wordt toezegging 2022/467535 afgedaan, welke inhoudt dat de commissie geïnformeerd zou worden over de monitoring van Gewoon in de Wijk.</p> <p>Daarnaast worden met deze nota de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie over de evalueerbaarheid van welzijnssubsidies afgedaan (2019/194697; 2019/194727; 2019/194753). Deze aanbevelingen waren begin 2019 aanleiding de meerjarige kaderstelling voor de Sociale Basis niet vast te stellen. Sindsdien zijn de subsidies in de Sociale Basis steeds met één jaar verlengd. De opdracht Gewoon in de Wijk is het sluitstuk van een heroriëntatie op de inrichting van de Sociale Basis, de evalueerbaarheid van welzijnssubsidies en de informatiepositie van de gemeenteraad.</p> <p>Tot slot is het college voornemens toezegging 2022/465955 af te doen door VanHier te vragen op korte termijn een bijeenkomst te organiseren waarin zij de commissie informeert over de stand van zaken van de implementatie en uitvoering van de opdracht Gewoon in de Wijk.</p>

Relevante eerdere besluiten	- Uitnodiging tot Inschrijving Gewoon in de Wijk (2022/53240) in de commissie Samenleving van 3 maart 2022
Besluit College d.d. 31 januari 2023	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,



1. Inleiding

Met ingang van dit jaar wordt de opdracht Gewoon in de Wijk uitgevoerd door VanHier Haarlem. Gewoon in de Wijk is een integrale opdracht met één budget, om ondersteuning te bieden aan inwoners bij redzaam zijn in het dagelijks leven en meedoen in de samenleving. Die ondersteuning is dichtbij, laagdrempelig en herkenbaar en sluit aan bij de leefwereld en de mogelijkheden van inwoners en hun omgeving. Binnen de opdracht zijn drie onderdelen te onderscheiden: de Sociale Basis, het Sociaal Wijkteam en Aanvullende Ondersteuning. Voor inwoners zal deze ondersteuning meer in samenhang, minder versnipperd en zonder schotten beschikbaar zijn. Door Gewoon in de Wijk verminderen de administratieve lasten en blijft de ondersteuning betaalbaar.

VanHier is een coöperatieve vereniging i.o. met als kernpartners Dock Haarlem, Haarlem Effect, Leger des Heils, PerMens, Stichting Ontmoeting en Zorgbalans. VanHier voert de opdracht samen met onderaannemers uit; per saldo resulteert dit in een vermindering van het aantal partijen dat uitvoering geeft aan Gewoon in de Wijk. Voor gemeente, ketenpartners en inwoners is er nu één organisatie (VanHier) het aanspreekpunt voor ondersteuning bij redzaam zijn en meedoen in de samenleving.

Deze stelselwijziging betekent tevens een verandering in de relatie tussen de gemeente en de uitvoerende partij(en). In de opdracht Gewoon in de Wijk is daarvoor een nieuw sturingsmodel geïntroduceerd. Dit sturingsmodel is gebaseerd op een strategisch partnerschap en bestaat uit vier onderdelen die onderling verbonden zijn:

- Gedeelde waarden
- Kaders en randvoorwaarden
- Data en informatie
- Interactie en dialoog

Op deze vier onderdelen wordt met Gewoon in de Wijk de volgende beweging ingezet:

WAS	WORDT
Veel losse opdrachten/subsidies en 'producten' in dagdelen/uren per inwoner (sturen op het 'hoe')	Eén integrale opdracht vanuit één visie, beleidsdoelen/opgaven (sturen op het 'wat')
Kaders die (soms) knellen	Kaders die begrenzen én ruimte geven voor innovatie
Financiële afrekening en verantwoording op activiteiten/uren/dagdelen ('productie')	Geen financiële afrekening, maar verantwoording op resultaten en effecten voor inwoners en monitoring van de realisatie van opgaven
Nadruk op opdrachtgever - opdrachtnemer relatie	Nadruk op partnerschap op basis van dialoog en samen leren en verbeteren (gelijkwaardig, open, vertrouwen)

In de overeenkomst Gewoon in de Wijk is afgesproken dat er in het derde en het zesde jaar een evaluatie plaats vindt op het stelsel en de behaalde resultaten. Daarnaast is een escalatiemodel afgesproken voor het geval zich tussentijds knelpunten of onvrede voordoen.

Gedeelde waarden (visie, beleidsdoelen, leidende principes) en kaders en randvoorwaarden (wet- en regelgeving, programmabegroting, overeenkomst) zijn beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving Gewoon in de Wijk. De uitgangspunten voor de twee andere onderdelen van het sturingsmodel zijn daarin ook beschreven, maar zijn de afgelopen maanden verder uitgewerkt door de gemeente en VanHier samen. In deze nota wordt de commissie Samenleving hier nader over geïnformeerd.

Bij de bespreking van de Uitnodiging tot Inschrijving is door de wethouder toegezegd de commissie Samenleving te informeren over de monitoring van de uitvoering van de opdracht; deze toezegging wordt met deze Informatienota afgedaan. Verder is de opdracht Gewoon in de Wijk het sluitstuk van een heroriëntatie op de inrichting van de Sociale Basis, de evalueerbaarheid van welzijnssubsidies en de informatiepositie van de gemeenteraad. Met deze Informatienota worden de aanbevelingen afgedaan die de Rekenkamercommissie daar eind 2018 over heeft gedaan.

2. Monitoring en verantwoording

Gemeente en VanHier hebben afgesproken bij het verzamelen van data en informatie en de interactie en dialoog hierover onderscheid te maken tussen monitoring en verantwoording.

Verantwoordingsinformatie heeft betrekking op de kwaliteit van de ondersteuning, het bereik van en de resultaten voor inwoners, en de ervaren effectiviteit door inwoners. In bijlage I is beschreven welke kengetallen hiertoe door VanHier worden bijgehouden; dat gebeurt zowel per blok als per wijk. Bij (individuele) ondersteuning van het Sociaal Wijkteam en Aanvullende Ondersteuning wordt ook informatie over instroom en uitstroom geregistreerd; bij de Sociale Basis zou dit ten koste gaan van de laagdrempeligheid. Streefcijfers voor deze kengetallen worden door VanHier opgenomen in een jaarplan. Gemeente en VanHier bespreken de voortgang in een regulier contractoverleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Na afloop van ieder jaar legt VanHier verantwoording af over kwaliteit, bereik, resultaten en ervaren effectiviteit in een jaarverslag. De informatie over 2023 kan tevens beschouwd worden als nulmeting. De commissie Samenleving ontvangt de jaarplannen en jaarverslagen ter informatie.

Monitoringsinformatie heeft betrekking op maatschappelijke effecten, trends en ontwikkelingen op stedelijk niveau en opgaven op het niveau van een wijk. Het betreft veelal effecten en opgaven waarbij VanHier een (belangrijke) rol speelt, maar die niet direct causaal zijn te koppelen aan de inzet van VanHier. Effecten en opgaven worden gerealiseerd door samenwerking tussen inwoners, (keten)partners, VanHier en de gemeente. De gemeente formuleert op stedelijk niveau beleidsdoelen met bijbehorende indicatoren en streefcijfers en monitort deze. De voortgang bespreken gemeente



en VanHier op strategisch/bestuurlijk en tactisch niveau. Opgaven op wijkniveau worden door inwoners, organisaties en gemeente samen geformuleerd.

Op dit moment zijn door VanHier en de gemeente drie belangrijke strategische opgaven voor de middellange termijn geformuleerd: rondkomen; een dementievriendelijke stad; mentaal gezonde jongeren. Voor deze opgaven zal vanuit een gezamenlijke probleemanalyse die recht doet aan de veelzijdigheid en gelaagdheid van de problematiek een ambitie en een veranderstrategie geformuleerd worden. Hierbij worden verschillende partijen en inwoners betrokken.

VanHier neemt haar aandeel in de opgaven mee in haar jaarplan. De voortgang wordt besproken in tactische en operationele wijk- en opgavegerichte overleggen met alle betrokkenen. Op wijkniveau zal VanHier veelal de organisator zijn van deze overleggen, als onderdeel van hun wijkprogrammering. VanHier neemt een beschrijving van de voortgang van de uitvoering van de opgaven mee in haar jaarverslag.

Het college van B&W stelt jaarlijks een trendrapportage voor de opdracht Gewoon in de Wijk vast. Deze trendrapportage omvat een beschrijving van beleidsmatige ontwikkelingen op het niveau van Rijk en gemeente, en van maatschappelijke trends en ontwikkelingen, inclusief de monitoring van beleidsindicatoren. Daarnaast reflecteert het college in de trendrapportage op het jaarverslag van VanHier. Op basis van deze analyses formuleert het college ambities en prioriteiten voor het volgende jaar. Deze trendrapportage wordt ieder jaar direct na het zomerreces besproken in de commissie Samenleving.

3. Vervolg

Het afgelopen jaar (2022) was nog geen regulier uitvoeringsjaar, maar de tweede helft van het jaar stond wel in het teken van de implementatie. VanHier zal hierover een verslag opstellen; dit verslag wordt naar de commissie Samenleving gestuurd. De notitie 'Het verhaal van VanHier' dient als jaarplan voor het eerste jaar (2023) en is reeds met de commissie Samenleving gedeeld.

De Participatieraad wordt aan de hand van deze Informatienota geïnformeerd over de monitoring en verantwoording van de opdracht Gewoon in de Wijk en zal in het vervolg eveneens jaarplannen, jaarverslagen en trendrapportages ontvangen.

Voorstel is dat de commissie Samenleving minimaal twee keer per jaar rechtstreeks in gesprek gaat met VanHier over de voortgang van de uitvoering van Gewoon in de Wijk. Over de vormgeving hiervan zal het College in gesprek gaan met de Griffie.

4. Bijlagen

- Kengetallen verantwoordingsinformatie

BIJLAGE I: Kengetallen verantwoordingsinformatie

Blok	Wat	Hoe	Frequentie
Sociale Basis Welzijn	Bereik (aantal unieke deelnemers per maand, voortzetting huidige tellingen, mits dit geen belemmering vormt voor toegankelijkheid)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Kwartaal
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten ¹ .	Kwartaal
Sociale Basis Jeugd	Bereik (aantal unieke deelnemers per maand)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Kwartaal
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door aanbieders, bestaand of nieuw. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten.	Kwartaal
Sociale Basis Waardevol Werk	Bereik (aantal unieke deelnemers per maand)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Instroom (aantal unieke deelnemers per maand dat voor het eerst gebruik maakt van de voorziening)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Uitstroom (aantal unieke deelnemers per maand waarvoor de voorziening wordt beëindigd)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Uitstroomkenmerk (reden uitstroom deelnemers: naar werk; andere vormen van participatie, overlijden, verhuizen, zonder resultaat)	Registratie door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Kwartaal
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten.	Kwartaal

¹ Het aantal klachten van inwoners, de aard van deze klachten, de opvolging die hieraan is gegeven en welke conclusies en lessen hieruit getrokken worden.



Sociale Basis Community building	Bereik (aantal unieke deelnemers per maand)	Tellen door aanbieders, rapportage aan VanHier Haarlem.	Kwartaal
	Aantal matches vrijwilligers en initiatieven (hoeveel vrijwilligers zijn gematcht aan een ondersteuningsvraag; hoeveel nieuwe initiatieven zijn gestart met facilitering VanHier)	Tellen door aanbieders (vrijwilligers), rapportage aan VanHier Haarlem. Tellen door VanHier (initiatieven)	Kwartaal
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Kwartaal
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door aanbieders. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten.	Kwartaal
Wijkteams	Wachttijden (Aantal dagen tussen melding bij Wijkteam en eerste afspraak)	Registratie door VanHier	Maand
	Aantal I&A (aantal I&A activiteiten)	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied en leeftijd (op termijn).	Maand
	Instroom (aantal unieke Haarlemmers per maand dat voor het eerst gebruik maakt van de wijkteams)	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied en leeftijd (op termijn).	Maand
	Uitstroom (aantal unieke Haarlemmers per maand waarvoor de ondersteuning door de wijkteams is wordt beëindigd)	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied en leeftijd (op termijn).	Maand
	Aantal unieke Haarlemmers met actieve ondersteuning per einde van de maand	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied.	Maand
	Uitstroomkenmerk (reden uitstroom deelnemers: doelen ondersteuningsplan bereikt, voortijdig op verzoek Haarlemmer, overlijden, verhuizen, anders nl.)	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied.	Maand
	Gemiddelde zorgduur (gemiddelde tijd tussen instroom en uitstroom, zowel voor uitgestroomde Haarlemmers als voor Haarlemmers in ondersteuning, met spreiding)	Registratie door VanHier Haarlem. Inclusief leefgebied.	Maand
	Aantal verwijzingen naar maatwerkvoorziening Aanvullende Ondersteuning.	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door onafhankelijk bureau. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Maand
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door onafhankelijk bureau. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten.	Maand

Aanvullende Ondersteuning (BA en DO)	Wachttijden (Aantal dagen tussen toewijzing voorziening en start ondersteuning door aanbieder)	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Instroom (aantal unieke deelnemers per maand dat voor het eerst gebruik maakt van de voorziening)	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Uitstroom (aantal unieke deelnemers per maand waarvoor de voorziening wordt beëindigd)	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Uitstroomkenmerk (reden uitstroom deelnemers: doelen ondersteuningsplan bereikt, voortijdig op verzoek Haarlemmer, overlijden, verhuizen, anders nl.)	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Gemiddelde zorgduur (gemiddelde tijd tussen instroom en uitstroom, zowel voor uitgestroomde Haarlemmers als voor Haarlemmers in ondersteuning, met spreiding)	Registratie door VanHier Haarlem	Maand
	Ervaren effect	Cliëntervaringsmeting door onafhankelijk bureau. Vragen over verbetering situatie Haarlemmer.	Maand
	Ervaren kwaliteit	Cliëntervaringsmeting door onafhankelijk bureau. Vragen over vindbaarheid, toegankelijkheid, bejegening. Aantal klachten.	Maand