

Raadsstuk

Onderwerp: Wmo voorzieningen: de kanteling van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie.

Rapport van het RKC-onderzoek naar de Wmo voorzieningen van de gemeente Haarlem.

Reg.nummer: 2013/426163

1. Inleiding

De rekenkamercommissie (RKC) heeft van de Wmo het prestatieveld 6 (en deels 5) van de gemeente Haarlem onderzocht. De RKC heeft in 2012 een Quick scan uitgevoerd naar alle negen prestatievelden van de Wmo. Hiermee is een eerste indruk verkregen over het gehele beleidsveld van de Wmo. Dit onderzoek maakt een verdiepingsslag naar prestatieveld 6 'individuele voorzieningen'.

De RKC heeft voor dit onderwerp gekozen naar aanleiding van de grote veranderingen op het gebied van het sociale domein, waar de Wmo onderdeel van uitmaakt. Deze veranderingen hebben te maken met de bezuinigingen, decentralisaties en Hof 2.0. In het kader van aanstaande en/of al doorgevoerde bezuinigingen is er bezorgdheid dat het nieuwe Wmo-beleid aanleiding is tot verschraving van ondersteuning en voorzieningen. Ook bestaat er vrees dat de tijdsdruk waaronder de taken van het Wmo-beleid worden doorontwikkeld de noodzakelijke aandacht en zorg voor burgers met een handicap en chronisch zieken niet goed borgt. Verder heeft de gemeente Haarlem als een van de hoofdthema's "dat iedereen mee moet kunnen doen in de samenleving". De kerngedachte is een goed samenspel tussen eigen kracht, inspirerende maatschappelijke ondernemers en gemeentelijke verantwoordelijkheid voor kwetsbaren.

De vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Wordt het compensatiebeginsel van de Wmo op het beleidsveld 6 door de gemeente Haarlem doelmatig en doeltreffend uitgevoerd en staat de vraagstelling van de cliënt hierbij centraal?

De rekenkamercommissie is medio 2012 gestart met het onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd door E.J. de Vries, extern lid van de RKC.

Over het algemeen beoordelen rekenkamers in hun onderzoek het gevoerde beleid. Het onderzochte Wmo-beleidsveld is continue in verandering, waarbij het gaat om een cultuurverandering van de gemeente, de burger/cliënt en de organisaties die hierbij betrokken zijn. De veranderingen in het sociale domein zijn 'werk in uitvoering' en het kan daardoor lastig zijn om de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid te toetsen. De RKC is van mening dat het wel mogelijk is om te beoordelen of het traject adequaat wordt ingevuld en om (tussen)doelen te toetsen op doeltreffendheid. Het rapport is evaluerend ten aanzien van vastgesteld beleid en adviserend over de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de verandering naar een vraag- en cliëntgerichte organisatie.



Haarlem

De omslag in denken en handelen is de basis om van een aanbodgerichte- naar een vraaggerichte organisatie te gaan. Het onderzoek van de RKC kon zich dan ook niet beperken tot het aanbod van voorzieningen alleen. Er is ook gekeken of er een integrale aanpak is en of de vraagstelling centraal gesteld wordt. Dit doet recht aan de veranderingen op het sociale domein, maar ook aan de inspanningen van de gemeente om vorm te geven aan deze veranderingen. Het onderzoek heeft als uitgangspunt beleidsveld 6, met een verbreding naar prestatieveld 5, 'collectieve voorzieningen', en ook richting prestatieveld 3, 'informatie en advies'. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van de RKC geweest om hierin volledig te zijn, aanzien het om een breed beleidsveld gaat.

De RKC heeft er nadrukkelijk voor gekozen om het perspectief van de burger/cliënt in dit onderzoek mee te nemen. De keuzevrijheid van de burger/cliënt is beoordeeld, evenals de inrichting van de regierol van de gemeente rondom de burger/cliënt. Verder zijn cliënt tevredenheidsonderzoeken meegenomen in het onderzoek en informatie vanuit de Wmo-raad en stichting 't WEB.

De RKC komt tot de onderstaande algemene conclusies:

- | |
|---|
| <p>1. De gemeente heeft het beleid van bovenaf integraal ingezet via Hof 2.0 en de nota "Samen voor elkaar". Deze laatste is een integraal document dat de Wmo overstijgt en het hele sociale domein behelst. Deze is tot stand gekomen met de sociale partners van de stad. Hieruit zijn vijf praktijkwerkplaatsen voortgekomen. Hierbij is de Wmo-raad niet actief betrokken door de gemeente. Als de gemeente de burger/cliënt meer centraal wil stellen, verdient het aanbeveling om organisaties die deze groep vertegenwoordigen, zoals de Wmo-raad, en in de toekomst de Participatieraad, meer te betrekken bij beleidsvorming.</p> |
| <p>2. Van onderaf is in de uitvoering sprake van versnippering. Er is geen uniformiteit in de informatiesystemen van organisaties, waardoor er dubbeling van informatie ontstaat en versnippering van beheercapaciteit. Dit leidt soms voor de cliënt tot een zoektocht door de verschillende instanties, wat er toe kan leiden dat iemand gefrustreerd raakt en afhaakt. Ook leidt het tot niet efficiënt gebruik van informatie. Dit kost extra tijd, levert een onnodige hogere werkdruk en kost ook meer geld. De verstrekte informatie is vooral aanbodgericht en gaat weinig uit van eigen kracht oplossingen. Loket Haarlem is al meer een integrale aanpak.</p> |
| <p>3. Er is nog nauwelijks sprake van regie rondom de cliënt. De regie die de gemeente voert, vindt vooral plaats via subsidies en aanbestedingen waarin de uitvoerende organisaties centraal staan. Wel is het zo dat bij de aanvraag van een voorziening de gemeente met de cliënt in gesprek gaat, waarbij het gaat om vraagverheldering, de probleemschets en het te bereiken resultaat. De gemeente zet in op wijkcoaches die vroegtijdig kunnen signaleren en interveniëren. De wijkcoach bekijkt, samen met de betreffende persoon of het gezin en met betrokken professionals, hoe het aanbod van diverse partijen zo goed mogelijk op elkaar kan worden afgestemd. De RKC plaatst hier wel de vraag of de wijkcoach niet een extra laag creëert en het beter is om een professional, die toch al betrokken is bij het gezin/of de persoon, voor de</p> |

	coördinatie tussen de verschillende instanties te laten zorgen. De zorg dat er extra lagen worden gecreëerd heeft de RKC ook bij het project BUUV. Er zou beter ingezet kunnen worden op bestaande instellingen.
4.	De innovatieve huishoudelijk hulp vorm geven was één van de doelstellingen van BUUV. Deze doelstelling is niet bereikt. De bedoeling was om via experimenten hulp bij het huishouden aan te bieden. Hierbij zou, middels arrangementen, de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht gemaakt worden. Dat dit niet van de grond is gekomen wordt mede geweten aan de onduidelijkheid hoe de decentralisering vorm zal krijgen.
5.	Eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht staat centraal in het beleid van de gemeente. Om dit beleid te kunnen meten op doeltreffendheid en doelmatigheid is het van belang om allereerst een goed beeld te krijgen van de huidige situatie. Dit kan via een nulmeting van de zelfredzaamheid. De zelfredzaamheid kent elf domeinen waarop de zelfredzaamheid beoordeeld wordt, dit zijn: Financiën, Dagbesteding, Huisvesting, Huiselijke relaties, Geestelijke gezondheid, Lichamelijke gezondheid, Verslaving, Activiteiten Dagelijks Leven, Sociaal netwerk, Maatschappelijke participatie, en Justitie.
6.	Bij cultuurverandering is het van belang om ook zelf deze omslag als organisatie te maken. Dit betekent meer overlaten aan de burger en maatschappelijke instanties zelf en daar waar nodig is dit ondersteunen en faciliteren. De gemeente dient er voor te zorgen dat er geen lacunes ontstaan en zelf geen extra lagen creëren. De beleidsreflex loslaten is een culturele uitdaging voor zowel raad, college als de ambtelijke organisatie.
7.	Door de mandatering van de subsidieverstrekking lager in de gemeentelijke organisatie te beleggen is het college en de raad meer op afstand komen te staan. Het mandaat ligt nu bij de ambtelijke organisatie. De totale subsidiebedragen zijn substantieel. De raad loopt het risico dat deze informatie niet, of niet volledig, wordt verstrekt. Weeg als raad zorgvuldig de risico's van het op afstand staan van de besluitvorming over de subsidies. In het licht van de decentralisaties van het sociale domein is het van belang om als raad dicht op het proces te zitten.

2. Voorstel aan de raad

De Rekenkamercommissie stelt de raad voor:

- Kennis te nemen van het onderzoeksrapport 'Wmo voorzieningen: de kanteling van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie';
- Over de resultaten een discussie te voeren in de Commissie Samenleving;
- Het college te verzoeken de door de raad overgenomen aanbevelingen te verwerken in een actieplan en dat aan de gemeenteraad voor te leggen.
- De uitvoering van het actieplan te monitoren door dit op te nemen in het BBP.



Haarlem

3. Beoogd resultaat

De gemeenteraad inzicht geven in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid t.a.v. wmo voorzieningen en in de uitvoering van maatregelen van het college om de effectiviteit te verbeteren.

4. Argumenten

De rekenkamercommissie ondersteunt met haar onderzoek de gemeenteraad in de kaderstellende en controlerende taak. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de stand van zaken m.b.t. een belangrijk thema waarin veel veranderingen plaatsvinden waarin bezuinigingen de decentralisaties en cultuurverandering een belangrijke rol spelen. Het is een belangrijk beleidsveld waarin de burger direct effecten ervaart. Het is voor de raad van belang om op dit onderwerp goed inzicht te verwerven om effectief te kunnen sturen.

5. Kanttekeningen

Dit onderzoeksresultaat is niet integraal voor een reactie aangeboden aan het college van B&W.

Het college heeft na de publicatie van het rapport de gelegenheid binnen vier weken schriftelijk te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

6. Uitvoering

De rekenkamercommissie biedt dit rapport op donderdag 19 december 2013 de raad aan. De voorzitter van de RKC geeft bij die gelegenheid een korte toelichting en er is gelegenheid om vragen te stellen.

Het rapport wordt, inclusief de collegereactie inhoudelijk besproken in de commissie samenleving.

7. Bijlagen

'Wmo voorzieningen; de kanteling van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie'. Onderzoek van de RKC Haarlem naar de wmo voorzieningen van de gemeente Haarlem.

De Rekenkamercommissie,

Voorzitter
Evert de Jongh

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie

Besluit:

- Kennis te nemen van het onderzoeksrapport 'Wmo voorzieningen: de kanteling van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie';
- Over de resultaten een discussie te voeren in de Commissie Samenleving;
- Het college te verzoeken de door de raad overgenomen aanbevelingen te verwerken in een actieplan en dat aan de gemeenteraad voor te leggen.
- De uitvoering van het actieplan te monitoren door dit op te nemen in het BBP.

Gedaan in de vergadering van ----- 

De griffier

De voorzitter

B. Nijman

B. Schneiders.