

Rekenkamercommissie

T.a.v. van de gemeenteraad

datum 12 juni 2020
ons kenmerk
uw brief van
uw kenmerk
behandeld door M. Mellema
onderwerp Aanbieding eindrapport evaluatie sturing Wmo

Geachte leden van de raad,

Bijgaand treft u het eindrapport “Evaluatie sturing Wet maatschappelijke ondersteuning Kaag en Braassem” inclusief de bestuurlijke reactie van het college aan en het nawoord van de rekenkamercommissie.

Zoals weergegeven in onze rapportage is een van onze belangrijkste bevindingen dat de gemeente Kaag en Braassem tot dusver een vernieuwend beleid op het terrein van uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning heeft gevoerd. Beleid waarbij de invulling voor een aanzienlijk deel aan de uitvoerende partijen werd en is overgelaten. De gemeentelijke visie hieromtrent lijkt ook te hebben gewerkt.

Voor de toekomst is het naar oordeel van de rekenkamercommissie van belang dat de gemeente in het vizier heeft of het ingezette beleid goed blijft werken, dit mede gezien de complexer en dynamischer wordende zorgmarkt. Wij achten een expliciete dialoog tussen college en gemeenteraad in dit licht mede aan de hand van adequate monitoring een noodzakelijk vereiste. Ook moet duidelijk zijn vanuit welke sturingsvisie (en inhoud van die visie) in de komende periode precies wordt gewerkt op het beleidsterrein van Wmo.

Wij achten permanente aandacht aan de orde gelet op de veranderlijkheid en dynamiek van de zorgmarkt, opdat de voorzieningen van de Wmo ook in de toekomst goed blijven aansluiten op de wensen en behoeften van inwoners van Kaag en Braassem.

Graag gaan wij met u in gesprek over de resultaten en conclusies van onze rapportage.

Namens de rekenkamercommissie Kaag en Braassem.
Met vriendelijke groet,

Pieter Lagas, voorzitter

Evaluatie sturing Wet maatschappelijke ondersteuning Kaag en Braassem

Eindrapport

April 2020

Yermo Wever
Weev Onderzoek en Advies
Waldeck Pyrmontkade 820
2518KA Den Haag
06-50233313
y.wever@weevadvies.nl

Rapportnummer: 012

Inhoud

1.	Inleiding	5
2.	Samenvatting	7
3.	Onderzoekvraag en werkwijze	13
4.	Context	17
5.	Doelstellingen	21
6.	Strategie	29
7.	Uitvoering	41
8.	Resultaat	48
9.	Conclusies en aanbevelingen	59
	Bijlage 1	65
	Bijlage 2	68

1. Inleiding

Met de invoering van de Wet maatschappelijk ondersteuning van 2007 kregen gemeenten belangrijke nieuwe verantwoordelijkheden in het sociaal domein. Die verantwoordelijkheden zijn met de invoering van de Wmo 2015 substantieel toegenomen. Daarnaast is het sociaal domein in datzelfde jaar uitgebreid met de Jeugdwet en de Participatiewet. De ontwikkelingen op het sociaal domein en de verbreding die de laatste jaren heeft plaatsgevonden zijn voor de Rekenkamercommissie van de gemeente Kaag en Braassem aanleiding om onderzoek te doen naar de wijze waarop de gemeente uitvoering geeft aan de Wet maatschappelijke ondersteuning.

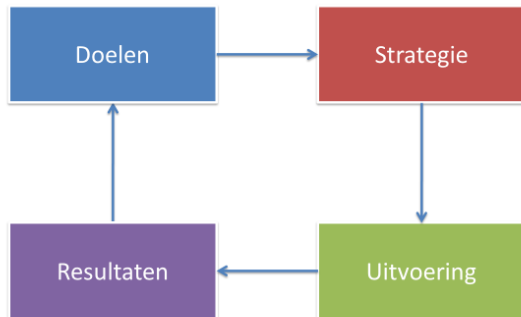
Dit evaluatieonderzoek is in het voorjaar van 2020 uitgevoerd door Yermo Wever van Weevadvies. Het onderzoek is uitgevoerd dankzij de bereidwillige samenwerking van de gemeente Kaag en Braassem, het college, de raad en het ambtelijk apparaat, de uitvoerende organisaties Tom in de buurt en De Driemaster, vrijwilligersorganisaties en inwoners van de gemeente.

In het volgende hoofdstuk wordt de samenvatting gegeven. Daarna volgt het rapport dat bestaat uit de onderdelen:

3. Onderzoeksvragen en werkwijze
4. Context Wmo
5. Beleid
6. Strategie
7. Uitvoering
8. Resultaat
9. Conclusies en Aanbevelingen

2. Samenvatting

In dit onderzoek is de sturing van de Wmo door de gemeente Kaag en Braassem geëvalueerd. De evaluatie is uitgevoerd op basis van de beleidscyclus.



Hierna gaan we op elk onderdeel van de beleidscyclus in.

Doelen

De gemeente Kaag en Braassem heeft geen specifiek Wmo-beleid. De gemeente heeft vanaf 2012 de Wmo opgenomen in een brede visie op het sociaal domein. Hierin zijn naast de Wmo-thema's ook thema's als wonen, leren, werken en gezondheid opgenomen. De gemeente heeft gedurende de onderzochte periode (2012-2019) de doelstellingen driemaal aangepast. In 2012 in de MAG 'De krachten gebundeld', in 2014 in de MAG 3D 'Een stap verder' en tenslotte in 2016 in de MAG 2.0 'Samen wonen, werken en leven'.

De MAG (2012) heeft de volgende thema's

1. Gezondheid en bewegen
2. Groei en ontwikkeling
3. Werken en leren
4. Maatschappelijke betrokkenheid
5. Maatschappelijke ondersteuning
6. Wonen en leefomgeving

MAG 3D (2014)

1. Integrale toegang
2. Groei en ontwikkeling
3. Werken en leren
4. Maatschappelijke betrokkenheid
5. Maatschappelijke ondersteuning
6. Wonen, leefomgeving en veiligheid

MAG 2.0 (2016)

1. Wonen
2. Werken
3. Leven / gezondheid en veiligheid
4. Leven / toegang

5. Leven / ontwikkeling
6. Leven / ondersteuning
7. Leven / investeren in mensen
8. Leven / maatschappelijk vastgoed

De gemeente heeft in de MAG 2.0 dertig duidelijke doelstellingen geformuleerd. De gemeente heeft metingen en kritische performance indicators (KPI's) aan de doelstellingen verbonden. Met de metingen en KPI's kan worden bepaald of de resultaten van het gevoerde beleid aan de gemeentelijke doelstellingen bijdragen.

De raad, maatschappelijke organisaties en inwoners zijn uitvoerig bij de formulering van het beleid betrokken. Dit gebeurde in raadsvergaderingen, paneldiscussies, enquêtes en één op één gesprekken met mensen uit de doelgroep. De brede consultatie vond niet alleen plaats bij de totstandkoming van de eerste MAG in 2012 maar ook bij de ontwikkeling van de MAG 3D en de MAG 2.0.

In de tijd zien we een duidelijke ontwikkeling in de inhoud van de doelstellingen. In 2012 zien we dat doelstellingen algemeen zijn geformuleerd en erop zijn gericht alle inwoners bij het beleid te betrekken. In de MAG 3D zien we dat de doelstellingen meer worden gericht op doelgroepen die ondersteuning nodig hebben, de toegang tot de ondersteuning en minder verbreding naar andere sectoren.

In de MAG 2.0 is de algemene focus op alle inwoners weer terug. Ook zien we verbreding van de thema's en aansluiting bij aanpalende sectoren als woningbouw en economische ontwikkeling.

Strategie

De gemeente Kaag en Braassem heeft gekozen voor een vernieuwende strategie. De gemeente heeft in 2012 besloten de relatie met uitvoerende instellingen te herijken en met een schone lei te beginnen. De bestaande contracten zijn opgezegd, net zoals de subsidies aan vrijwilligersorganisaties. Voor de uitvoering van de MAG zijn twee nieuwe coalities van aanbieders geselecteerd. Dit zijn de coalitie 'de Driemaster' voor algemene voorzieningen en een looptijd van twee jaar en de coalitie 'Tom in de buurt' voor ondersteuning, begeleiding en dagbesteding, met een looptijd van vier jaar. De nieuwe partijen hebben de opdracht gekregen om zich te committeren aan de beleidsdoelstellingen en uitgangspunten van de MAG. Bijzonder is dat de partijen geen uitvoering hoefden te geven aan werkzaamheden op de thema's 3 'werken' en 6 'wonen'. De thema's 'werken' en 'wonen' werden wel genoemd als onderdeel van het sociaal domein maar er was nog geen duidelijke verbinding met de Wmo. De partijen hebben vervolgens zelf plannen opgesteld en aangegeven op welke wijze zij de uitvoering voor zich zien. Zij hebben daarmee de ruimte gekregen om samen met de gemeente, vrijwilligersorganisaties en inwoners op basis van eigen expertises de uitvoering vorm te geven.

De MAG 3D leidde niet tot aanpassing van de strategie. Er zijn geen nieuwe uitvoeringsafspraken met de uitvoerende instellingen gemaakt.

We zien dat na vaststelling van de MAG 2.0 de gemeente besluit de teugels enigszins aan te halen. Dat gebeurde in de nieuwe aanbesteding voor de Driemaster en het Addendum verbonden aan de opdracht aan Tom in de buurt. In beide gevallen heeft de gemeente uitvoeringswijzen genoemd die de organisaties moeten toepassen, evenals aparte doelgroepen die moeten worden bediend. Nieuw is ook dat de uitvoerders ook een rol krijgen in de thema's 'wonen' en 'werken'. De kern van de aanpak, 'de gemeente bepaalt het doel, de uitvoerders de werkwijze' is echter grotendeels overleefd.

In 2018 heeft de opdrachtverlening Wmo-oud aan Participe plaatsgevonden. We zien dat de gemeente hier haar adagium (gemeente bepaalt het wat, de uitvoering het hoe) minder kan laten gelden omdat gemeenten sowieso minder beleidsruimte hebben op dit onderdeel van de Wmo. De overeenkomst geeft heel duidelijk aan op welke wijze de indicatie en beschikking dient te worden uitgevoerd. Doordat de gemeente één partij heeft gecontracteerd (Participe) die ook uitvoering geeft aan het algemene en preventieve beleid wordt de afstemming en samenhang tussen beide onderdeel van de Wmo gewaarborgd.

Voor de raad was deze strategiekeuze een 'sprong in het duister'. Het besluit om de uitvoeringswijze over te laten aan de uitvoerende organisaties vergde een groot vertrouwen in het college en de uitvoerende instellingen. Achteraf zijn de meeste raadsleden het zeer eens met de keuze.

In de tabel hieronder geven we de begroting van de gehele Wmo weer volgens de gemeentelijke begroting van 2019. Het gemeentelijke budget voor de Wmo is € 3.677.000. Hiervan is € 2.293.000 bestemd voor de Driemaster en Tom in de buurt. Voor maatwerkdienstverlening en -voorzieningen is € 1.384.000 beschikbaar. Niet alle posten behoren tot de Wmo zoals schuldhulpverlening en gehandicaptenpartkeerkaarten.

WMO algemeen, maatwerkvoorziening en maatwerkdienstverlening (18+)	begroting 2020
1. Algemene voorzieningen: inclusief wijkteams worden door gemeente betaald, onafhankelijk van cliënten	€ 2.293.000
- Sociaal cultureel werk	
- Vrijwilligerswerk	
- Preventie	
- Advisering	
- Cliëntondersteuning (vroeger amw)	
2. Maatwerkvoorzieningen WMO materiële voorziening op basis van beschikking (van de gemeente), geen onderscheid tussen 18+ en 18-	€ 325.000
- Woningaanpassing	
- Hulpmiddelen	
- Voorzieningen gehandicapten	
3. Maatwerkdienstverlening 18+, ondersteuning in de vorm van beschikbare uren op basis van toekenningsbeschikking (van de gemeente)	€ 1.059.000
- individuele begeleiding;	
- huishoudelijke verzorging;	
- respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers;	
- individueel vervoer;	
- financiële tegemoetkoming voor personen met een fysieke beperking, een psychische of psychosociale beperking van daarmee verband houdende extra kosten;	
- schuldhulpverlening;	
- PGB WMO;	
- eigen bijdragen.	
TOTAAL WMO	€ 3.677.000

Uitvoering

Het 'hoe' wordt grotendeels door de uitvoerende instellingen zelf bepaald. We zien dat per doelstelling verschillende projecten, activiteiten en programma's worden opgezet en uitgevoerd. We zien ook dat de gemeente hierin soms een leidende rol heeft gehad. De gemeente geeft aan welke doelgroepen moeten worden bereikt en welke activiteiten prioriteit hebben.

Daarnaast zien we dat veel activiteiten worden georganiseerd en uitgevoerd in samenwerking met de bevolking en vrijwilligersorganisaties. We noemen de Hang Out, vervangende mantelzorg, het Repaircafé, de mogelijkheden die sportclubs bieden aan statushouders, enzovoort.

Leden van bepaalde doelgroepen, jongeren, ouderen en mantelzorgers blijken zelf vaak de meest enthousiaste vrijwilligers en helpen mee het beleid uit te voeren.

Maar er zijn ook knelpunten, sommige maatschappelijke problemen blijken moeilijk op te lossen en soms werken gemeentelijke doelen elkaar in de praktijk tegen.

De doelstelling om Statushouders te laten inburgeren vergt veel inspanning en kost meer tijd dan vooraf bedacht. In het terugdringen van alcoholgebruik wordt bijna geen voortgang geboekt. Het is een cultureel probleem dat in alle leeftijdsgroepen speelt. Het organiseren van de tegenprestatie

voor mensen met een uitkering verloopt niet goed. Het gaat om kwetsbare mensen die je niet meteen aan een vrijwilligersorganisatie kunt aanbieden of verbinden.

De gemeentelijke wens om maatschappelijk vastgoed zo efficiënt mogelijk te gebruiken werkt averechts als het gaat om het houden van privégesprekken met cliënten.

Hoewel de gemeente met haar strategie het aantal uitvoerende instellingen op het domein van de Wmo heeft teruggebracht tot drie worden er toch afstemmings- en communicatieproblemen ervaren en zijn verantwoordelijkheden niet goed afgebakend.

Het probleem van communicatie en afstemming speelt des te meer ten aanzien van instellingen die niet onder de Wmo vallen, zoals het Serviceplein (Participatiewet) en GO! voor jeugd (Jeugdwet).

Resultaten

De resultaten worden op verschillende wijzen verzameld en gerapporteerd. Jaarlijks wordt de cliënttevredenheid geënkquêteerd door BMC. De Driemaster en Tom in de buurt meten ook jaarlijks hun klanttevredenheid en stakeholdertevredenheid. Beide organisaties geven ook inzicht in de activiteiten die ze hebben uitgevoerd en de scores op de KPI's die met de gemeente zijn afgesproken. De gemeente stelt op basis van deze rapportages elk jaar een overzicht op in de Monitor Sociaal Domein.

De rapportages maken de beleidscyclus compleet. Ze stellen de gemeente in staat om te onderzoeken of het gevoerde beleid aan de doelstellingen voldoet. De rapportages worden in de raad besproken.

De rapportages worden niet alleen gebruikt om de effecten van het beleid te controleren maar vooral om het beleid verder te vervolmaken en aan te passen aan veranderende omstandigheden. De gemeente vraagt aan de partners aan te geven waarom de resultaten zijn zoals ze zijn. Deze informatie geeft feedback aan de gemeente en biedt een aanleiding om het beleid aan te passen. De strategie van de gemeente maakt het ook mogelijk dat de uitvoerders hun uitvoering steeds opnieuw kunnen aanpassen aan nieuwe maatschappelijke vraagstukken.

Tot slot wijzen wij er graag op dat de resultaten aantonen dat het Wmo-beleid in de gemeente Kaag en Braassem werkt. De meeste doelstellingen worden bereikt en de gemeente heeft er zeker voor gezorgd dat veel hulp en ondersteuning plaatsvindt in het algemeen preventief beleid, door professionals en vrijwilligers die goed met elkaar samenwerken.

Een aantal uitdagingen blijft hardnekkig bestaan. Het gaat om: zorgen voor een aantrekkelijk ondernemersklimaat, het terugdringen van het alcohol- en drugsgebruik en het snel en laagdrempelig bieden van hulp. Ook worden genoemd: de beschikbaarheid van betaalbare woningen, meldingen huishoudelijk geweld, langdurige bemoeizorg, de transformatie van de jeugdzorg, balans in de arbeidsmarkt en de inzet van maatschappelijk vastgoed. Dit zijn allen thema's waar ook andere partijen dan die in het sociaal domein aan de lat staan, zoals woningcorporaties, de jeugdzorg en het Serviceplein.

Beantwoording onderzoeksvragen

1. Welke beleids- en uitvoeringskaders voor de Wmo heeft de gemeenteraad gesteld?
 - In Kaag en Braassem zijn de doelen van het Wmo-beleid geïntegreerd in het brede sociaal domein. Hierin worden naast op de Wmo thema's maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke ondersteuning ook doelen op de thema's wonen, gezondheid, ontwikkeling en werken genoemd;
 - De gemeente heeft dertig doelen geformuleerd voor het sociaal domein en heeft aangegeven op welke wijze de doelen worden gemeten;

- De gemeente heeft één duidelijk uitvoeringskader (strategie). Deze is dat de gemeente de doelen formuleert en de uitvoering overlaat aan uitvoerende instellingen;
 - De gemeente heeft drie consortia geselecteerd die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering;
 - De gemeente verlangt van deze consortia periodiek inzicht in de resultaten (KPI's) en met de gemeente in gesprek gaan over het oplossen van knelpunten in de uitvoering.
2. In welke mate worden de doelen en kaders van de Wmo in de praktijk gerealiseerd en hoe stuurt de gemeenteraad hierop?
- De gemeentelijke doelen worden in hoge mate gerealiseerd. Dat blijkt uit onderzoeken en rapportages;
 - De uitvoerende instellingen werken in hoge mate volgens de gemeentelijke kaders en uitgangspunten, de gemeente bepaalt het wat, de instellingen het hoe;
 - Gemeenteraad heeft de kaders voor de langere termijn vastgesteld door de MAG, MAG 3D en MAG 2,0 vast te stellen. Op de korte termijn kan de raad de uitvoering sturen door nieuwe projecten en programma's goed te keuren. Dit gebeurt als nieuwe omstandigheden zich voordoen, KPI's niet worden behaald of andere problemen zich voordoen.
3. Heeft de raad mogelijkheden om op de praktijk te sturen, zo ja, op welke wijze, en heeft de raad van deze mogelijkheid gebruik gemaakt?
- De raad wordt periodiek op de hoogte gebracht van de vooruitgang op het sociaal domein en kan zelf zaken op de agenda zetten. De raad maakt gebruik van deze mogelijkheden, en dit gaat in overleg met college en uitvoerders;
 - Incidenten worden in raad besproken;
 - Zaken die begin 2020 spelen zijn bemoeizorg en de tegenprestatie
4. Welke verwachtingen leven er bij inwoners ten aanzien van de maatschappelijke ondersteuning - in het bijzonder op de aspecten tijd, kwaliteit en geld?
- Inwoners zijn uitvoerig betrokken bij het formuleren van de doelstellingen en kaders;
 - De kaders (beroep doen op zelf organiserend vermogen inwoners) liggen in lijn met de culturele en sociaal maatschappelijke verhoudingen in Kaag en Braassem, de inwoners kennen de uitgangspunten en doelstellingen van de gemeente en steunen die;
 - Inwoners worden kwalitatief goed en tijdig geholpen en er zijn geen financiële problemen met betrekking tot de Wmo;
 - Er zijn geen doelgroepen bekend die buiten de boot vallen, er is wel zorg over zorgmijders;
 - Voor de toekomst maken inwoners zich zorgen over het in stand houden van het huidige niveau van zorg en ondersteuning.
5. Welke voorzieningen in het kader van de Wmo worden door inwoners goed gewaardeerd, welke worden gemist of onvoldoende bevonden?
- Alle maatwerkvoorzieningen en –dienstverleningen worden op prijs gesteld evenals de algemene voorzieningen, wel zijn er punten van kritiek en incidenten:
 - Huisvesting in multifunctionele accommodaties
 - Soms te weinig opvolging/vinger op de pols van cliënten
 - Communicatie tussen instellingen
 - Voor sommigen is voorlichtingsinfo en aanmelding ingewikkeld (websites/aanvragen/schema's)
 - Er zijn soms incidenten
6. Heeft de gemeenteraad voldoende zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften?

- Ja de gemeenteraad heeft uitgebreid zicht op de uitvoering, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoefte;
 - Over de uitvoering wordt achteraf door instellingen gerapporteerd;
 - Doelbereik komt uitgebreid aan de orde in rapportages en de monitor sociaal domein;
 - Maatschappelijke behoeften worden gevonden door analyses van de maatschappelijke situatie, onderzoeken en monitors;
 - Door de grote hoeveelheid aan informatie en de verschillende niveaus waarop de informatie wordt gegeven (halfjaarlijks, jaarlijks, per instelling, over het hele sociaal domein) vergt het volgen van de ontwikkelingen op het sociaal domein en de Wmo enige inspanning van de raadsleden.

Normenkader

Aspect Beleids- en uitvoerings-kaders	Norm • De gemeenteraad heeft beleids- en uitvoeringskader voor de Wmo gesteld • De kaders zijn door het college en de uitvoerende organisaties overgenomen • De doelen en kaders worden in de praktijk gerealiseerd	• De gemeenteraad heeft de beleidskaders van het college vastgesteld • De gemeenteraad heeft de strategie van het college gevolgd • De kaders zijn door de uitvoerende organisaties overgenomen • De doelen worden in de praktijk grotendeels gerealiseerd • NB: de gemeente heeft uitvoerende organisaties veel ruimte gegeven in het formuleren van uitvoeringskader
Sturing gemeenteraad	• De gemeenteraad heeft mogelijkheden om te sturen op doelen en kaders • De gemeenteraad maakt gebruik van die mogelijkheden • De gemeenteraad heeft zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften • De gemeente (raad, college en ambtelijk apparaat) heeft zicht op de verwachtingen van inwoners • De informatievoorziening aan de raad voldoet aan de afspraken	• Gemeenteraad heeft mogelijkheid te sturen op doelen en kaders • Raadsvergaderingen • Commissievergaderingen • Aanvullende bijeenkomsten • Contacten met uitvoerders • De gemeenteraad staat achter de doelen en kaders ("sprong in het duister"), bij incidenten wordt geacteerd • Gemeenteraad heeft zicht op de uitvoering en doelbereik, echter niet op klassieke 'P*Q' wijze, wel in tevredenheidsonderzoeken, rapportages en gesprekken met uitvoering • College, raad en ambtelijk apparaat hebben zicht op verwachtingen van inwoners • Onderzoeken • KTO's • inspraak / adviesraad SD • Door de wijze van uitvoering is informatievoorziening minder eenvoudig, informatievoorziening kan beknopter en eenduidiger

3. Onderzoekvraag en werkwijze

3.1 Onderzoeksvragen

De centrale vraag van dit evaluatieonderzoek luidt:

In hoeverre komt de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning in Kaag en Braassem overeen met de kaders en doelen van de gemeenteraad en met de wensen en behoeften van inwoners?

De rekenkamercommissie heeft de centrale vraag verder geëxpliciteerd in de volgende deelvragen:

a. Welke beleids- en uitvoeringskaders voor de Wmo heeft de gemeenteraad gesteld?

Het gaat hier om doelstellingen die de gemeente; college en raad hebben geformuleerd ten aanzien van de Wmo en de kaders op basis waarvan de uitvoerende organisaties en vrijwilligers hun werk verrichten. Wat wil de gemeente bereiken met haar beleid en binnen welke voorwaarden opereren de uitvoerende instellingen?

b. In welke mate worden de doelen en kaders van de Wmo in de praktijk gerealiseerd en hoe stuurt de gemeenteraad hierop?

Bij deze vraag gaat het om de uitvoering van het Wmo-beleid. Welke activiteiten, maatregelen, voorzieningen, ondersteuning leveren de partners aan de inwoners van Kaag en Braassem en in welke mate voldoen die aan de doelen en kaders van de gemeente?

Daarnaast gaat het om het functioneren van de gemeenteraad. Heeft de raad mogelijkheden om op de uitvoering te sturen, zo ja, op welke wijze, en heeft de raad van deze mogelijkheid gebruik gemaakt?

c. Welke verwachtingen leven er bij inwoners ten aanzien van de maatschappelijke ondersteuning - in het bijzonder op de aspecten tijd, kwaliteit en geld?

Deze vraag ligt in het verlengde van de vorige. De vraag is of de doelstellingen, de strategie en de uitvoering voldoen aan de wensen en behoeften van inwoners. Zijn de inwoners gehoord bij de formulering van het beleid? Is met de wensen van inwoners rekening gehouden?

d. Welke voorzieningen in het kader van de Wmo worden door inwoners goed gewaardeerd, welke worden gemist of onvoldoende bevonden?

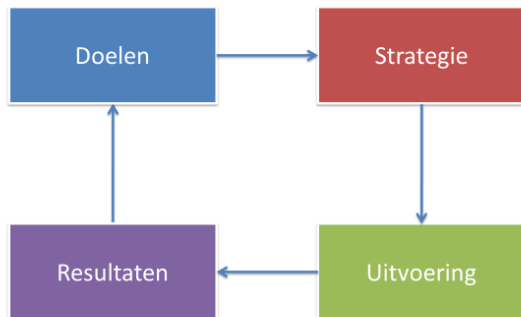
Met deze vraag wordt specifiek ingezoomd op de resultaten van het Wmo-beleid. Wat vinden inwoners ervan, worden de activiteiten en voorzieningen gewaardeerd en zijn er zaken die worden gemist of waaraan evidente tekorten bestaan?

e. Heeft de gemeenteraad voldoende zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften?

Vraag e. is een 'klassieke' rekenkamervraag. De vraag is of de raad voldoende wordt geïnformeerd om haar controlerende rol te kunnen spelen.

3.2 Werkwijze

Wij beschouwen dit onderzoek als een ex-post rekenkameronderzoek. We passen de beleidscyclus toe als conceptueel model om inzicht te krijgen in het beleid, de uitvoering en de resultaten.



In een evaluatie wordt gemeten in welke mate doelen zijn gerealiseerd en wordt beoordeeld in welke mate de strategie en uitvoering effectief en efficiënt zijn.

Doelen zijn de resultaten waar de gemeente Kaag en Braassem met haar beleid naar streeft. Doelen worden bij voorkeur meetbaar beschreven.

De *strategie* omvat het gekozen instrumentarium en de wijze waarop de uitvoering van Maatschappelijke ondersteuning is georganiseerd.

De *uitvoering* behelst hulp, begeleiding, activiteiten, aanpassingen en voorzieningen die in het kader van de Wmo 2015 worden aangeboden. Het gaat erom in beeld te brengen welke activiteiten en dienstverlening de partners van de gemeente uitvoeren.

Resultaten zijn de uitkomsten van het beleid. Bij voorkeur wordt die gemeten met kwantitatieve gegevens. Daarnaast zijn ook ervaringen en percepties van betrokkenen belangrijk.

Normenkader

De onderzoeksvragen leiden tot het volgende normenkader.

Aspect	Norm
Beleids- en uitvoeringskaders	- De gemeenteraad heeft beleids- en uitvoeringskader voor de Wmo gesteld - De kaders zijn door het college en de uitvoerende organisaties overgenomen - De doelen en kaders worden in de praktijk gerealiseerd
Sturing gemeenteraad	- De gemeenteraad heeft mogelijkheden om te sturen op doelen en kaders - De gemeenteraad maakt gebruik van die mogelijkheden - De gemeenteraad heeft zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften
	- De gemeente (raad, college en ambtelijk apparaat) heeft zicht op de verwachtingen van inwoners - De informatievoorziening aan de raad voldoet aan de afspraken

3.3 Plan van aanpak

Het onderzoek is in de volgende stappen uitgevoerd:

1. Startgesprek: In een startgesprek zijn afspraken gemaakt over de scope van het onderzoek, de onderzoeksvragen, het normenkader en de planning.
2. Documentenonderzoek: Er zijn circa 70 documenten door de gemeente en haar partners beschikbaar gesteld en geanalyseerd. De documenten zijn gecategoriseerd volgens elementen van de beleidscyclus:
 - a. Doelstellingen
 - b. Strategie
 - c. Uitvoering
 - d. ResultaatIn de bijlage is een overzicht opgenomen van alle stukken.
3. (Groeps)Interviews: In de maanden januari en februari zijn gesprekken gevoerd met ambtenaren van de gemeente en functionarissen van de uitvoerende instellingen. Daarnaast hebben groepsgesprekken plaatsgevonden met:
 - a. Twee portefeuillehouders
 - b. Een afvaardiging van de raad
 - c. Jongeren in de Hang Out
 - d. Senioren / mantelzorgers
4. Analyse: De analyse heeft plaatsgevonden op basis van logische gronden. Verwacht wordt dat de gemeente doelen en strategie heeft geformuleerd en dat deze door de partners adequaat worden geïmplementeerd. Als het beleid wordt uitgevoerd zoals overeengekomen dan verwachten we ook dat de effecten worden behaald, bij voorkeur op een efficiënte wijze. Als het beleid niet tot de gewenste effecten leidt dan verwachten we dat de gemeente haar beleid aanpast.
5. Opstellen nota van bevindingen / hoor en wederhoor: De nota van bevindingen is eind maart ter controle en correctie aangeboden aan de gemeente.
6. Conclusies en aanbevelingen: Deze zijn na de vaststelling van de nota van bevindingen door de Rekenkamercommissie Kaag en Braassem geformuleerd.

4. Context

4.1 Inleiding

Deze evaluatie heeft als doel de effectiviteit, efficiëntie en rechtmatigheid van het lokaal Wmo beleid van de gemeente Kaag en Braassem te onderzoeken. In dit hoofdstuk geven we de landelijke wet- en regelgeving op het gebied van de Wmo weer zodat we de lokale invulling in Kaag en Braassem beter kunnen plaatsen.

4.2 De Wet Maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is op 1 januari 2015 in werking getreden. Zij is de opvolger van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die in 2007 was ingevoerd. De Wmo 2015 vormt een onderdeel van het stelsel van Zorg en Welzijn, dat verder bestaat uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet (Jw). Tezamen met de Wmo zijn in 2015 ook de Participatiewet en Jeugdwet ingevoerd. Met de invoering, ook wel de decentralisatie genoemd, zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor alle sectoren van het sociaal domein.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een wet in het kader van hulp en ondersteuning. Het doel van de wet is om burgers te helpen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Ondersteuning is er in de vorm van algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen.

Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijke diensten, activiteiten of zaken. Wanneer deze voorzieningen niet voldoende hulp bieden dan kan een maatwerkvoorziening een oplossing zijn. De gemeente regelt de algemene voorzieningen. Hierbij kan worden gedacht aan een klussendienst of boodschappen-, maaltijden-, of vervoerservice en aan maatschappelijke activiteiten in de buurt. Daarnaast is de gemeente in het kader van de Wmo verantwoordelijk voor ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning. Een algemene voorziening is vrij toegankelijk. Er is geen indicatie voor nodig. Algemene voorzieningen worden geleverd door welzijns- of zorgorganisaties die vaak op basis van een aanbesteding door de gemeente zijn gecontracteerd.

Maatwerkvoorzieningen of -dienstverlening zijn diensten of zaken die precies zijn afgestemd op de persoonlijke situatie van de aanvrager. Voor maatwerk is een indicatie nodig van de gemeente. Maatwerkdienstverlening is dienstverlening aan individuele cliënten met een beperking (fysiek/psychisch/verstandelijk) die zelfstandig wonen en die ondersteuning behoeven in de vorm van beschikbare uren op basis van een toekenningsbeschikking: individuele begeleiding, huishoudelijke verzorging, respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers, individueel vervoer, financiële tegemoetkoming voor personen met een fysieke beperking en een psychische of psychosociale beperking van daarmee verband houdende extra kosten. Tot het taakveld maatwerkvoorziening horen materiële voorzieningen om zelfstandig te kunnen functioneren voor mensen met fysieke beperkingen die op basis van een beschikking verstrekt worden: huisautomatisering (domotica), woningaanpassingen, hulpmiddelen, overige voorzieningen gehandicapten en gehandicaptenparkeerkaart (incl. leges).

Jeugd- en jongerenwerk valt onder de Jeugdwet. Echter, omdat het preventief jeugdbeleid uitvoerig aan de orde komt in de beleidsvisie van de gemeente op het sociaal domein, de uitvoerende coalities op het terrein van de Wmo in Kaag en Braassem zich ook bezighouden met preventief jeugdwerk en er belangrijke relaties bestaan tussen de Wmo en aanpalende sectoren is het jeugd- en jongerenwerk meegenomen in dit onderzoek.

4.3 Zorg in Natura of Persoonsgebondenbudget

Bij maatwerkvoorzieningen kan een aanvrager kiezen tussen 'Zorg in Natura' (ZIN) of een 'Persoonsgebondenbudget' (PGB).

Zorg in Natura (ZIN) is de meest voorkomende vorm van financiële afhandeling. De gemeente sluit contracten af met zorgaanbieders en maakt afspraken met hen. Aanbieders moeten ook voldoen aan kwaliteitscriteria die door de gemeenten zijn vastgesteld. Uit deze gecontracteerde partijen kiest de cliënt een zorgaanbieder die bij hem of haar past. Bij Zorg in Natura dan heeft de cliënt in principe zelf geen omkijken naar de afhandeling van de facturen van de zorgverlener. Dit verloopt via gemeenten en de cliënt hoeft niet zelf een administratie bij te houden. De zorgaanbieder stuurt de factuur voor de geboden hulp naar de gemeente.

Bij een PGB koopt de cliënt zelf zorg in. De zorg die wordt ingekocht, moet kloppen met het opgestelde ondersteuningsplan. De cliënt is dan zelf budgethouder. Dat betekent dat de cliënt volledig verantwoordelijk is voor de financiële en administratieve afhandeling van de zorg. De cliënt dient als budgethouder dan ook kundig te zijn met het beheren van budgetten. Dit wordt ook wel 'budgetvaardig' genoemd. De aanvrager betaalt zelf de zorgaanbieder en ontvangt daarvoor een bijdrage van de SVB.

De mogelijkheid om te kiezen voor ZIN of PGB geldt ook voor de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet. Bij de Jeugdwet geeft de gemeente een indicatie af. Bij de Wet langdurige zorg is dit het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en bij de zorgverzekeringswet de zorgverzekeraar.

4.4 Financieel overzicht

Het landelijke uitgaven voor de Wmo zijn bijna zeven miljard euro. Dit bedrag is als volgt verdeeld over de drie onderdelen.

Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen inclusief wijkteams worden door gemeente betaald, onafhankelijk van cliënten:

- Sociaal cultureel werk
- Vrijwilligerswerk
- Preventie
- Advisering
- Cliëntondersteuning

Algemene voorzieningen kosten jaarlijks 3 miljard, de inkomsten zijn 0,17 miljard.

Maatwerkvoorzieningen

Maatwerkvoorzieningen WMO zijn materiële voorziening op basis van beschikking (van de gemeente), geen onderscheid tussen 18+ en 18-

- Woningaanpassing
- Hulpmiddelen
- Voorzieningen gehandicapten

Maatwerk voorzieningen kosten jaarlijks 0,652 miljard, inkomsten zijn 0,031 miljard

Maatwerkdienstverlening

Maatwerkdienstverlening 18+ is ondersteuning in de vorm van beschikbare uren op basis van toekenningbeschikking (van de gemeente)

- individuele begeleiding;
- huishoudelijke verzorging;
- respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers;
- individueel vervoer;
- financiële tegemoetkoming voor personen met een fysieke beperking, een psychische of psychosociale beperking van daarmee verband houdende extra kosten;
- schuldhulpverlening;
- PGB WMO;
- eigen bijdragen.

Maatwerk dienstverlening 18+ kosten jaarlijks 2,934 miljard, inkomsten zijn 0,196 miljard

5. Doelstellingen

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we de doelstellingen die de gemeente heeft vastgesteld ten aanzien van de Wmo. Doelstellingen zijn de resultaten waar de gemeente Kaag en Braassem met haar beleid naar streeft.

Kaag en Braassem heeft vanaf 2012 haar doelen op het terrein van de Wmo als onderdeel van het brede sociaal domein geformuleerd in de Maatschappelijke Agenda (MAG) 'de krachten gebundeld'. De MAG is in 2014, in aanloop naar de decentralisatie uitgebreid met de MAG3D 'Een stap verder'. De gemeente is in 2016 gekomen met de MAG 2.0 2017-2020 'Samen wonen, werken en leven'.

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de drie beleidsnota's. De nota's geven de visie van de gemeente Kaag en Braassem weer ten aanzien van het sociaal domein en de Wmo en de ontwikkeling van de beleidsdoelstellingen in de loop van de tijd.

5.2 MAG 'De krachten gebundeld'

De eerste MAG is opgesteld na een grondige analyse van de maatschappelijke situatie en discussies met kernteam MAG, de Wmo-adviesraad en een MAG-bijeenkomst met 50 inwoners en maatschappelijke organisaties in 2012.

De MAG kent de volgende visie; er wordt door de gemeente subsidie verleend voor het behalen van doelstellingen, niet voor uitvoering van activiteiten. Dit betekent dat de te behalen effecten en doelen worden voorgelegd aan de uitvoerende organisaties en er niet wordt gevraagd om specifieke producten. De gemeente vraagt organisaties om zelf aan te geven op welke wijze zij de beschikbare middelen willen gebruiken om de maatschappelijke problemen op te lossen. Gemeente en organisaties werken op deze wijze samen aan het behalen van maatschappelijke effecten. De gemeente stelt middelen beschikbaar en bewaakt dat doelstellingen worden gerealiseerd. De gemeente verwacht van organisaties dat zij hun professionaliteit benutten om op een efficiënte, creatieve en resultaatgerichte manier oplossingen voor vraagstukken te bedenken, gericht op de te behalen maatschappelijke effecten. Onderlinge samenwerking is noodzakelijk, aangezien meer organisaties oplossingen zoeken voor dezelfde maatschappelijke vraagstukken. Samenwerking wordt bovendien afgedwongen omdat de gemeente per doelstelling slechts één subsidieaanvraag, één plan, wenst te ontvangen. Dat plan mag door een coalitie worden ingediend, maar één partij wordt hoofdverantwoordelijk. Deze partij moet zijn samenwerkingspartners betrekken bij het opstellen van het plan. De gemeente wil ook dat inwoners hun steentje bijdragen. Er zal meer een beroep worden gedaan op het zelf organiserend vermogen van inwoners, individueel en collectief. De gemeente verwacht van inwoners dat zij steeds meer nagaan wat ze zelf kunnen doen om een vraagstuk op te lossen.

Verder kent de MAG de volgende uitgangspunten:

- Bouwen op vertrouwen
- Verbinden en versterken
- Integraal werken/samenwerken
- Inzetten op preventie
- Afstemmen vraag en aanbod: dialoog gestuurd
- Innovatie en participatie
- Actiegericht handelen

In de MAG komen de volgende thema's aanbod. De keuze van thema's toont aan dat de gemeente de Wmo als onderdeel van het brede sociaal domein beschouwt, waarin ook aandacht is voor gezondheid, onderwijs, werk en wonen.

1. Gezondheid en bewegen
2. Groei en ontwikkeling
3. Werken en leren
4. Maatschappelijke betrokkenheid
5. Maatschappelijke ondersteuning
6. Wonen en leefomgeving

In de volgende tabel geven we per thema de doelstellingen weer, alsmede de wijze waarop de doelstellingen worden gemeten.

Thema	Doelstelling	Meting
1. Gezondheid en bewegen	i. Bewustzijn inwoners schadelijke gevolgen van overmatig eten en drinken Jongeren en opvoeders weerbaarder tegen schadelijk alcohol en drugsgebruik ii. Kinderen en jongeren meer gestimuleerd om meer te bewegen iii. Kwetsbare inwoners hebben voldoende sociaal netwerk iv. Inwoners weten wij zij hulp kunnen krijgen v. Stimuleren/faciliteren inwoners die hulp / ondersteuning kunnen bieden vi. Voldoende activiteiten voor sociale contacten vii. Inwoners voelen zich veilig in eigen gezin en straat	i. Afname percentage overgewicht ii. Afname percentage jeugdigen dat binge drinkt iii. Afname drugsgebruik iv. Toename inwoners die aan beweegnorm voldoen v. Percentage ouderen met voldoende sociale contacten is stabiel vi. Ontvangers van hulp/ondersteuning gaan vooruit op zelfredzaamheidsmatrix vii. Afname aantal inwoners dat zich eenzaam voelt viii. Toename meldingsbereidheid huiselijk geweld
2. Groei en ontwikkeling	i. Jeugdigen kunnen veilig opgroeien ii. Jeugdigen kunnen hun vaardigheden ontwikkelen en talenten ontdekken iii. Jeugdigen ontvangen passende ondersteuning iv. Ouders zijn toegerust om voor kinderen te zorgen v. Gezinnen hebben mensen om zich heen op wie zij kunnen terugvallen vi. Jeugdigen, ouders en professionals maken van een vraag geen probleem, krijgen ondersteuning vii. Inwoners weten waar zij ondersteuning kunnen krijgen	i. Passende speelplek Verenigingen / organisaties waar jeugdigen kunnen sporten en meedoen ii. Vrijwilligers herkennen tekenen huiselijk geweld en handelen adequaat iii. Afname kinderen die met achterstand op basisonderwijs komen iv. Afname ouders met opvoedstress v. Toename gebruik lokale zorg, afname vraag gespecialiseerde zorg vi. Toename ontvangen en geboden informatie en advies vii. Toename tevredenheid viii. Binnen 24 uur contact CJG ix. Afname uitval uit zorgtraject
3. Werken en leren	i. Meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn aan het werken, betaald dan wel onbetaald via vrijwilligerswerk. Vrijwilligersorganisaties ontvangen hiervoor ondersteuning. ii. Organisaties tonen zich betrokken door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen.	i. Toename SROI in contracten ii. Meer mensen zonder betaald werk doen vrijwilligerswerk iii. Een afname van de instroom mensen in een uitkering iv. Adequate werkgeversdienstverlening
4. Maatschappelijke betrokkenheid	i. Mantelzorgers moeten weten waar ze terecht kunnen ii. Mantelzorgers ontvangen ondersteuning iii. Mantelzorgers en professionals werken goed samen iv. Inwoners zijn gestimuleerd en gemotiveerd om een bijdrage te leveren	i. Reductie beroep op professionals ii. Toename van mantelzorgers die aangeven het aan te kunnen iii. Vraag en aanbod zijn in evenwicht iv. Toename van geslaagde matches

	v. Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties ontvangen ondersteuning vi. Professionals en gemeente zetten zich in om te faciliteren	
5. Maatschappelijke ondersteuning	i. Inwoners zijn zoveel mogelijk (financieel) zelfstandig ii. Inwoners zijn zich bewust van de gevolgen van het ouder worden en/of ziekte en nemen zelf tijdig maatregelen iii. Inwoners die hulp/ondersteuning nodig hebben weten waar zij hulp en ondersteuning kunnen vragen iv. Inwoners die om hulp/ondersteuning vragen moeten die snel kunnen krijgen	i. Minder mensen langdurig afhankelijk van een uitkering ii. Instroom in schuldhelpverlening is afgenomen of stabiel gebleven iii. Bekendheid van vraagbakens (?) is toegenomen iv. Afname beroep op individuele voorzieningen
6. Wonen en leefomgeving	i. Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor zichzelf en omgeving ii. Inwoners kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen iii. Geen belemmeringen in de openbare ruimte	i. Afname aantal 65-plussers dat verhuist naar plaats buiten de gemeente ii. Toename aantal geschikte woningen iii. Afname klachten en meldingen openbare ruimte iv. Toename ervaren toegankelijkheid v. Toename tevredenheid leefbaarheid vi. Aantal door inwoners gerealiseerde activiteiten vii. Toename woonservicegebieden/steunpunten

De MAG is op 8 oktober 2012 door de gemeenteraad vastgesteld.

5.3 MAG 3D 'Een stap verder'

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor een groot aantal nieuwe taken op het gebied van jeugd, zorg en werk. Alle vormen van jeugdhulp worden overgedragen aan gemeenten, de Wet maatschappelijke ondersteuning wordt uitgebreid en gemeenten krijgen met de Participatiewet de verantwoordelijkheid om meer doelgroepen te ondersteunen naar werk. Met de MAG als uitgangspunt zijn aanvullende analyses gemaakt van de drie decentralisaties en is in kaart gebracht voor welke nieuwe opgaven de decentralisaties de gemeente stellen. De MAG3D is samen met inwoners en organisaties vormgegeven. Hiertoe heeft op 16 januari 2014 een bijeenkomst plaatsgevonden met de Wmo Adviesraad en was er op 21 januari 2014 een gezamenlijke bijeenkomst voor professionals en organisaties, waarop circa 50 mensen aanwezig waren.

In de MAG 3D zijn de zeven oorspronkelijke uitgangspunten uitgebreid met acht nieuwe:

- Ruimte voor professionals
- Eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht, eigen regie
- Extra aandacht voor mantelzorgers
- Lokaal wat kan, regionaal wat beter is / moet
- Integraal beleid, integraal budget
- Het gaat om organiseren zorg, niet om zorgorganisaties
- Kennis is macht, in delen zit de kracht
- Goede ICT is onmisbaar

In de MAG 3D zijn de doelstellingen opnieuw verdeeld volgens thema's. Thema 1 'Gezondheid en bewegen' is vervangen door het thema 'Integrale toegang'. Thema 6 is uitgebreid met 'Veiligheid'.

De thema's uit de MAG 3D zijn:

1. Integrale toegang
2. Groei en ontwikkeling
3. Werken en leren
4. Maatschappelijke betrokkenheid
5. Maatschappelijke ondersteuning
6. Wonen, leefomgeving en veiligheid

In tegenstelling tot de doelstellingen van de MAG worden in de MAG3D geen metingen benoemd.

Thema	Doelstellingen
1. Integrale toegang	i. Inwoners weten waar zij terecht kunnen, lokaal, vanzelfsprekend en ook bereik onder inwoners die hulpvraag niet willen stellen ii. Inwoners en professionals kennen elkaar iii. Vragen worden integraal benaderd iv. Inwoners krijgen snel de juiste ondersteuning. Prof blijft verantwoordelijk, ook voor warme overdracht v. Inwoners krijgen met minder professionals te maken vi. Inwoners ondervinden geen hinder van verdeling middelen/verschillende wet- en regelgeving
2. Groei en ontwikkeling	i. Kinderen die specifieke ondersteuning nodig hebben ontvangen die binnen Kaag en Braassem ii. Ondersteuning in en om school wordt in samenhang geboden iii. Risicjongeren in beeld, minder snel maatregelen iv. Ondersteuning is lokaal en laagdrempelig v. Specialistische ondersteuning is beschikbaar, prof blijft verantwoordelijk vi. Wanneer veiligheid in het geding is wordt direct prof. ondersteuning ingezet vii. Ondersteuning wordt doorgaand en samenhangend aangeboden, ook na 18+ viii. Profs. en vrijwilligers zij toegerust om te signaleren
3. Werken en leren	i. Inwoners met beperking/afstand tot de arbeidsmarkt krijgen lokaal kansen om hun mogelijkheden en talenten te versterken en te benutten ii. Jongeren krijgen lokaal kansen om maatschappelijk relevante ervaring op te doen
4. Maatschappelijke betrokkenheid	Geen doelstellingen benoemd
5. Maatschappelijke ondersteuning	i. Ondersteuning is lokaal, laagdrempelig en sluit aan bij leefwereld ii. Inwoners krijgen snel de juiste ondersteuning. Prof blijft verantwoordelijk, ook voor warme overdracht iii. Zo snel mogelijk weer op eigen kracht, bij structurele ondersteuning -> vanuit eigen netwerk en vrijwilligers iv. Wanneer noodzakelijk direct professionele ondersteuning v. Inwoners ondervinden geen hinder van verdeling middelen/verschillende wet- en regelgeving vi. Zinnige dagbesteding -> talenten inzetten in directe leefomgeving vii. Professionals en vrijwilligers zijn toegerust om te signaleren
6. Wonen, leefomgeving en veiligheid	i. Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor zichzelf en omgeving ii. Buurt is ook prettig voor nieuwe en/of kwetsbare inwoners

In de MAG3D zien we dat de doelstellingen meer worden toegespitst op inwoners die in hun maatschappelijke participatie worden gehinderd. Thema 1 is nieuw en gaat er vooral over dat de doelgroepen gevonden worden. Ook bij de overige thema's worden meer doelstellingen genoemd gericht op inwoners met problemen dan in de eerste MAG. In de eerste MAG waren de doelstellingen meer gericht op inwoners en verenigingen in het algemeen.

5.4 MAG 2.0 'Samen wonen, werken en leven'

De MAG 2.0 is ontwikkeld omdat, de evaluatie van de MAG heeft aangetoond dat er ruimte is voor verbetering. Hoewel organisaties meer zijn gaan samenwerken, meer gericht activiteiten leveren en meer inwoners bereiken wordt de aanpak verbreed en komt er meer verbinding tussen thema's. De MAG 2.0 kent in plaats van de 6 thema's uit de MAG en de MAG 3D, drie integrale thema's; wonen, werken en leven. Het thema leven is onderverdeeld in zes subthema's. Evenals de eerste MAG en de MAG 3D is ook MAG 2.0 in samenwerking met inwoners en organisaties opgesteld. Inwoners hebben een inbreng gehad door middel van een enquête met meer dan 400 respondenten. Twee MAG-bijeenkomsten voor inwoners en organisaties, een stakeholders bijeenkomst en verdiepende gesprekken met ouderen, mensen met een langdurig laag inkomen, statushouders en mantelzorgers. De uitgangspunten zijn aangepast en zijn meer actief geformuleerd en kennis wordt als uitgangspunt toegevoegd.

- Bouwen op vertrouwen
- Integrale aanpak
- Kennis is macht, in delen zit de macht
- Passend antwoord op de vraag
- Er op af
- Eigen verantwoordelijkheid, eigen regie

De doelstellingen zijn per thema als volgt:

Thema	Doelstelling	Meting
1. Wonen	i. Er is voldoende woonruimte aanwezig voor alle inwoners, jong en oud, met en zonder beperking en statushouders, die past bij hun levensfase ii. Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor zichzelf en hun (sociale) woonomgeving en bereiden zich voor op wonen in een volgende levensfase iii. De openbare ruimte biedt ruimte voor kinderen, jongeren en ouderen om elkaar te ontmoeten, te spelen en te bewegen	i. Wachtijd voor een woning neemt af ii. Relatief aantal incidenten ten gevolge van het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen neemt niet toe iii. De gemeente voldoet aan de taakstelling statushouders zonder dat de wachtijd voor ene woning toeneemt iv. Inwoners bereiden zich voor op veranderende (woon)omstandigheden v. Er komt passende speelplek per kern vi. Het aantal burgerinitiatieven in het kader van wonen en leefomgeving neemt toe
2. Werken	i. Een aantrekkelijk vestigings- en ondernemersklimaat voor ondernemers en bedrijven, impuls voor starters ii. Werkgevers, werknemers, onderwijs en gemeente werken samen om vraag en aanbod van werk in balans te krijgen en te houden, kwantitatief en kwalitatief iii. Alle inwoners hebben een fatsoenlijk bestaansniveau en zijn financieel zelfredzaam	i. Werkgelegenheid blijft minimaal gelijk ii. Arbeidsparticipatie blijft minimaal gelijk iii. Alle bedrijventerreinen hebben een kwaliteitskeurmerk iv. Verbeterde bereikbaarheid v. Toename van aantal bedrijven vi. Positie inwoners met afstand tot arbeidsmarkt verbetert vii. Aantal inwoners met bijstandsuitkering neemt niet toe viii. Uitstroom uit bijstand neemt toe ix. Prijs per uitkering neemt niet toe x. Afname voortijdig schoolverlaten xi. Stijging jongeren met startkwalificatie
3. Leven / gezondheid en veiligheid	i. Jongeren onder de 18 drinken geen alcohol en gebruiken geen drugs, Jongeren van 18 jaar en ouder drinken en gebruiken minder vaak ii. Inwoners van alle leeftijden hebben een gezonde levensstijl	i. Afname alcoholgebruik 18- en 18+ ii. Afname drugsgebruik 18- en 18+ iii. Aantal recidivemeldingen van geweld in huiselijke kring neemt af iv. Aantal volwassenen met overgewicht neemt af

	iii. Inwoners voelen zich veilig in hun eigen woon-, werk-, en leefomgeving iv. Inwoners en professionals herkennen en erkennen tijdig geweld in huiselijke kring	
4. Leven / Toegang	i. Inwoners weten waar zij terecht kunnen voor informatie, advies en hulp, deze toegang is fysiek, digitaal en telefonisch ii. Inwoners die niet zelf een vraag kunnen of willen stellen worden bereikt iii. Vragen van inwoners worden snel opgepakt en integraal benaderd	i. Er is één toegang gerealiseerd ii. Op vragen krijgen inwoners direct toegang
5. Leven / Ontwikkeling	i. Alle kinderen kunnen veilig opgroeien en hun talenten ontwikkelen ii. Ouders zijn toegerust om voor hun kinderen te zorgen en op te voeden iii. Voor jeugdigen en hun ouders die hulp nodig hebben is hulp snel en laagdrempelig beschikbaar, zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk, zoveel mogelijk lokaal beschikbaar en met een doorgaande en samenhangende lijn	i. Aandeel ouders dat hulp ontvangt, tevreden is en zich gesterkt voelt stijgt ii. Aandeel jeugdigen dat hulp ontvangt, tevreden is en zich gesterkt voelt stijgt iii. Afname van aantal en duur specialistische trajecten iv. Doelrealisatie in gezinsplannen
6. Leven / Ondersteuning	i. Inwoners kunnen ongeacht leeftijd, beperkingen, financiën of achtergrond zoveel mogelijk deelnemen aan het dagelijkse leven ii. Voor inwoners die hulp nodig hebben is hulp zoveel mogelijk lokaal, snel en laagdrempelig beschikbaar iii. Inwoners zijn financieel zelfredzaam iv. Inwoners hebben een voldoende sociaal netwerk	i. Afname inwoners in schuldhulpverlening ii. Afname van inwoners in financiële problemen, met bewindvoering iii. Ontwikkeling van specialistische trajecten naar collectief aanbod
7. Leven / Investeren in mensen	i. Mantelzorgers voelen balans tussen eigen leven en zorg geven ii. Mantelzorgers ontvangen ondersteuning en/of verlichting van zorg iii. Mantelzorgers worden tijdig herkend en erkend	i. Tevredenheid vrijwilligers(organisaties) over ondersteuning ii. Toename bemiddeling tussen vrijwilligers en zorgorganisaties iii. Toename van samenwerking en bundeling van vrijwillige initiatieven
8. Leven / maatschappelijk vastgoed	i. Gemeente heeft alleen vastgoed dat aantoonbaar bijdraagt aan resultaten MAG 2.0 ii. Partijen ontvangen alleen financiële bijdrage als de activiteiten in hun vastgoed bijdraagt aan de resultaten van de MAG 2.0 iii. Partijen die maatschappelijk vastgoed bezitten werken samen om tot een efficiënter en vernieuwend gebruik te komen	i. Verhoogde en duidelijke bijdrage vastgoed aan resultaten MAG 2.0 ii. Afname bezittingen gemeenten iii. Optimalisering bezettingsgraad

In de MAG 2.0 zien we verbreding van het sociaal domein. Maatschappelijk vastgoed is bijvoorbeeld een nieuw thema. Verder zien we nieuwe meer algemene doelstellingen gericht op alle inwoners. Er moet voldoende woonruimte zijn voor alle inwoners, het vestigingsklimaat moet worden verbeterd, alle kinderen en ouders moeten minder drinken en drugs gebruiken en het maatschappelijk vastgoed moet in dienst staan van de MAG 2.0. Alleen mantelzorgers blijven een doelgroep met een eigen thema en aparte aandacht.

5.5 Inwoners, college en raad

Het is bijzonder dat de gemeente Kaag en Braassem al in 2012 is begonnen met de integrale aanpak van het sociaal domein, en het incorporeren van de Wmo daarin. De reden hiervan is dat de portefeuillehouder vanaf dat moment in een landelijke werkgroep zitting had, onder voorzitterschap van de staatssecretaris van VWS waarin de decentralisaties zijn voorbereid. De werkgroep moest de randvoorwaarden bepalen waaronder gemeenten de decentralisaties konden uitvoeren.

Kaag en Braassem ontwikkelde een visie op de samenleving waarin de zorg dichtbij de inwoners zou staan en inwoners meer eigenaarschap zouden pakken in de thema's waarvoor zij en de samenleving zich gesteld zien. De visie vindt zijn oorsprong in het idee dat in een dorpsgemeenschap mensen altijd al voor elkaar hebben klaargestaan. In deze visie kan de overheid meer bereiken door ruimte te geven aan particuliere initiatieven. Inwoners, al dan niet georganiseerde in vrijwilligersorganisaties zijn heel goed in staat om elkaar te helpen en te ondersteunen.

De decentralisaties zijn op basis van deze visie, 'visiegedreven' ingevoerd in Kaag en Braassem. De gemeenschap is uitgenodigd om bij te dragen aan de collectieve opgave. De gemeente is bij het verenigingsleven begonnen en heeft de inwoners uitgenodigd te praten over het te voeren beleid en een grotere eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Daarnaast is besloten alle bestaande nota's op het vlak van onderwijs, welzijn, integratie enz. door de 'schredder' te halen en te vervangen door een overkoepelende nota, de MAG. Daarmee kwam ook het geld dat in het oude sectorale beleid vast lag vrij. Met de raad en inwoners is een plan opgesteld om het geld opnieuw in te zetten.

Er is een 'foto' gemaakt van de situatie in Kaag en Braassem, met informatie over armoede, mensen die zorg nodig hebben enz. Daar kwam een beeld uit en dat beeld is door de raad, inwoners en partners van de gemeente bevestigd (professionele organisaties, vrijwilligers, adviesraad Wmo). Gezamenlijk is geanalyseerd wat er goed gaat en waar er een tandje bij moet. Daar kwam de eerste MAG uit als vervanger van tientallen sectorale beleidsnota's.

In de MAG staat alleen 'Wat de gemeente wil bereiken'. Op welke wijze dat gebeurt weten professionals en vrijwilligersorganisaties waarschijnlijk beter. Het bepalen van de route, de wijze waarop doelstellingen worden behaald wordt overgelaten aan de mensen die daar verstand van hebben. In de MAG is alleen het gewenste resultaat geformuleerd.

Bestuurders, professionals en inwoners maken geen onderscheid tussen de MAG, MAG 3D en MAG 2.0. Voor hun dekt de term MAG de MAG 2.0 en zijn de MAG en MAG 3D voorlopers daarvan.

5.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen die de gemeente heeft geformuleerd ten aanzien van de Wmo en de wijze waarop dat is gebeurd behandeld.

De gemeente Kaag en Braassem heeft van meet af aan de Wmo opgenomen in een brede visie op het sociaal domein. Hierin zijn naast Wmo-thema's ook thema's als wonen, leren, werken en gezondheid opgenomen. De gemeente heeft uiteindelijk, in de MAG 2.0, dertig duidelijke doelstellingen geformuleerd. Aan de doelstellingen zijn metingen verbonden zodat bij evaluatie duidelijk is of de resultaten van het gevoerde beleid aan de gemeentelijke doelstellingen voldoen.

De raad, maatschappelijke organisaties en inwoners in het algemeen zijn uitvoerig bij de formulering van het beleid betrokken. Dit gebeurde in raadsvergaderingen, paneldiscussies, enquêtes en één op één gesprekken met mensen uit de doelgroep. De brede consultatie vond niet alleen plaats bij de totstandkoming van de eerste MAG in 2012 maar ook bij de ontwikkeling van de MAG 3D en de MAG 2.0.

In de tijd zien we een duidelijke ontwikkeling in de inhoud van de doelstellingen. In 2012 zien we dat doelstellingen algemeen zijn geformuleerd en erop zijn gericht alle inwoners bij het beleid te

betrekken. In de MAG 3D zien we dat de doelstellingen meer worden gericht op doelgroepen die ondersteuning nodig hebben, de toegang tot de ondersteuning en minder verbreding naar andere sectoren.

In de MAG 2.0 is de algemene focus op alle inwoners weer terug. Ook zien we verbreding van de thema's en aansluiting bij aanpalende sectoren als woningbouw en economische ontwikkeling.

6. Strategie

6.1 Inleiding

Met strategie bedoelen we het instrumentarium dat de gemeente heeft gekozen om de doelstellingen in de praktijk te behalen en de manier waarop de uitvoering is georganiseerd. In het vorige hoofdstuk hebben we al gezien dat de gemeente bij het formuleren van de doelstellingen ook uitgangspunten heeft geformuleerd ten aanzien van de uitvoering.

Deze zijn in 2012:

- Bouwen op vertrouwen
- Verbinden en versterken
- Integraal werken/samenwerken
- Inzetten op preventie
- Afstemmen vraag en aanbod: dialooggestuurd
- Innovatie en participatie
- Actiegericht handelen

De gemeente Kaag en Braassem heeft gevolg aan deze uitgangspunten gegeven door de Wmo aan te besteden in twee delen. Een deel algemeen en een deel preventief. De aanbesteding heeft bovendien in twee cycli plaatsgevonden omdat het beleid in het Sociaal Domein ook in twee cycli, de MAG in 2012 en de MAG 2.0 in 2016 is geformuleerd. De MAG 3D beschouwen we als een tussenfase omdat de strategie niet of nauwelijks naar aanleiding van de MAG 3D is aangepast.

In 2018 is de Wmo-oud, het maatwerk, dat eerder niet in de MAG werd genoemd dichterbij het beleid op het sociaal domein betrokken. Hetzelfde geldt voor het Kernteam.

We behandelen in dit hoofdstuk de strategie van de gemeente Kaag en Braassem op basis van de volgende vijf opdrachten.

1. MAG
 - a. Opdracht preventie
 - b. Opdracht participatie
2. MAG 2.0
 - a. Opdracht preventie
 - b. Opdracht participatie
 - c. Opdracht Kernteam
 - d. Opdracht Wmo-oud

6.2 MAG Opdracht preventie

De gemeente is naar aanleiding van de MAG eind 2012 een nieuw aanbestedingstraject ingegaan. Deze is begonnen met de publicatie van het aanbestedingsdocument 'Opdracht tot uitvoering van de Maatschappelijke agenda'. In dit stuk worden de doelstellingen en uitgangspunten van de MAG herhaald. Daarnaast wordt gemeld dat alle bestaande subsidies aan professionele organisaties per 1 januari 2013 worden beëindigd met een overgangstermijn van een half jaar. Subsidies aan vrijwilligersorganisaties worden een jaar later beëindigd. Vervolgens worden partijen uitgenodigd zich in te schrijven voor een deelopdracht of de totale MAG.

De MAG telt zes deelopdrachten te weten:

1. Gezondheid en bewegen
2. Groei en ontwikkeling
3. Werken en leren
4. Maatschappelijke betrokkenheid
5. Maatschappelijke ondersteuning
6. Wonen en leefomgeving

Op de deelopdrachten 3 'werken' en 6 'wonen' kan niet worden ingeschreven maar er moet wel verbinding mee worden gelegd. Het stuk gaat vervolgens in op het aanbestedingsproces, de uitsluitingsgronde en selectie-eisen, de puntentoe wijzing en de beoordelingscommissie. Vervolgens worden per deelopdracht de te bereiken resultaten gepresenteerd.

Voor de deelopdracht 'gezondheid en bewegingen' zijn dit o.a.; afname percentage ernstig overgewicht, afname percentage jongeren dat binge drinkt, afname drugsgebruik en toename aantal inwoners dat aan beweegnorm voldoet. Verder wil de gemeente stabilisatie van het percentage ouderen met voldoende contacten, afname eenzaamheid, toename bekendheid vraagbakens en toename meldingsbereidheid van huiselijk geweld. De gemeente stelt een budget van bijna € 400.000 beschikbaar waarvan € 62.000 bestemd is voor subsidie aan een dienstencentrum voor ouderen en € 92.000 is geoormerkt voor vrijwilligersorganisaties.

Voor de deelopdracht 'groei en ontwikkeling' zijn de doelstellingen; ontwikkeling van verenigingsleven in de groeikernen, alle vrijwilligers en professionals herkennen tekenen van huishoudelijk geweld en aantal kinderen met achterstand op basisschool neemt af. Daarnaast wil de gemeente afname van ouders met opvoedstress, toename van gebruik lokale zorg, toename geboden en ontvangen advies en toename van tevredenheid van cliënten. De gemeente wil een afname van specialistische zorg en uitval uit zorgtrajecten. De gemeente stelt een budget van ruim € 800.000 beschikbaar waarvan € 200.000 is bestemd voor de bibliotheek, bijna € 50.000 is geoormerkt voor vrijwilligersorganisaties en € 120.000 is bestemd voor peuterspeelzaalwerk.

Aan de deelopdracht 'maatschappelijke betrokkenheid' worden de volgende doelstellingen verbonden; mantelzorgers voelen balans tussen eigen leven en zorg geven, er ontstaat een reductie van het beroep dat wordt gedaan op professionals en er is een toename van het aantal mantelzorgers dat 'het aankunt'. Op het vlak van vrijwilligerswerk wil de gemeente meer evenwicht tussen vraag en aanbod en een toename van geslaagde matches. De opdracht heeft een budget van bijna € 150.000 in 2014, waarvan € 75.000 bestemd voor vrijwilligersorganisaties.

Tot slot de deelopdracht 'maatschappelijke ondersteuning' waaraan de volgende doelstellingen zijn verbonden, minder mensen langdurig afhankelijk van een uitkering, instroom schuldhelpverlening neemt af of blijft gelijk, toename bekendheid vraagbakens en afname van beroep op individuele voorzieningen (maatwerk). Maatwerkdienstverlening en -voorzieningen vallen buiten de MAG-opdracht. Het Wmo-loket dat verantwoordelijk is voor het maatwerk vindt plaats op basis van een convenant met Stichting welzijn ouderen de Spil, MEE, woningcorporatie Alkemade, woondiensten Aardwoude en het AMW. Flankerend ouderenbeleid wordt uitgevoerd door de drie stichtingen Welzijn ouderen (Spil, Leimuiden/Rijnsaterwoude en Woubrugge/Alkemade), zij verzorgen welzijnsbezoeken, papierwinkel, alarmering, maaltijdvoorzieningen, klussendienst en burenhulp. De ouderenadviseur de van de Spil is geoormerkt in de opdracht. De gemeente stelt een budget van bijna € 270.000 beschikbaar waarvan € 82.000 de subsidie voor de ouderenadviseur betreft en € 34.000 is geoormerkt voor vrijwilligersorganisaties.

Op 5 maart 2013 heeft de gemeente Kaag en Braassem de opdracht MAG algemeen verleend aan 'de Driemaster', een coalitie bestaande uit Participe (een brede instelling actief op het sociaal domein, inclusief maatwerk met zetel in Alphen aan den Rijn en werkzaam in 12 gemeenten), Kwadraad (een brede instelling actief op het sociaal domein, inclusief maatwerk met zetel in Gouda en werkzaam in 35 gemeenten) en Wijdezorg (een organisatie voor thuiszorg, dagbesteding, wijkverpleging en acht verzorgingshuizen, waaronder zorglocatie en dienstencentrum Jacobus in Kaag en Braassem, met zetel in Zoeterwoude). In de subsidieovereenkomst (4 december 2014) wordt gerefereerd aan de MAG en de MAG 3D. Naast algemene artikelen over begripsbepalingen, reikwijdte en looptijd worden een aantal bijzondere zaken genoemd. De gemeente wenst een uitgewerkt plan en afstemming met Tom in de buurt. Tom in de buurt is het consortium dat ondersteuning, begeleiding en dagbesteding zal uitvoeren (zie hierna). Verder zal de Driemaster de resultaten toetsen en een analytische onderbouwing geven van de inzet en het resultaat ervan. In de bijlage van de subsidieovereenkomst is een lijst opgenomen van kritische prestatie indicatoren. Bijzonder is ook dat de Driemaster subsidie verstrekt aan vrijwilligersorganisaties die een bijdrage aan de MAG leveren. Tot slot organiseren de gemeente en de Driemaster ieder jaar een conferentie voor de vrijwilligersorganisaties binnen de gemeente. De subsidie bedraagt per jaar ruim € 1.550.000. De overeenkomst heeft een looptijd van twee jaar.

6.3 MAG Opdracht participatie

Naast de algemene voorzieningen herkent de gemeente ook sociale participatie als apart onderdeel van het algemene deel van de Wmo en het sociaal domein. Het woord participatie moet niet worden verward met de term participatie in de Participatiewet. In de Participatiewet gaat het om toeleiding naar werk. Sociale participatie wordt aanbesteed met het document 'Aanbestedingsdocument Sociale Participatie' van 5 juni 2014. De gemeente werkt hierin samen met Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop. De drie gemeenten hebben een eensluidende visie ten aanzien van sociale participatie. Deze is als volgt verwoord:

De verzorgingsstaat verandert naar een participatiesamenleving. De rollen, verwachtingen en taken van de overheid, uitvoeringspartners en inwoners veranderen en er ontstaat een veranderende vraag voor de lokale infrastructuur. De gemeente als de 'meest nabije overheid' heeft hierin een sleutelrol. De gemeenten in de Rijnstreek kiezen voor een ontkokerd stelsel van sociale ondersteuning voor alle leefgebieden en alle levensfasen van inwoners. Ondersteuning wordt geboden als de eigen kracht tekortschiet en is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden en/of die van het sociale netwerk.

De opdracht omvat de functies uit de AWBZ die opgaan in de Wmo 2015; individuele begeleiding, groepsbegeleiding, kortdurend verblijf, vervoer naar het ondersteuningsaanbod en de tegenprestatie uit de Participatiewet. Er worden drie te bereiken maatschappelijke effecten (doelstellingen) genoemd.

1. Inwoners zijn zelfredzaam en participeren naar vermogen in de samenleving, met inzet van het sociale netwerk en eventueel professionele ondersteuning als dat nodig is.
2. Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor zichzelf en voor hun sociale netwerk. De mensen maken de buurt en signaleren en ondernemen zelf actie als ze zich zorgen maken.
3. De buurt of wijk is een prettige woon- en leefomgeving voor alle inwoners (inclusieve samenleving).

Het bereiken van doelstellingen wordt gemeten aan de hand van prestatie indicatoren. Deze richten zich op eigen regie en zelfredzaamheid, tevredenheid van betrokkenen, gebruik van algemeen toegankelijke voorzieningen en beschikbaarheid en bereikbaarheid van passende zorg. De MAG en de MAG 3D worden, naast negen andere nota's, genoemd als kaders waaraan de inschrijver zich moet baseren. Daarnaast wordt in de aanbesteding de scheiding algemeen-maatwerk niet genoemd. Sterker nog, gekozen is om de opdracht met betrekking tot welzijnsvoorzieningen, preventieve voorzieningen en de ondersteuning als één opdracht (zonder percelen) aan te besteden. Reden hiervoor is dat de gemeenten één hoofdaannemer / samenwerkingsverband zoeken die de verbinding kan leggen tussen het aanbod vanuit de welzijnsvoorzieningen, de preventieve voorzieningen en de ondersteuning. De drie gemeenten zoeken juist die aanbieder die, door op een slimme manier gebruik te maken van de drie lagen die het voorzieningenaanbod kent (algemeen, preventief en ondersteuning), ervoor kan zorgen dat mensen een lagere hulpbehoefte hebben en (professionele) ondersteuning alleen dan wordt ingezet wanneer het echt nodig is. Het beschikbare budget is voor Kaag en Braassem jaarlijks € 1.255.000. Het stuk gaat vervolgens in op het aanbestedingsproces, de uitsluitingsgronden en selectie-eisen, de puntentoe wijzing en de beoordelingscommissie. De overeenkomst heeft een geldigheidsduur van 4 jaar, twee jaar langer dan die met de Driemaster.

De opdracht voor het deel sociale participatie is op 23 september 2014 gegund aan een coalitie bestaande uit Kwadraad, Participe (beiden ook uitvoerder van het algemene deel), Gemiva-SVG groep (de Gemiva-SVG Groep is er voor mensen met een handicap, chronische ziekte of een andere beperking met meer dan 200 locaties en zetel in Gouda) en Kwintes (Kwintes ondersteunt mensen met psychiatrische of psychosociale problemen, heeft 15 locaties en zetelt in Zeist). De overeenkomst is afgesloten tussen de gemeente Kaag en Braassem en de vier coalitiepartners. Het subsidiebedrag is € 750.000 per jaar. In de bijlage worden tien prestatie-indicatoren genoemd die betrekking hebben op zelfredzaamheid-eigen regie, gebruik algemene middelen, beschikbaarheid en bereikbaarheid passende ondersteuning, uitvoering van de tegenprestatie en klanttevredenheid.

6.4 MAG 2.0 Opdracht preventie

Zoals in het vorige hoofdstuk vermeld is in 2016 de MAG 2.0 verschenen. Naar aanleiding daarvan is het Programma MAG 2.0 opgesteld. Het programma is een subsidieprogramma voor uitvoering van alle activiteiten op het gebied van welzijn en preventie voor de jaren 2017 en 2018. Het is te vergelijken met de "Opdracht tot uitvoering van de Maatschappelijke agenda" op basis waarvan de eerste cyclus heeft plaatsgevonden. Het heeft dezelfde thema's als de MAG 2.0. Het programma kent een aantal bijzonderheden. De gemeente vindt het belangrijk continuïteit te bieden en daarom is eerst gevraagd aan de Driemaster om een plan in te dienen. De gemeente verwacht dat de Driemaster verder bouwt op de basis die in de afgelopen periode is gelegd. De gemeente wil dat de Driemaster zich ook bezighoudt met de thema's 'Wonen' en 'Werk'. Voor het eerst wordt in het programma gesproken van de "WMO-oud". Hiervoor wordt een nieuwe partner gezocht. Daarnaast vraagt de gemeente om een visie op vrijwilligersorganisaties waarin de Driemaster een kader ontwikkelt voor bepaling van de hoogte van de bijdrage aan vrijwilligersorganisaties. Ook kern- en wijkgericht werken wordt voor het eerst in dit beleidsstuk genoemd, en de consequenties daarvan voor de huisvesting. Specifieke aandacht wordt besteed aan de afstemming met Tom in de buurt, Serviceplein Alphen aan den Rijn (Participatiewet), het onderwijs, de GGD (RDOG), huisartsen en de nieuwe aanbieder Wmo-oud. De gemeente verwacht tweemaal per jaar een voortgangsrapportage met informatie over ervaringen van cliënten, trends, zaken die goed gaan en zaken die minder goed gaan en de score op PKI's. De gemeente wil de relatie met de Driemaster versterken door een beweging te maken van papier naar gesprek.

Vervolgens worden de doelstellingen uit de MAG 2.0 per thema herhaald. Per thema wordt expliciet ingegaan op de verwachtingen ten aanzien van de Driemaster.

Thema	Doelstellingen
1. Wonen	i. Begeleiding van statushouders bij huisvesting ii. Info en advies over veranderende woonsituatie iii. Vergroten belang van zelfredzaamheid iv. Vergroten burgerinitiatieven v. Bevorderen tolerantie vi. Participatietrajecten met kinderen over speelplekken
2. Werken	i. Taalonderwijs aan laaggeletterden en anderstaligen ii. Aanbieden vrijwilligerswerk aan mensen met afstand tot arbeidsmarkt iii. Versterken netwerk werkzoekenden iv. In beeld krijgen/houden schoolverlaters
3. Leven / Gezondheid en Veiligheid	i. Samen met partners bevorderen van een gezonde en actieve levensstijl ii. Bijdragen aan een laagdrempelig sport- en beweegaanbod iii. Brandveiligheid bevorderen onder ouderen iv. Overlast van jongeren aanpakken
4. Leven / Toegang	i. Met samenwerkingspartners komen tot één toegang en keten ii. Tijdig signaleren iii. Hierin wijkgericht werken
5. Leven / Ontwikkeling	i. Uitvoeren, versterken en coördineren van preventie jeugd ii. Cursussen en trainingen gericht op hulp bij opvoeden iii. Samen met onderwijs ontwikkelen van voorzieningen sport, cultuur en maatschappelijke ontwikkeling
6. Leven / Ondersteuning	i. Opvangen en begeleiden van statushouders ii. Aanbieden van cliëntondersteuning iii. Aanbieden van collectieve voorzieningen iv. Voorkomen van financiële problemen v. Vergroten participatie en zelfredzaamheid van inwoners
7. Leven / investeren in mensen	i. Investeren in mantelzorgers ii. Ondersteunen van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties iii. Versterken keten rond mantelzorger iv. Versterken van respijtzorg v. Stimuleren van inwoners zich vrijwillig in te zetten vi. Bijdragen aan dementievriendelijke gemeente
8. Vastgoed	i. Efficiënter gebruik vastgoed ii. Ook bij partijen die financiële bijdrage ontvangen iii. Samen met gemeente in balans brengen financiële bijdrage aan maatschappelijk vastgoed aan de bijdrage MAG 2.0

De lijst doelstellingen is niet exact gelijk aan die van de MAG 2.0, hoewel wel dezelfde thema's terugkomen. In weerwil van het uitgangspunt van de gemeente, dat de gemeente de doelstellingen bepaalt en de uitvoerder de wijze waarop dat gebeurt, zien we dat de gemeente meer invloed krijgt en meer specifieke doelstellingen heeft benoemd. Er is een behoorlijk aantal doelen genoemd bij de thema's 'wonen' en 'werk', en deze thema's hebben meer aandacht gekregen, in tegenstelling tot de eerste MAG. Statushouders worden apart genoemd, evenals mantelzorgers en mantelzorgorganisaties. Dat geldt ook voor activiteiten, zoals participatietrajecten, taalonderwijs, brandveiligheid, cursussen en trainingen, respijtzorg en 'dementievriendelijke gemeente'.

Voor de jaren 2017 en 2018 heeft de gemeente een bijdrage van € 1.650.000 beschikbaar.

Op 13 juni 2017 is de subsidieovereenkomst tussen de gemeente en De Driemaster getekend. Penvoerder is de Stichting Participe. Het subsidiebedrag is € 1.750.000 in 2017 en € 1.720.000 in 2018. Geormerkt zijn matchgelden cultuur, maatschappelijke begeleiding asielgerechtigden, vrijwilligersorganisaties, vergoeding peuterspeelzalen en maatschappelijk vastgoed. De

overeenkomst kent een addendum van drie pagina waarin 44 kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren zijn genoemd die (half)jaarlijks dienen te worden gerapporteerd.

6.5 MAG 2.0 Opdracht participatie

Op 18 december 2018 ondertekenen de gemeente en de Stichting Kwadraad, als penvoerder van Tom in de buurt het Addendum verlening overeenkomst sociale participatie. De gemeente heeft een bewuste keuze gemaakt om de overeenkomst niet opnieuw aan te besteden na de initiele periode van vier jaar, maar om te verlengen. Dit was ook mogelijk op basis van de overeenkomst. Omdat gebleken was dat het aanbestedingsdocument op sommige onderdelen niet duidelijk was, is in een addendum extra scherpere aangebracht.

Onder het kopje 'scope van de opdracht' wordt helderheid gegeven over de functies individuele begeleiding, groepsbegeleiding, kortdurend verblijf en vervoer die in 2015 vanuit de AWBZ naar de Wmo zijn overgegaan. Hiermee bedoelt de gemeente; zowel lichte begeleiding als intensieve en specialistische begeleiding, begeleiding binnen en buiten kantooruren en niet planbare zorg binnen en buiten kantooruren. Vervolgens wordt melding gemaakt van het aantal cliënten dat is verdubbeld en tot zichtbare verzwaring van de werkdruk heeft geleid. Het budget wordt daarom verhoogd. Tot slot krijgt Tom in de buurt de mogelijkheid om zelf onderaannemers in te schakelen als dat nodig is en worden afspraken gemaakt met Alphen aan den Rijn over een Pilot woontraining LVB.

De gemeente wenst vernieuwde afspraken met betrekking tot sturing en verantwoording. Ten einde een meer directe relatie te bewerkstelligen wordt Tom in de buurt gevraagd een plan op te stellen ten aanzien van de interne sturing en de sturing op wijkteams, de gemeente wil bovendien te maken hebben met één vast contactpersoon. Ook worden er afspraken gemaakt over de frequentie van uitvoerend en bestuurlijk overleg. Evenals in de overeenkomst met de Driemaster wordt gesproken over de inhoud van de halfjaar rapportages waarin aandacht wordt gevraagd voor analyse van trends, bereikte resultaten, samenwerking, aantallen en knelpunten en oplossingen. De gemeente wil zicht op de KPI's en die worden in een samenwerking tussen gemeente en Tom in de buurt opgesteld. De gemeente zegt toe Tom in de buurt ruim op tijd te informeren over de nieuwe aanbesteding die in 2020 wordt voorbereid en in 2021 zijn beslag zal krijgen.

Op het terrein van samenwerking wil de gemeente dat Tom in de buurt samenwerkingsafspraken maakt met ketenpartners over:

- Laagdrempelig collectief aanbod voor de jeugd met de Driemaster en GO! voor jeugd
- Nog beter aansluiten samenwerking met Kernteam Kaag en Braassem
- Werken met vrijwilligers
- Samenwerken in de wijk
- Sluitende aanpak voor jongeren en gezinnen waar jeugdzorg en volwassenenproblematiek samenkomen
- Bemoeizorg
- MO en zorg aan personen met GGZ-problematiek
- Samenwerking met GO! voor jeugd, Rijnvicus, het Serviceplein, de Driemaster en het Kernteam

Het subsidiebedrag is € 844.759 voor 2019 en 2020 exclusief pilot woontraining LVB.

In januari 2019 hebben de gemeente en Tom in de buurt zoals afgesproken de KPI's opnieuw gedefinieerd.

KPI's zijn geformuleerd op de volgende prestaties:

- Zelfredzaamheid en regie
- Uitvoering sociale participatie
- Uitvoering van de inzet
- Social return om investment
- Klanttevredenheid
- Tevredenheid samenwerkingspartners
- Beschikbaarheid en bereikbaarheid
- Soepele overgang 18- 18+
- Pilottraining LVB

Zoals we al hebben gezien bij de Driemaster schroomt de gemeente zich niet om zich toch te begeven op het terrein van de uitvoering. In de aansturing van de uitvoerder past de gemeente strategische middelen toe -de aanbesteding en het Addendum- om de uitvoering een bepaalde richting op te sturen. Bij Tom in de buurt gaat het om een sluitende aanpak, bemoeizorg, aanbod voor jeugdigen en trainingen LVB. Bovendien wenst de gemeente een meer directe relatie met Tom in de buurt aangaande de sturing van medewerkers.

6.6 MAG 2.0 Kernteam

In de MAG 2.0 wordt voor het eerst het Kernteam genoemd. Het Kernteam is een 0 -100 team dat vanaf 2015 in Kaag en Braassem actief is. Het bestaat uit een jeugddeel (vergelijkbaar met de regionale jeugd- en gezinsteam, bemenst door GO! voor jeugd) en een volwassenendeel. Er is één coach voor het gehele Kernteam (dus voor zowel 18- als 18+)

Voor volwassenen heeft het Kernteam als kerntaak het bieden van kortdurende sociaal-maatschappelijke ondersteuning en de toeleiding naar andere vormen van ondersteuning. Het Kernteam is een soort toegangsteam, dat naast toegang zelf ook kortdurende ondersteuning biedt. Inwoners met een hulpvraag kunnen zich melden bij het Kernteam. Het Kernteam biedt dan of zelf ondersteuning of geleidt de inwoner door naar Tom in de buurt, als langdurige of intensieve ondersteuning nodig is of een vorm van dagbesteding. De Driemaster en kernteam werken samen om tijdig problemen te kunnen signaleren en passende hulp te bieden. Vooral de ouderenadviseurs en de mantelzorgconsulentes van De Driemaster werken nauw samen met het Kernteam.

- Indien een inwoner met meerdere (formele en informele) hulpverleners te maken heeft, dan wordt de werkwijze 1 gezin, 1 plan gevolgd. Zo nodig roept het Kernteam de betrokkenen bij elkaar en bewaakt de voortgang. Deze regierol is op maat en kan variëren: van een actieve regievoering tot een meer extensieve waakvlamconstructie. Op het moment dat de hulp van andere instanties tekort schiet of stagneert, schakelt het Kernteam op (intern, richting zorgaanbieder of richting gemeente).
- Het motiveren van mensen om (andere) hulp te aanvaarden en waar nodig inschakelen van het meldpunt zorg en overlast behoort ook tot de taken van het Kernteam. Evenals deelname aan het zorgnetwerk ter voorkoming van huisuitzetting.
- Het kernteam kan ook Wmo-beschikkingen afgeven voor individuele Wmo-voorzieningen.

Het kernteam wordt gevormd door een mix van ambulante professionals die samen een brede expertise hebben. Het team bestaat voor het volwassenendeel uit professionals van, Kwadraad, MEE, Gemiva SVG en Participe. De inzet van deze professionals wordt via aparte subsidiebeschikkingen (per organisatie) gefinancierd.

6.6 MAG 2.0 Opdracht Wmo-oud

Tot slot behandelen we de Wmo-oud. Met de Wmo-oud bedoelt de gemeente de maatwerkvoorzieningen en -dienstverlening. Tot 2017 voerde de gemeente zelf de activiteiten voor

Wmo-oud uit. Vanaf 2017 ligt de uitvoering van Wmo-oud bij Participe. De uitvoering geschiedt op basis van de 'Overeenkomst Uitvoering Wmo-2019-2020'. De overeenkomst is een samenvoeging van eerdere afspraken. We zien dat de gemeente hier haar adagium (gemeente bepaalt het wat, de uitvoering het hoe) minder kan laten gelden omdat gemeenten sowieso minder beleidsruimte hebben op dit onderdeel van de Wmo.

In de overeenkomst worden de volgende functies bij Participe gelegd:

- het afhandelen van aanvragen voor Maatwerkvoorzieningen Wmo-oud;
- het verwerken van besluiten in het kader van het Persoonsgebondenbudget Wmo begeleiding, waaronder het betalen van een voorschot aan de Sociale verzekeringsbank (SVB) en het aanmelden bij de SVB en het CAK.
- het afhandelen van aanvragen fin.tegemoetkoming medisch afval
- het afhandelen van aanvragen voor gehandicaptenparkeervoorzieningen (inclusief gehandicaptenparkeerplaatsen)
- het afhandelen van aanvragen voor leerlingenvervoer
- het bieden van inzet in het volwassenendeel van het Kernteam waaronder valt het bieden van informatie en advies en het afhandelen van vragen om ondersteuning (Wmo);
- het bemensen van de telefoon in de ochtenduren voor het Kernteam en het Wmo loket.

Verder worden de volgende Wmo-voorzieningen oud genoemd (die onder de Wmo voorafgaand aan 2015 door de gemeente werken verstrekt):

- huishoudelijke ondersteuning
- hulpmiddelen
- trapliften
- vervoersvoorzieningen
- rolstoel

De gemeente maakt in beginsel geen onderscheid tussen maatwerk en algemene voorzieningen, 'Dit kunnen maatwerkvoorzieningen, dan wel algemene of collectieve voorzieningen zijn'. Evenals in de overeenkomst met de Driemaster en Tom in de buurt wordt gesproken over de inhoud van de halfjaar rapportages waarin aandacht wordt gevraagd voor analyse van trends, bereikte resultaten, samenwerking, aantallen en knelpunten en oplossingen. Ook de uitgangspunten van de MAG 2.0 worden herhaald. De gemeente blijft zelf ondersteuning en voorzieningen inkopen en blijft zelf contracten afsluiten met leveranciers. Participe heeft hierin wel een adviserende taak, vanuit haar ervaring en kennis vanuit de uitvoeringspraktijk. Participe is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing op de uitvoering door de leveranciers. Hieronder valt het bewaken van de levering van voorzieningen en het bewaken van de contractafspraken. De gemeente voert zelf het contractmanagement uit. Afspraken omtrent privacy en de AVG zijn vastgelegd in een Bewerkingsovereenkomst.

Voor 2019 ging de gemeente uit van het volgende budget:

Kosten	Bedrag 2019
Uitvoeringskosten	€ 364.100,00
Afhandeling medisch afval	€ 6.900,00
Uitwerking reg. medisch afval (eenmalig)	€ 1.500,00
Inzet Kernteam	€ 139.943,00
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 512.443,00</i>
Verstrekkingskosten	
Rolstoelen in natura	€ 90.000,00
Vervoersvoorzieningen in natura	€ 140.000,00
Woonvoorzieningen in natura	€ 65.000,00
Huishoudelijke ondersteuning in natura	€ 850.000,00
Huishoudelijke ondersteuning in pgb	€ 57.000,00
Rolstoelvoorzieningen in pgb	€ 15.000,00
Vervoersvoorzieningen in pgb	€ 15.000,00
Woonvoorzieningen in pgb	€ 10.000,00
Woonvoorzieningen financiële tegem.	€ 10.000,00
Rolstoelvoorzieningen financiële tegem.	€ 5.000,00
Vervoersvoorzieningen financiële tegem.	€ 40.000,00
Medisch afval financiële tegem.	€ 8.800,00
Mantelzorgcompliment	€ 24.000,00
Begeleiding in pgb	€ 500.000,00
Leerlingenvervoer (kilometervergoeding)	€ 25.000,00
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 1.854.800,00</i>
Totaal	€ 2.367.243,00

6.7 Inwoners, college en raad

Indachtig de uitgangspunten van de MAG heeft de gemeente ervoor gekozen om in 2013 de relatie met uitvoerende instellingen te herijken en met een schone lei te beginnen. Alle bestaande contracten zijn opgezegd, net zoals de subsidies aan vrijwilligersorganisaties. Voor de uitvoering van de MAG zijn twee nieuwe coalities van aanbieders geselecteerd. De gemeente heeft twee consortia geselecteerd en heeft tegen partijen gezegd 'jullie krijgen van ons het hele budget maar daarvoor moeten jullie ook alles voor doen (of het je nu 24 man dementerenden moet begeleiden of 3). De gemeente wilde af van P*Q financiering. Bij P*Q blijven partijen op detailniveau steggelen over de financiën. De doelstellingen worden vergeten. De partijen die op de beide opdrachten hebben ingeschreven zijn met dit uitgangspunt akkoord gegaan.

Een ander uitgangspunt was dat vrijwilligersorganisaties ook een belangrijke rol in de uitvoering zouden krijgen. De gemeente wilde immers een beweging van professioneel naar vrijwillig. Allerlei collectieve voorzieningen, bijvoorbeeld de voetbalkantine die overdag leeg staat wilde de gemeente inzetten in het sociaal domein. De gemeente wilde activiteiten dicht bij huis organiseren en meer gebruik maken van de capaciteit die in de gemeenschap reeds aanwezig is. Deze beweging is ingezet door de uitvoerende professionele instellingen een duidelijke rol te geven in het betrekken van de -vrijwillige- gemeenschap, mantelzorgers en inwoners in het algemeen. Doordat de coalities ook de zeggenschap kregen over de subsidies aan vrijwilligersorganisaties kregen zij een belangrijk machtsmiddel in handen. Daarmee werd de onderlinge samenwerking tussen professioneel en vrijwilligers verstevigd.

Niet alle raadleden zijn te spreken over de strategie die de gemeente aan de Wmo-uitvoering heeft verbonden. De strategie zou te algemeen zijn en alleen bestaan uit een opsomming van wensen. Er is geen prioritering aangegeven en onduidelijk is wat de doelen precies zijn.

De meeste raadsleden zijn echter erg te spreken over de strategiekeuze van de gemeente. Door de doelen breed te benoemen en vooral het te bereiken resultaat te benadrukken wordt bewerkstelligd dat de betrokken professionele en vrijwillige organisaties, op basis van hun eigen expertise middelen en capaciteit inzetten. In plaats van P*Q wordt maximaal gewerkt aan het behalen van de doelstellingen. De gemeente bepaalt 'wat er moet gebeuren', organisaties zijn verantwoordelijk voor het 'hoe'. Zij hebben de kennis en kunde. Hierover zijn veel gesprekken gevoerd in de raad en de raad heeft zijn steun voor deze aanpak uitgesproken.

De uitvoerende instellingen hebben met de MAG juist een bepaalde vrijheid gekregen om te doen wat zij het beste vinden om de doelstellingen te behalen. Ook zijn duidelijke kaders meegegeven. Zo is er een duidelijk financieel kader. Het college houdt heel goed de vinger aan de pols en bespreekt de resultaten en wat meer moet gebeuren. Er is juist bewust gekozen om het beleid niet vast te leggen in productienormen. De gemeente stuurt op resultaat en kwaliteit.

Natuurlijk waren er zorgen in de raad toen in 2012-2013 met deze aanpak werd begonnen. De raad moest ook leren loslaten. Sommigen noemen deze keuze van de raad 'best wel eng' en 'griezelig'. Maar de raad is er mee akkoord gegaan en heeft geen spijt. Er is veel bereikt. De inzet van vrijwilligers en professionals is goed. Natuurlijk is er ruimte voor verbetering, maar er zijn geen financiële rampen ontstaan, zoals in andere gemeenten.

6.8 Samenvatting

De gemeente Kaag en Braassem heeft gekozen voor een vernieuwende strategie. Indachtig de uitgangspunten van de MAG heeft de gemeente in 2013 ervoor gekozen om de relatie met uitvoerende instellingen te herijken en met een schone lei te beginnen. De bestaande contracten zijn opgezegd, net zoals de subsidies aan vrijwilligersorganisaties. Voor de uitvoering van de MAG zijn twee nieuwe coalities van aanbieders geselecteerd. De nieuwe partijen hebben een duidelijk opdracht gekregen om zich te committeren aan de beleidsdoelstellingen en uitgangspunten. De partijen hebben vervolgens zelf plannen opgesteld en aangegeven op welke wijze zij de uitvoering voor zich zien. Zij hebben daarmee de ruimte gekregen om samen met de gemeente, vrijwilligersorganisaties en inwoners om op basis van eigen expertise de uitvoering vorm te geven.

We zien wel dat na vaststelling van de MAG 2.0 de gemeente in de strategie ervoor heeft gekozen de teugels enigszins aan te halen. Dat gebeurde in de nieuwe aanbesteding voor de Driemaster en het Addendum verbonden aan de opdracht aan Tom in de buurt. In beide gevallen heeft de gemeente uitvoeringswijzen genoemd die de organisaties moeten toepassen, evenals aparte doelgroepen die moeten worden bediend. Ook is de opdracht uitgebreid met de thema's 'wonen' en 'werk'. Daarnaast heeft de gemeente vanuit de coalities het Kernteam gevormd, waarmee de toegang tot ondersteuning wordt verbeterd. De essentie van de aanpak, 'de gemeente bepaalt het doel, de uitvoerders de werkwijze' is echter grotendeels overeind gebleven.

In 2018 heeft de opdrachtverlening Wmo-oud aan Participe plaatsgevonden. We zien dat de gemeente hier haar adagium (gemeente bepaalt het wat, de uitvoering het hoe) minder kan laten gelden omdat gemeenten sowieso minder beleidsruimte hebben op dit onderdeel van de Wmo. De overeenkomst geeft heel duidelijk aan op welke wijze de indicatie en beschikking dient te worden uitgevoerd. Doordat de gemeente één partij heeft gecontracteerd (Participe) die ook uitvoering geeft aan het algemene en preventieve beleid wordt de afstemming en samenhang tussen beide onderdeel van de Wmo gewaarborgd.

Voor de raad was de strategiekeuze een 'sprong in het duister'. Het besluit om de uitvoeringswijze over te laten aan de uitvoerende organisaties vergde een groot vertrouwen in het college. Achteraf zijn de meeste raadsleden het zeer eens met de keuze.

In de tabel hieronder geven we de begroting van de gehele Wmo weer volgens de gemeentelijke begroting van 2019. Niet alle posten behoren tot de Wmo zoals schuldhelpverlening en gehandicaptenpartkeerkaarten.

WMO algemeen, maatwerkvoorziening en maatwerkdienstverlening (18+)	begroting 2020
1. Algemene voorzieningen: inclusief wijkteams worden door gemeente betaald, onafhankelijk van cliënten	€ 2.293.000
- Sociaal cultureel werk	
- Vrijwilligerswerk	
- Preventie	
- Advisering	
- Cliëntondersteuning (vroeger amw)	
2. Maatwerkvoorzieningen WMO materiële voorziening op basis van beschikking (van de gemeente), geen onderscheid tussen 18+ en 18-	€ 325.000
- Woningaanpassing	
- Hulpmiddelen	
- Voorzieningen gehandicapten	
3. Maatwerkdienstverlening 18+, ondersteuning in de vorm van beschikbare uren op basis van toekenningsbeschikking (van de gemeente)	€ 1.059.000
- individuele begeleiding;	
- huishoudelijke verzorging;	
- respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers;	
- individueel vervoer;	
- financiële tegemoetkoming voor personen met een fysieke beperking, een psychische of psychosociale beperking van daarmee verband houdende extra kosten;	
- schuldhelpverlening;	
- PGB WMO;	
- eigen bijdragen.	
TOTAAL WMO	€ 3.677.000

7. Uitvoering

7.1 Inleiding

Bijzonder aan de uitvoering in Kaag en Braassem is het gegeven dat de gemeente niet vraagt om bepaalde producten of maatregelen. Zoals hiervoor al is aangegeven, bepaalt de gemeente het wat en de uitvoerende instellingen het hoe. In veel andere gemeenten worden juist producten en diensten afgenomen en worden verrichtingen en urenstaten ter controle aan gemeenten beschikbaar gesteld. In Kaag en Braassem wenst de gemeente vooral inzicht in de resultaten en de score op de KPI's. Met andere woorden; de gemeente is een resultaatverplichting aangegaan, geen inspanningsverplichting.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de jaarrapportages van de uitvoerende organisaties en gesprekken met medewerkers en cliënten. We behandelen de uitvoering zoals die in 2018-2019 heeft plaatsgevonden.

7.2 Uitvoeringsorganisaties

De uitvoering kan het beste worden omschreven aan de hand van onderstaand figuur. Het schema is speciaal ontwikkeld om inwoners inzicht te geven in de verschillende organisaties bij wie inwoners terecht kunnen met vragen over ondersteuning of hulp.



GO! voor jeugd (Wet Jeugdzorg) en het Serviceplein / Rijnvicus (Participatiewet) vallen buiten de scope van dit onderzoek.

7.3 Uitvoering de Driemaster

In de volgende tabel geven we per thema inzicht in de uitvoering van de Driemaster.

Thema	Uitvoering
1. Wonen / statushouders	a. Er wordt gewerkt met 4 groepen met in totaal 82 deelnemers (Syrië en Eritrea) in het PVT b. Activiteiten zijn: • Taal • Vrijwilligerswerk • Leerwerk • Scholing • Uitstroom werk
2. Wonen / kwetsbare mensen	a. Project 'wonen gericht op de toekomst' (?) b. Stimuleren samenredzaamheid c. Netwerk Dementie voor professionals, circa 50 deelnemers d. Werkgroep Dementievriendelijk Kaag & Braassem e. Trainingen 109 deelnemers
3. Werken / laaggeletterdheid	a. Statushouders worden gestimuleerd om gebruik te maken van laagdrempelige activiteiten b. Nederlands is voertaal tijdens projecten, sociale tolken worden ingezet
4. Werken / toeleiding werk	a. Actief begeleiden richting meedoen aan een activiteit of vrijwilligerswerk, motiverende gesprekken b. Sportclubs geven workshops, geven mogelijkheid te sporten, gebruik locatie, vrijwilligerswerk c. Structureel vrijwilligerswerk lukt nog niet d. Sociale werknemersvaardigheden e. Onderdompeling in leerwerktrajecten f. Begeleiding door participatie coach (Rijnvicus) en trajectbegeleider Driemaster. g. Samenwerking met Ablexkracht (detacheringsbureau voor glas-en tuinbouw) h. Een statushouder heeft leerwerktraject met goed gevolgd doorlopen i. Voorlichtingen
5. Werken / jeugd	a. 30 jongeren in de 'hangout': motiverende gespreksvoering, talent coaching en huiswerkbegeleiding b. Repair café c. Doorverwijzing naar verslavingszorg d. 4 stagiairs werkzaam bij de Driemaster e. 3 leerwerkplekken bij derden
6. Leven / gezondheid en veiligheid	a. Samenwerking met D-tact, tijdelijke inzet b. Samenwerking binnen het Focusoverleg integraal jeugdoverleg c. Samenwerking met scholen d. In 2019 actiever insteken op onderliggende factoren alcoholgebruik
7. Leven / gezonde levensstijl	a. Vervangende mantelzorg b. Beweegcarroussel, aanmelding via 'Welzijn op recept' c. SuperpretBus voor jeugd d. Verbinding participatie en bewegen (sportactiviteiten kwetsbare werkzoekenden) e. 100+ aanmeldingen 'welzijn op recept' (samenwerking met huisartsen)
8. Leven / veiligheid	a. Preventieve inzet brandveiligheid en inbraakpreventie kwetsbare inwoners b. Inzet aandacht functionaris (h)erkennen huiselijk geweld (verenigingen) c. Enkele casussen financieel misbruik d. Training 'in veilige handen' bij voetbalverenigingen
9. Leven / toegang	a. Tom in de buurt, de Driemaster en Wmo-uitvoering werken 4 dagen per week gezamenlijk op wijkpunt
10. Leven / ontwikkeling	a. CJG heeft diverse trainingen en inloopsprekuren georganiseerd b. Webinars c. Veilige school d. Samenwerking Boneventura college e. Coach4you f. Samenwerking met scholen

11. Leven / ondersteuning	a. Inzet de Driemaster Papierwinkel en trainingen vrijwilliger b. Vacaturebank naar Tom in de buurt c. Inzet ouderenadviseur, 156 cliënten, 192 gesprekken d. Signaleren voorkomen en aanpakken van financiële problemen, gesprekken met statushouders en thema avonden e. Onafhankelijke cliëntenondersteuning, door vrijwilligers, scholingen en 19 verzoeken
12. Leven / investeren	a. Alzheimer cafés en Ontmoetingscentra Dementie b. Gespreksgroepen OCD en OCD+ c. Vrijwilligers vervangende mantelzorg d. Matching van het aantal vrijwilligers en (zorg)vragers, 33 hulpvragen, 22 vrijwilligers e. Bijeenkomsten f. Zorg overbelasting mantelzorgers
13. Vastgoed	a. In 2018 zijn de gesprekken verdergegaan op wat diverse organisaties kunnen bijdragen aan de maatschappelijke agenda.

In het beschrijven van de uitvoering volgt de Driemaster niet precies de opdracht die in de aanbesteding is gegeven. Wel worden dezelfde thema's genoemd. We zien ook dat de Driemaster activiteiten uitvoert op de thema's werken en wonen, thema's die voorheen niet tot het domein van de MAG behoorde. Daarnaast is het goed te bedenken dat niet alle activiteiten strikt genomen tot de Wmo behoren. Het gaat om de uitvoering van de bredere MAG 2.0.

In gesprekken met medewerkers is dieper ingegaan op de uitvoering en is ook gesproken over de knelpunten die men tegenkomt. In de projecten voor statushouders wordt aangegeven dat de termijn voor het ParticipatieVerklaringTraject (PVT), negen maanden, vaak te kort is. Ook is het lastig om de taalvaardigheid te laten toenemen, zeker nu enkele taalscholen zijn gestopt. Statushouders durven ook vaak het traject naar vrijwilligerswerk of een betaalde baan niet aan. Alcoholmisbruik is moeilijk aan te pakken. Mensen werken hard, sparen voor de kermis en 'gaan dan helemaal los'. De Driemaster probeert dit patroon te doorbreken door jongeren meer te laten sporten. Met meer beweging worden jongeren afgeleid. Vervangende mantelzorg is een succes. Zonder de vervangende mantelzorg zouden mantelzorgers moeten stoppen met hun hobby's of eigen vrijwilligerswerk. 'Welzijn op recept' is ook een succes. Meer dan 100 aanmeldingen in 2019. Huisartsen en De Driemaster communiceren met elkaar via een beveiligde appgroep. De wijkpunten zijn er nog wel maar zijn niet altijd meer door alle partijen bemenst. De opdracht om zoveel mogelijk gebruik te maken van multifunctionele accommodaties werkt hier averechts. De ruimten voldoen niet bij privégesprekken.

De ouderenadviseur heeft het druk, ouderen weten de Driemaster te vinden, ook de cliëntondersteuning is bij de Driemaster belegd, zat eerst bij MEE. Mantelzorgondersteuners hebben het ook steeds drukker. Het gaat ook om complexere gevallen en steeds jongere mantelzorgers. De Driemaster gaat serieus om met het subsidiëren van vrijwilligersorganisaties. Er wordt goed gekeken of men aan de doelen werkt. Verenigingen en organisaties met eigen accommodaties krijgen van de gemeente de opdracht om iets terug te doen voor de maatschappij. Dat pakt vaak goed uit. Bijvoorbeeld een meidengroep die ergens wil rondhangen. Of statushouders die gratis zwembles krijgen. Maar het probleem met privacy blijft en ook De Driemaster pleit voor eigen 'satelliet'ruimte. Aan de andere kant: veel gebeurt ook thuis aan de keukentafel.

Op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag is verschillende kernen in Kaag en Braassem jongerenwerk voor jongeren vanaf 12 jaar. Het is een instrument om contact te houden met jongeren, een laagdrempelige manier om individuele jongeren te spreken. Er komen elke keer 10 tot 20 jongeren op af. Ze spelen spelletjes, voetbal, muziek. Voor meiden vanaf 12 jaar worden activiteiten gehouden in de woonkamerruimte van de kringloopwinkel Alkemade. Er komen gemiddeld 15 meiden op af. De Hang Out is er elke vrijdag van 15-23 uur. Tot half 8 zijn het kinderen van 8 tot 12. Daarna komen oudere jongeren. Ze spelen air hockey, pool en maken muziek en

dansen. Verder gaan de jongerenwerkers letterlijk de straat op met teams van twee personen in het kader van outreachend werk. Dat gebeurt ook als er sprake is van overlast van rondhangende jongeren.

Er is gesproken met regelmatige bezoekers/vrijwilligers van de Hang-out. De jongens zijn op straat benaderd door jeugdwerkers. Er werd geklaagd bij de politie omdat er overlast was van een van de 'chill plekken'. De jongens lopen als vrijwilliger mee, poolen, luisteren naar muziek en praten veel met elkaar. Dan komen bepaalde zaken naar boven. Soms zijn dat wel serieuze problemen, bv. kinderen die op school worden gepest. Kinderen van gescheiden ouders die aandacht willen, drugsgebruik. Kinderen met echte problemen worden begeleid naar de hulpverlening. De jongens hebben het idee dat alle jeugdigen in Kaag en Braassem in het vizier zijn. Een echte overlast gevende groep is er niet. Behalve met de kermis. "Veeners houden nu eenmaal van een glaasje".

7.4 Uitvoering Tom in de buurt

Tom in de buurt heeft in 2018 niet gerapporteerd op de thema's maar op de speerpunten gericht op verlening opdracht en een kwaliteitsimpuls.

Speerpunten	Uitvoering
• Samenwerking	a. Collega's binnen de opdracht • Werkgroepen vrijwilligers • Werkgroep huisvesting • Coördinatie • Snijvlak sessies met kernteam • Samenwerking met GO! voor jeugd b. Samenwerking met netwerkpartners • Huisartsen • 18+18- • Stichtingen en verenigingen
• Wijkpunten	a. Tom in de buurt, de Driemaster en Wmo-uitvoering werken 4 dagen per week gezamenlijk op wijkpunt
• Collectiveren en het werken met en het werven van vrijwilligers	a. Vernieuwde vacaturebank b. Burgerinitiatieven c. Samenwerking met stichtingen en verenigingen, nieuwe werkgroep 'Vrijwillige inzet' d. Toeleiden klanten naar vrijwilligerswerk, circa 4-6 toeleidingen
• Dementie	a. OCD's 26 klanten waarvan 5 via Tom in de buurt b. Doelgroep sociaal wijkteam is 97 klanten, licht verstandelijke beperking, depressie en ADHD, behoefte aan gespreksondersteuning financiën, sociaal netwerk, organiseren en plannen

In gesprekken met medewerkers is dieper ingegaan op de uitvoering en is ook gesproken over de knelpunten die men tegenkomt. Voor elke cliënt maakt Tom in de buurt in een intakegesprek een plan van aanpak met te behalen doelen. Na drie maanden worden de vorderingen met de klant besproken. Tom in de buurt kijkt wat samen met de ketenpartners kan worden gedaan. Wat hebben we zelf in huis en wat doen partners? Voorbeelden van activiteiten zijn: kookgroep, creatieve middag, koffie-ontmoeting, oudergroep, zwemmen met dementie. Soms kan een cliënt alleen worden geholpen met een opname. Sinds kort zijn ook de contacten met huisartsen aanzienlijk verbeterd. Huisartsen zijn nu aangesloten op de digitale verwijzing. Dit heeft geleid tot 115 meldingen voor 'welzijn op recept'.

Het organiseren van de tegenprestatie voor mensen met een uitkering verloopt niet goed. Deze mensen worden aangeleverd via het Serviceplein Alphen aan den Rijn. Het gaat om kwetsbare mensen die je niet meteen aan een vrijwilligersorganisatie kunt aanbieden. Het duurt vaak een jaar voordat ze verder kunnen. Ze worden wel allemaal opgenomen in de 'instroom activering'. De eerste zijn aan het werk voor het eetcafé.

De samenwerking met de directe partner de Driemaster is goed. De Driemaster en Tom in de buurt zitten in hetzelfde gebouw, bij de gemeente Kaag en Braassem. Er is veel tijd en aandacht in gaan zitten. Soms zijn de visies van bv. GO! voor jeugd en Tom in de buurt niet hetzelfde. Er is dan overleg nodig over wie wat doet. Bij jongeren begint Tom in de buurt al bij 17 jaar, zodat er sprake is van een soepele overgang naar de volwassenenondersteuning en -participatie. Tom in de buurt zou ook graag bemoeizorg in de opdracht willen hebben, dat is wel het geval in Alphen a/d Rijn maar niet in Kaag en Braassem. Een punt van aandacht is de aanmelding van jongeren. Daartoe zou de relatie met GO! voor jeugd moeten worden verbeterd.

Samenwerking met de gemeente is goed maar kan beter. Soms worden niet alle partners bij planvorming betrokken. Als partijen niet hebben meegedacht dan kan dat tot verkeerde keuzes leiden. Tom in de buurt merkt dat ambtenaren soms op eigen houtje afspraken maken met de Driemaster en dan Tom in de buurt wordt geacht daaraan mee te werken, terwijl men er niets van weet. Soms worden opdrachten bij meerdere partijen belegd. In Alphen a/d Rijn zijn de Driemaster en Tom in de buurt één organisaties en speelt dit probleem minder.

De wens van de gemeente om gebruik te maken van maatschappelijk vastgoed werkt niet altijd goed. Gemeentebestuur is er trots op dat accommodaties multifunctioneel worden gebruikt maar het werkt niet. Je kunt niet een gesprek houden over 'verlies' in een sportkantine of scheidsrechters hok. Tom in de buurt wil evenals de Driemaster 'satellietplekken' waar een zekere mate van privacy kan worden geboden. Thans wordt gebruikgemaakt van:

- gemeentehuis
- Sporthal
- Buurman Toon
- Werkplaats Gemiva
- mensen thuis

7.5 Uitvoering Wmo-oud

De opdracht omvat taken op de volgende terreinen:

- het afhandelen van aanvragen voor individuele Wmo voorzieningen 'oud' (hulp bij het huishouden, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen) in natura en RGB
- het bemensen van het Wmo-loket voor Wmo en het Kernteam (in de ochtenduren)
- het afhandelen van PGB Wmo-begeleiding
- het afhandelen van PGB Jeugdwet (tot 1 augustus 2018)
- uitvoering van deelname aan het Kernteam
- het afhandelen van aanvragen voor gehandicaptenparkeervoorzieningen
- het afhandelen van aanvragen voor Leerlingenvervoer
- het afhandelen van Mantelzorgcompliment
- het afhandelen van aanvragen voor gehandicaptenparkeerplaatsen (GPK)

De inwoners van de gemeente Kaag en Braassem kunnen zich aanmelden via Wmo-loket in het gemeentehuis (iedere ochtend bemenst en telefonisch bereikbaar) en via de website van de gemeente. Aanvragers worden zoveel mogelijk thuis bezocht voor een indicatie. Voor de keuring voor de GPK is er een spreekuur van de arts in de gemeente Kaag en Braassem. Ook is er de mogelijkheid om de arts te bezoeken in Alphen aan den Rijn als dat voor klanten dichterbij is.

Tijdens het eerste contact aan het Wmo-loket wordt al gekeken of er oplossingen mogelijk zijn binnen het eigen netwerk en/of met algemene voorzieningen. Ook in het vervolgtraject is er oog voor andere oplossingen in plaats van, of in combinatie met, een individuele maatwerkvoorziening.

Door de Wmo-adviseurs en medewerkers van het Wmo-loket wordt nauw samengewerkt met de partners in de keten, zoals het Kernteam, de Driemaster en Tom in de buurt. Er ontstaat

zo een integrale aanpak waar kennisoverdracht en kennisdeling centraal staan. De Wmo adviseurs zijn aanwezig in de wijk waar gebruik wordt gemaakt van verschillende voorzieningen, zodat de inwoners dichtbij hun vragen kunnen stellen. Hiervoor kunnen ook de inloopspreekuren gebruikt worden die op verschillende plaatsen wekelijks worden georganiseerd vanuit de keten. Er worden regelmatig huisbezoeken afgelegd samen met medewerkers van Tom in de buurt of het Kernteam. Casussen worden onderling warm overgedragen en er wordt ook veelvuldig samengewerkt met De Driemaster, vooral met de ouderenadviseur en mantelzorgconsulent.

De senioren met wie gesproken is hebben ervaring met het Wmo-loket. Een van de aanwezige heeft een aanvraag gedaan voor Vervoervergoeding en dat is goed gegaan en snel geregeld. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de Combibusregeling maar dat ging fysiek niet meer. Hulp in de huishouding wordt door een van de gesprekspartners particulier geregeld.

De gesprekspartners maken zich wel zorgen over de toekomst. Een heeft 38 jaar voor haar schoonmoeder gezorgd, een tweede verzorgt thans een demente moeder. Dat kun je nu niet meer van mensen verwachten. Het aantal kinderen per gezin is minder en kinderen wonen vaak verder weg. 'Wie kijkt straks naar ons' wordt gezegd. De inzet van Robots zien de aanwezigen niet zitten.

Opvallend is wel de mantelzorg die de senioren aanwezigen zelf en hun echtgenoten verzorgen voor anderen. Er wordt gezorgd voor oudere familieleden. Een van de echtgenoten neemt spullen mee van het museum en toont ze aan bewoners van verzorgingstehuizen. Een ander is vrijwilliger in een hospice. Gesteld wordt dat mensen elkaar langer kunnen helpen. Echtgenoten rijden ook voor ANWB-automaatje, waarin vrijwilligers mensen die slecht ter been zijn vervoeren in hun eigen auto. Soms wordt het vrijwilligerswerk te veel als een verplichting gezien. Bovendien wordt aangegeven dat vrijwilligers tegenwoordig zelfs cursussen moeten volgen, met een officieel examen als slot. In een aantal gevallen wordt dat overigens wel zinvol geacht, bv in het geval van de hospice. Ook wordt gesteld dat sommige vormen van vrijwilligerswerk door automatisering niet meer nodig zijn. Zo zijn vrijwilligers in de bibliotheek niet meer nodig omdat het uitlenen gedigitaliseerd is.

Een ander probleem is de geringe deelname van buitenlanders aan de activiteiten voor ouderen. Een of twee buitenlanders doen vrijwilligerswerk bij museum Alkemade. Bij de Zonnebloem zijn alle vrijwilligers autochtoon. Taal wordt als een belangrijke obstakel gezien. En de nieuwkomers zijn nog relatief jong. In een seniorencomplex met leegstand zijn statushouders gehuisvest. De twee bevolkingsgroepen mixen echter niet. Dat is jammer. Andere buitenlanders zijn bijvoorbeeld seizoenarbeiders, die komen hier alleen om hard te werken en gaan dan weer terug naar hun geboorteland waardoor een bijdrage aan de samenleving van Kaag en Braassem achterwege blijft.

7.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is de uitvoering van het Wmo-beleid in Kaag en Braassem behandeld. In termen van ons onderzoek gaat het om het 'hoe'. Het hoe wordt grotendeels door de uitvoerende instellingen zelf bepaald. We zien dat per doelstelling verschillende projecten, activiteiten en programma's worden opgezet en uitgevoerd. We zien ook dat de gemeente hierin soms een leidende rol heeft gehad. Vooral in de laatste twee jaar geeft de gemeente aan welke doelgroepen moeten worden bereikt en welke activiteiten prioriteit hebben. Dat kan ook de reden zijn dat de instellingen in de uitvoering niet exact de opdracht uit de aanbesteding en het addendum volgen. In de uitvoering wordt vaak uitgegaan van een meer actuele stand van zaken en praktische mogelijkheden. Daarnaast zien we dat veel activiteiten worden georganiseerd en uitgevoerd in samenwerking met de individuele inwoners en vrijwilligersorganisaties, we noemen de Hang Out, vervangende mantelzorg, het Repaircafé, de mogelijkheden die sportclubs bieden aan statushouders, enzovoort. Leden van bepaalde doelgroepen, jongeren, ouderen blijken zelf vaak de meest enthousiaste vrijwilligers.

Maar er zijn ook knelpunten en die hangen deels samen met de uitgangspunten van de gemeente. De doelstelling om Statushouders te laten inburgeren vergt veel inspanning en kost meer tijd dan

vooraf bedacht. In het terugdringen van alcoholgebruik wordt bijna geen voortgang geboekt. Het is een cultureel probleem dat in alle leeftijdsgroepen speelt.

De gemeentelijke wens om maatschappelijk vastgoed zo efficiënt mogelijk te gebruiken werkt averechts als het gaat om het houden van privégesprekken met cliënten. Het organiseren van de tegenprestatie voor mensen met een uitkering verloopt niet goed. Het gaat om kwetsbare mensen die je niet meteen aan een vrijwilligersorganisatie kunt verbinden.

Voor de toekomst maken vooral ouderen zich zorgen over het niveau van ondersteuning en zorg in de toekomst. Zij vragen zich af of het huidige hoge niveau van zorg nog wel te handhaven is in de toekomst. Het gaat dan om zowel algemene deel dat ook door vrijwilligers wordt uitgevoerd als het professionele waarvoor de overheid verantwoordelijk is. Zijn er in de toekomst nog voldoende mantelzorgers en is er voldoende geld voor maatwerk?

8. Resultaat

8.1 Inleiding

Het resultaat is het laatste onderdeel van de beleidscyclus. Het resultaat geeft aan of, en zo ja in hoeverre de doelstellingen van het beleid zijn behaald. Het resultaat is waar het in het beleid om te doen is.

De gemeente Kaag en Braassem heeft van begin af aan aangegeven de uitvoering aan de partners over te laten en vooral geïnteresseerd te zijn in het resultaat. De partners rapporten halfjaarlijks aan de gemeente. Een keer per jaar wordt met de Monitor Sociaal Domein een gezamenlijke effectmeting gepresenteerd.

Het hoofdstuk is opgebouwd van fijn naar grof, met andere woorden we beginnen met deelrapportages van de verschillende uitvoerders en eindigen met overall evaluaties.

8.2 Resultaat de Driemaster

De Driemaster stuurt, zoals afgesproken ieder jaar een eindverantwoording naar de gemeente. Daarnaast worden de resultaten van bijzondere projecten met de gemeente gedeeld.

2015-2016

In deze periode zijn 27 van de KPI's behaald. Niet behaald zijn de KPI's op het vlak van gezondheid en bewegen, afname alcohol- en drugsgebruik en gezonde leefstijl, evenals KPI's op het vlak van vergroten zelfstandigheid want de gewenste afname van beroep op individuele voorzieningen is niet gerealiseerd.

2017

De verantwoording over 2017 is meer inhoudelijk beschreven dan die van 2015-2016. Er waren veel successen te melden in 2017, de KPI's worden grotendeels behaald, er is tevredenheid onder de deelnemers en het bereik en succes van initiatieven nemen toe.

In de verantwoording wordt ook aangegeven welke verbeteracties er nodig zijn. Dit wordt gedaan om met de gemeente naar nieuwe oplossingen te zoeken.

Op het vlak van statushouders is meer actie nodig. Statushouders zijn nog teveel afhankelijk blijven van ondersteuning, hun zelfredzaamheid neemt niet toe. Het betrekken van statushouders bij vrijwilligerswerk heeft ook nauwelijks plaats kunnen vinden. Hetzelfde geldt voor de inzet van werkgeversadviseurs.

Het terugdringen van alcohol en drugsgebruik blijft ook moeilijk. Hier speelt dat de Driemaster zich enerzijds met preventie moet bezighouden en anderzijds ook als handhaver.

Tot slot wordt er op gewezen dat de inzet van meerdere organisaties (zie het schema in 7.2) het voor inwoners niet overzichtelijk maakt. Zeggen dat je een integrale aanpak hebt wil niet zeggen dat die in de praktijk bestaat. Dit geldt niet alleen voor partijen buiten de MAG zoals het Serviceplein (Participatiewet) en GO! voor jeugd (Jeugdwet) maar ook voor de Driemaster, Tom in de buurt en Participe / Wmo-loket.

2018

Ook over 2018 wordt een uitgebreide verantwoording aan de gemeente aangeboden. Veel KPI's worden bereikt. Op het terrein van statushouders worden door een meer gerichte aanpak, uitgaande van de verschillende achtergronden van statushouders betere resultaten bereikt. De samenwerking met ketenpartners en verenigingen is verbeterd, evenals de tevredenheid. Net zoals in 2017 wordt gemeld dat de zelfredzaamheid van statushouders een punt van zorg is. Onder ouderen en kwetsbare bewoners is samen met de woningcorporatie onderzoek gedaan naar "wonen gericht op de toekomst". Er is gewerkt aan een dementievriendelijke gemeenschap. De Driemaster vraagt wel aandacht voor een betere ketenzorg bij dementie en complexe situaties. De beweging om vrijwilligerswerk te gebruiken als opstap naar betaald werk blijft ingewikkeld en met name verenigingen kunnen hier beter bij worden betrokken. Hetzelfde geldt het terugdringen van alcohol-

en drugsmisbruik, dat blijft ook moeilijk, met name het activeren van ouders. Op het niveau van individuele jongeren zijn wel successen genoemd. Daarnaast komt nu ook gokverslaving onder jongeren in het vizier. In de bevordering van een gezonde en actieve leefstijl zijn een aantal succes geboekt, te noemen zijn; de beweegcorroussel, SuperpretBus voor de jeugd en welzijn op recept. Met het laatste project worden professionals uit de eerstelijns gezondheidszorg uitgenodigd cliënten aan te melden voor activiteiten van de Driemaster. Meer dan 100 cliënten zijn op de manier doorverwezen.

Het streven van de Driemaster, het Kernteam en Tom in de buurt drie dagen in de week gezamenlijk op een wijkpunt te laten werken lukt niet altijd en het aantal klanten dat er mee wordt bereikt weegt niet op tegen de investering. Het gebrek aan privacy zou klanten weerhouden naar de steunpunten toe te komen. In 2018 is het aantal cliënten van de ouderenadviseur fors gestegen, evenals de inzet van de mantelzorgconsulent. Daarnaast is gewerkt aan het opzetten van en regie voeren op onafhankelijke cliëntondersteuning. Tot slot wordt genoemd dat in het samenwerken met organisaties op het vlak van maatschappelijke vastgoed knelpunten ontstaan vanwege de opstelling van de gemeente.

8.3 Resultaat Tom in de buurt

Evenals de Driemaster ligt Tom in de buurt de gemeente halfjaarlijks in over de behaalde resultaten. Tom in de buurt geeft inhoudelijk inzicht in de resultaten en geeft de resultaten per KPI.

2016

Voor 2016 melde Tom in de buurt dat de meeste KPI's zijn behaald. De KPI afname gebruik specialistische zorg is gehaald, evenals de KPI beschikbaarheid en bereikbaarheid, SROI en scores op zelfredzaamheid. Een KPI dat niet is gehaald is die op tegenprestatie inwoners met een uitkering.

Knelpunten zijn:

- samenwerking met de GGZ (valt onder zorgkantoor)
- Website voor matches hulpaanvraag – vrijwilliger (Wehelpen) levert weinig resultaat
- Geen aanmelding van Serviceplein (Participatie)
- Samenwerking met Serviceplein is wisselend

2017

In 2017 is op eenzelfde wijze gerapporteerd. De zelfredzaamheid is bevorderd bij 75% van de inwoners met ondersteuningsvraag, het aantal heropende dossiers is lager dan 10%, de SROI is tweemaal zo hoog als het afgesproken percentage. Cliënten en stakeholders zijn tevreden en er zijn slechts twee klachten binnen gekomen.

Knelpunten zijn:

- In de samenwerking merken de teamleden dat zij bij het uitvoeren van het werk aanlopen tegen verschillende belangen, rollen, opdrachten, agenda's en werkwijzen.
- In 2017 is er op de wijkpunten nauwelijks inloop voor Tom in de buurt geweest.
- De inloopspreekuren vinden plaats in grote open ruimtes met nauwelijks tot geen ruimte om een inwoner privacy te kunnen bieden.

2018

Ook in 2018 zijn de meeste KPI's gehaald. Dit geldt voor de zelfredzaamheidmatrix, op het domein 'geestelijke gezondheid' na. De KPI's op terugval, tegenprestatie, SROI, cliënt- en stakeholdertevredenheid zijn allemaal gehaald en er zijn geen klachten of incidenten geweest.

Knelpunten zijn:

- Het weinig voorkomen van jongeren van 18 tot 25 jaar in de caseload (afstemming met GO! voor jeugd)
- Het ontbreken van werkplekken met voldoende privacy en professionele uitstraling
- Afstemming tussen Tom in de buurt en de Driemaster voor wat het plaatsen van vrijwilligers betreft
- Versnippering in verschillende opdrachten moeilijk te begrijpen is voor netwerkpartners en inwoners

8.4 Participe Wmo-oud / Wmo-loket

2017

Participe voert voor de gemeente Kaag en Braassem het loket en de indicaties van de Wmo-oud uit. Zoals hiervoor beschreven gaat het om: individuele Wmo-voorzieningen (hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen enz.), gehandicaptenparkeervoorzieningen en Mantelzorgcompliment. Uit de jaarrapportage blijkt dat altijd wordt gekeken naar mogelijke oplossingen binnen het eigen netwerk en/of met algemene voorzieningen. Hiertoe werkt het Wmo-loket samen met het Kernteam, de Driemaster en Tom in de buurt. Casussen worden warm overgedragen en er wordt veelvuldig samengewerkt met ouderenadviseur en mantelzorgconsulent. In 2017 zijn zeker 20 klanten doorverwezen naar de mantelzorgconsulent en is een oplossing gevonden. Een pilot om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten naast de thuiszorg heeft geen resultaat opgeleverd. In 2017 hebben inwoners 461 aanmeldingen gedaan voor Wmo-oud en deze aanmeldingen hebben geleid tot 381 aanvragen, dit betekent dat 60 aanmeldingen niet hebben geleid tot een aanvraag en op andere wijze is opgelost. Er zijn 360 beschikken afgegeven en daarvan zijn 13 vervallen na de aanvraag. In 2017 is eenmaal bezwaar gemaakt tegen een beschikking en zijn vijf klachten binnengekomen die te maken hadden met lange levertijden door leveranciers. In 2017 is € 1.400.000 aan Wmo-oud uitgegeven door het Wmo-loket, exclusief de uitvoeringskosten. Daarnaast is € 650.000 uitgegeven aan extra taken zoals PGB-jeugd en PGB Wmo begeleiding.

2018

In 2018 is de samenwerking in de keten verder doorontwikkeld. Door de Wmo-adviseurs en medewerkers van het Wmo-loket wordt nauw samengewerkt met de partners in de keten, zoals het Kernteam, de Driemaster en Tom in de buurt. Er ontstaat zo een integrale aanpak waar kennisoverdracht en kennisdeling centraal staan. De Wmo adviseurs zijn aanwezig in de wijk waar gebruik wordt gemaakt van verschillende voorzieningen, zodat de inwoners dichtbij hun vragen kunnen stellen. De samenwerking met het Kernteam is met volgend voorbeeld passend beschreven: Bij een huisbezoek, dat door de Wmo-adviseur gezamenlijk werd afgelegd met een medewerker van het Kernteam, bleek dat er ook sprake was van financiële problematiek. Zodoende is er een medewerkster van Kwadraad ingeschakeld om die problematiek eerst in kaart te brengen. Gezamenlijk is er een plan van aanpak gemaakt dat nu wordt uitgevoerd.

- Regelmatig worden cliënten door ons aangemeld bij het mantelzorgpunt, zodat de mantelzorgconsulent dit onderdeel kan oppakken. Dit wordt uiteraard eerst overlegd met cliënt. Kijken waar mantelzorgondersteuning mogelijk is en mantelzorg waardering.
- Ook komen er vanuit het mantelzorgpunt meldingen binnen bij de Wmo voor Woondersteuning en deze worden dan opgepakt.

- Met de ouderenadviseur van de Driemaster is vaak contact, o.a. over inzet vrijwilligers maar ook over cliëntondersteuning.
- Twee keer per jaar geeft de Wmo-adviseur voorlichting tijdens een netwerkbijeenkomst dementiezorg Kaag en Braassem. Hier zijn o.a. thuiszorgorganisaties, artsen, gemeente, Kernteam, Tom in de buurt, mantelzorgconsulent en ouderenadviseur van de Driemaster aanwezig.
- Doordat het Kernteam, Tom in de buurt, Driemaster, en de Wmo-medewerkers gebruik kunnen maken van werkplekken in het gemeentehuis, is er regelmatig contact en onderling overleg.

In 2018 was het aantal aanvragen 743 en er werden 12 aanvragen afgewezen. In 2018 is vijfmaal een bezwaar ingediend.

Verstrekkingskosten regulier 2018					
Taakveld	Knsoort	Omschrijving	Begroting 2018	Realisatie 2018	Afwijking
T66000	4341100	Rolstoelen in natura	€ 75.000	€ 90.625	€ -15.625
T66000	4341101	Vervoersvoorz in natura	€ 80.000	€ 146.500	€ -66.500
T66000	4341102	Woonvoorz in natura	€ 65.000	€ 63.110	€ 1.890
T64200	4341105	HO natura	€ 800.000	€ 826.280	€ -26.280
T67101	4411112	HO PGB*	€ 69.000	€ 57.000	€ 12.000
T67101	4411104	Woonvoorz PGB	€ 10.000	€ 770	€ 9.230
T67101	4411105	Rolstoelvoorz PGB	€ 15.000	€ 6.570	€ 8.430
T67101	4411103	Vervoersvoorz PGB	€ 15.000	€ 7.160	€ 7.840
T67101	4411107	Woonvoorz fin teg	€ 10.000	€ 5.325	€ 4.675
T67101	4411108	Rolstoelvoorz fin teg	€ 5.000	€ -	€ 5.000
T67101	4411109	Vervoersvoorz fin teg	€ 40.000	€ 29.875	€ 10.125
T64002	4438803	Mantelzorgcompliment	€ 16.000	€ 23.800	€ -7.800
T43000	4341103	Leerlingenvervoer	€ 25.000	€ 19.825	€ 5.175
SUBTOTAAL			€ 1.225.000	€ 1.276.840	€ -51.840

* HO PGB: hier gaat het niet om de realisatie maar de prognose van de SVB.

Verstrekkingskosten extra taken 2018					
Taakveld	Knsoort	Omschrijving	Begroting 2018	Prognose SVB	Verschil realisatie tov begroting
T67101	4411102	PGB Jeugd	€ 143.500	€ 141.500	€ 2.000
T67101	4411106	PGB WMO begeleiding	€ 500.000	€ 425.000	€ 75.000
			€ 643.500	€ 566.500	€ 77.000
TOTAAL GENERAAL			€ 1.868.500	€ 1.843.340	€ 25.160

De totale uitgaven bedroegen in 2018 bijna € 1.280.000 ten behoeve van Wmo-oud. Overigens behoren mantelzorgcompliment en leerlingenvervoer niet tot de Wmo, maar wel tot de opdracht aan Participe.

In 2017, 2018 en 2019 heeft de gemeente cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door BMC. We geven hier alleen de resultaten uit 2019.

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket of het kernteam. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 76% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. De meeste respondenten zijn doorverwezen door de huisarts of door een andere

zorgverlener (66%), alhoewel minder dan in 2017 (69%) en minder dan in de referentiegroep (71%). Het grootste verschil met de referentiegroep is zichtbaar bij het percentage respondenten dat aangaf het probleem en de keuzes niet meer te overzien: in de gemeente Kaag en Braassem geeft 30% van de respondenten dit antwoord, in de referentiegroep 39%. Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid met het keukentafelgesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 88%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 70% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. 42% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 33%. 8% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 11%. 82% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 85% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. In de referentiegroep is dit respectievelijk 84% en 85%. Er zijn ook nog andere vormen van ondersteuning. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft echter slechts 9% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit is lager dan in 2017 (16%) en ook lager dan in de referentiegroep (18%). Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (80%) en dat zij zich beter kunnen redden (85%). 77% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Het effect van de ondersteuning is in 2018 grotendeels gelijk aan het effect in 2017. Er zijn geen grote verschillen zichtbaar en de percentages zijn ongeveer gelijk aan die van de referentiegroep.

8.5 Gezamenlijke resultaten

De gemeente geeft jaarlijks op basis van de rapportages van de afzonderlijke aanbieders een totaaloverzicht van de resultaten op het sociaal domein. Dit gebeurt in de jaarlijkse monitor Sociaal Domein. De gemeente laat ook periodiek onderzoek uitvoeren naar de cliëntervaringen.

2016

De monitor Sociaal Domein noemt de volgende trends die in de gemeente Kaag en Braassem spelen; inwoners zijn gezond en actief betrokken maar drinken te veel, het aantal mensen met een uitkering stijgt ondanks de aantrekkende economie. Er is stabilisatie van de vraag naar Jeugdhulp en een toename van de vraag naar maatschappelijke ondersteuning en LVB-problematiek. Mensen moeten in 2016 langer wachten op een geschikte woning.

De onderwerpen waar het goed gaat zijn de volgende. De samenwerking in de toegang van de hulp door samenwerking tussen de Driemaster en Tom in de buurt. Er was een hogere instroom van statushouders in 2016 en de taakstelling op het gebied van participatieverklaringen is gerealiseerd. Tot slot werd gemeld dat ondanks ontwikkelingen als de aanbestedingen van het Wmo-loket, de jeugdzorg, de toestroom van statushouders en personele wisselingen in het Kernteam de continuïteit van de hulpverlening niet in het gedrang is gekomen.

Onderwerpen die in 2016 niet goed zijn gegaan zijn de volgende: de uitstroom uit een uitkeringssituatie, de samenwerking met Veilig Thuis en onduidelijkheden in de taakafbakening tussen de partners. Om meer duidelijkheid te bieden wordt in het tweede kwartaal door gemeente en de samenwerkingspartners samen meer informatie aan inwoners geboden (digitaal en fysiek) over de taken van de partners en over de toegang. Ook de gemeentelijke website wordt geactualiseerd en aangevuld. De monitor Sociaal Domein geeft ook inzicht in het resultaat per partner (De Driemaster, Tom in de buurt, Wmo-loket en het Serviceplein).

2017

De monitor Sociaal Domein volgt voor het jaar 2017 de doelen uit de MAG 2.0. Voor elk doel wordt aangegeven of de ontwikkeling negatief, positief dan wel neutraal is.

Thema	Doelstelling	Oordeel 2017
Wonen		
	1 Voldoende woonruimte	Goed
	2 Inwoners verantwoordelijk	Goed
	3 Openbare ruimte	Goed
Knelpunten	In het beheer en structureel onderhoud van de speelplekken is nog winst te behalen.	
Werken		
	i. Aantrekkelijk vestigingsklimaat	Neutraal
	ii. Balans in vraag en aanbod	Negatief
	iii. Bestaansniveau	Neutraal
Knelpunten	Bereikbaarheid bedrijventerreinen met het OV en Mismatch op de arbeidsmarkt	
Leven / gezondheid en veiligheid		
	iv. Onder de 18 geen drank of drugs	Neutraal
	v. Boven 18 minder drank en drugs	Neutraal
	vi. Gezonde levensstijl	Goed
	vii. Veilig	Goed
	viii. Herkenning geweld	Goed
Knelpunten	De rol van ouders en verenigingen in preventie/beperking alcohol- en drugsgebruik Doorbreken van de scheiding tussen preventie en handhaving bij alcohol- en drugsgebruik Aandacht voor ouderenadviseur als meldpunt voor ouderenmishandeling	
Leven / toegang		
	ix. Inwoners weten waar zij terecht kunnen	Goed
	x. Inwoners die vraag niet stellen worden bereikt	Neutraal
	xi. Vragen snel en integraal opgepakt	Goed
Knelpunten	Bekendheid van de toegang, waar mensen hun vraag kunnen stellen	
Leven / Ontwikkeling		
	i. Kinderen veilig en ontwikkelen talenten	Goed
	ii. Ouders toegerust	Goed
	iii. Hulp snel, laagdrempelig en op maat	Neutraal
Knelpunten	Samenwerking tussen het preventieve veld en jeugdhulp o.a. op het gebied van trainingen en cursussen Zichtbaarheid van het Kernteam in de kernen kan beter	
Leven / Ondersteuning		
	i. Deelname dagelijks leven	Goed
	ii. Hulp lokaal, snel en laagdrempelig	Goed
	iii. Financieel redzaam	Neutraal
	iv. Voldoende sociaal netwerk	Neutraal
Knelpunten	Inwoners maken beperkt gebruik van de wijkpunten, vooral voor preventieve vragen Vergroten van de bekendheid van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning en de kwalitatieve doorontwikkeling	
Leven / investeren		
	i. Balans mantelzorgers	Goed
	ii. Ondersteuning mantelzorgers	Goed
	iii. Mantelzorgers herkend en erkend	Neutraal
	iv. Inwoners vrijwilligers	Goed
	v. Effectiever en efficiënter vrijwilligerswerk	Goed
	vi. Ondersteun vrijwilligerswerk	Goed
Knelpunten	2017 was een overgangsjaar voor het mantelzorgcompliment waarbij de mantelzorgontvanger of de mantelzorger het compliment uitbetaald kon krijgen, maar dat is nog niet volledig uitgevoerd.	
Maatschappelijk vastgoed		
	i. Aantoonbare bijdrage	Goed
	ii. Alleen investeren in doelen	Neutraal
	iii. Efficiënter en vernieuwend gebruik	Goed
Knelpunten	Meer duidelijkheid geven (aan verenigingen, leden, inwoners) over doel en werkwijze van het maatschappelijk vastgoedtraject	

2018

De monitor Sociaal Domein volgt voor het jaar 2018 de doelen uit de MAG 2.0. Voor elk doel wordt aangegeven of de ontwikkeling negatief, positief dan wel neutraal is. Voor de vergelijkbaarheid geven we ook het oordeel uit 2017. Knelpunten zijn allen uit 2018

Thema	Doelstelling	Oordeel 2017	Oordeel 2018
Wonen			
	i. Voldoende woonruimte	Goed	Goed
	ii. Inwoners verantwoordelijk	Goed	Goed
	iii. Openbare ruimte	Goed	Goed
Knelpunten	Er zijn meer betaalbare woningen nodig. Doorstroming in bestaande voorraad stopt en scheef wonen blijft.		
Werken			
	i. Aantrekkelijk vestigingsklimaat	Neutraal	Neutraal
	ii. Balans in vraag en aanbod	Negatief	Goed
	iii. Bestaansniveau	Neutraal	Goed
Knelpunten			
Leven / gezondheid en veiligheid			
	i. Onder de 18 geen drank of drugs	Neutraal	Neutraal
	ii. Boven 18 minder drank en drugs	Neutraal	Neutraal
	iii. Gezonde levensstijl	Goed	Goed
	iv. Veilig	Goed	Goed
	v. Herkenning geweld	Goed	Neutraal
Knelpunten	Meldingen en onderzoeken worden niet binnen de termijn afgehandeld.		
Leven / toegang			
	i. Inwoners weten waar zij terecht kunnen	Goed	Goed
	ii. Inwoners die vraag niet stellen worden bereikt	Neutraal	Neutraal
	iii. Vragen snel en integraal opgepakt	Goed	Goed
Knelpunten	Langdurige bemoeizorg is nog onvoldoende georganiseerd		
Leven / Ontwikkeling			
	i. Kinderen veilig en ontwikkelen talenten	Goed	Goed
	ii. Ouders toegerust	Goed	Goed
	iii. Hulp snel, laagdrempelig en op maat	Neutraal	Neutraal
Knelpunten	De transformatie van de jeugdhulp komt nog onvoldoende op gang		
Leven / Ondersteuning			
	i. Deelname dagelijks leven	Goed	Goed
	ii. Hulp lokaal, snel en laagdrempelig	Goed	Goed
	iii. Financieel redzaam	Neutraal	Goed
	iv. Voldoende sociaal netwerk	Neutraal	Goed
Knelpunten			
Leven / investeren			
	i. Balans mantelzorgers	Goed	Goed
	ii. Ondersteuning mantelzorgers	Goed	Goed
	iii. Mantelzorgers herkend en erkend	Neutraal	Goed
	iv. Inwoners vrijwilligers	Goed	Goed
	v. Effectiever en efficiënter vrijwilligerswerk	Goed	Goed
	vi. Ondersteuning vrijwilligerswerk	Goed	Goed
Knelpunten	Inzicht in geslaagde matches, gebruik we helpen en Buurboek meer bekendheid geven		
Maatschappelijk vastgoed			
	i. Aantoonbare bijdrage	Goed	Goed
	ii. Alleen investeren in doelen	Neutraal	Goed
	iii. Efficiënter en vernieuwend gebruik	Goed	Goed
Knelpunten	De beleving dat moet worden samengewerkt tussen professionele organisaties en maatschappelijk vastgoed is er. In de praktijk blijkt echter dat partijen elkaar nog niet altijd weten te vinden.		

We zien dat in 2018 meer doelen zijn behaald dan in 2017. Een aantal doelen blijkt moeilijk te behalen. Het gaat om; zorgen voor een aantrekkelijk ondernemersklimaat, het terugdringen van het alcohol- en drugsgebruik en het snel en laagdrempelig bieden van hulp. Ook worden genoemd; de beschikbaarheid van betaalbare woningen, meldingen huishoudelijk geweld, langdurige bemoeizorg, de transformatie van de jeugdzorg, balans in de arbeidsmarkt en de inzet van maatschappelijk vastgoed. Dit zijn allen thema's waar andere partijen dan die in het sociaal domein aan de lat staan, zoals woningcorporaties, de jeugdzorg en het Serviceplein.

8.6 Inwoners, college en raad

Zowel raad als college zijn blij met de wijze waarop de partners inzicht geven in de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd in termen van de doelstellingen. Er wordt aangegeven welke doelstellingen zijn behaald, waarom sommigen niet en wat er nodig is aan extra inspanningen om die in de toekomst wel te behalen. Daarbij wordt verwezen naar bijvoorbeeld de terugdringing van alcoholgebruik. De doelstelling is duidelijk in de MAG beschreven. In de verantwoording wordt aangegeven wat er is gebeurd om het alcoholgebruik te verminderen (convenanten met sportverenigingen, betrekken van ouders), worden cijfers gegeven en wordt aangegeven wat er nog meer nodig is. De rapportages worden niet gebruikt om de uitvoerende organisaties te beoordelen maar om samen het gesprek aan te gaan waar de uitvoering kan worden verbeterd. Dat kan door een andere aanpak of door extra middelen. College en raad geven verschillende voorbeelden waar het gesprek over de resultaten heeft geleid tot een andere aanpak. Zo is op basis van de resultaten het budget voor Tom in de buurt verhoogd zodat meer capaciteit kan worden ingezet. Het aanpassen is een continu proces. Zo wordt er nu gesproken over de intensivering van de activiteiten arbeidstoeleiding en bemoeizorg.

Deze werkwijze heeft volgens college en raad ook gezorgd voor rust op het Sociaal Domein. Het beleid is stabiel en hoeft niet steeds om financiële redenen te worden aangepast. Als er verbeterpunten zijn dan worden die transparant besproken. De gemeente ziet ook dat er tevredenheid is onder de inwoners. Daar wordt periodiek onderzoek naar gedaan. De raad zegt voldoende ruimte te krijgen om tussentijds te sturen. Dat gebeurt nu op het vlak van de participatiewet. Daar gaan zaken niet goed. Bijzonder is ook dat de gemeente zo klein is dat incidenten in de raad worden besproken. Dat zou in andere, grotere gemeenten niet kunnen.

Ook de gesproken inwoners van Kaag en Braassem zijn tevreden met de resultaten. De goede resultaten worden herkend. Gevraagd naar wat er fout gaat worden incidenten genoemd. Zo is het aanmeldformulier voor het Wmo-loket niet duidelijk, het wordt naar GO! voor jeugd gemaild en komt ook van een emailadres van GO! voor jeugd terug. De communicatie tussen het kernteam, de Driemaster en Tom in de buurt zou niet altijd goed gaan. Daarnaast zouden cliënten bij de keukentafelgesprekken niet altijd op de hoogte zijn van de mogelijkheid een cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig te laten zijn. Sommige vinden het niet fijn dat Participe (Wmo-oud) vooral vanuit Alphen aan den Rijn werkt en cliënten ontvangt op het Serviceplein in het stadskantoor waar de privacy niet altijd geborgd is. Deze bevinding wordt overigens tegengesproken door de gemeente die stelt dat gesprekken in het kader van de Wmo niet plaats vinden op het Serviceplein.

Waarschijnlijk gaat het om gesprekken in het kader van de Participatiewet.

Ook zou te veel van cliëntondersteuners uit Alphen aan den Rijn worden gewerkt, die niet altijd op de hoogte zijn van de situatie in Kaag en Braassem. Cliënten vinden soms dat het Wmo-loket meer proactief zou kunnen helpen bij conflicten met leveranciers, bijvoorbeeld bij overschrijding van leveringstermijnen.

Tot slot worden gemeld dat de tevredenheidsscores weliswaar hoog zijn maar dat die het gevolg kunnen zijn van de wijze van enquêtering. De adviesraad Wmo zou graag zien dat cliënten en leden van de doelgroep met een face-to-face gesprek zouden worden benaderd.

8.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het beleid behandeld. De resultaten worden op verschillende wijzen verzameld en gerapporteerd. Jaarlijks wordt de cliënttevredenheid geënuquêteerd door BMC. De Driemaster en Tom in de buurt meten hun klanttevredenheid en stakeholdertevredenheid. Beide organisaties geven ook inzicht in de activiteiten die ze hebben uitgevoerd en de scores op de KPI's die met de gemeente zijn afgesproken. De uitvoerende organisaties geven inzicht in jaarcijfers en

halfjaarcijfers. De gemeente stelt op basis van deze rapportages elk jaar een overzicht op in de Monitor Sociaal Domein.

Gemeente en uitvoerende organisaties houden zich aan de afspraken. De rapportages maken de beleidscyclus compleet. Ze stellen de gemeente in staat om te onderzoeken of het gevoerde beleid aan de doelstellingen voldoet. De rapportages worden in de raad besproken.

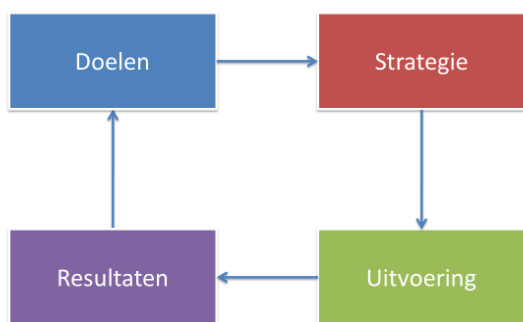
De rapportages worden niet alleen gebruikt om de effecten van het beleid te controleren maar vooral om het beleid verder te vervolmaken en aan te passen aan veranderende omstandigheden. De gemeente vraagt aan de partners aan te geven waarom de resultaten zijn zoals ze zijn. Deze informatie geeft feedback aan de gemeente en biedt een aanleiding om het beleid aan te passen.

De rapportages, monitors en gesprekken met leden van de doelgroep geven aan dat het Wmo-beleid van Kaag en Braassem een succes mag worden genoemd. Het merendeel van de doelstellingen wordt behaald. De strategie van de gemeente maakt het ook mogelijk dat de uitvoerders hun uitvoering steeds opnieuw kunnen aanpassen aan nieuwe maatschappelijke vraagstukken.

Een aantal uitdagingen blijft hardnekkig bestaan. Het gaat om; zorgen voor een aantrekkelijk ondernemersklimaat, het terugdringen van het alcohol- en drugsgebruik en het snel en laagdrempelig bieden van hulp. Ook worden genoemd; de beschikbaarheid van betaalbare woningen, meldingen huishoudelijk geweld, langdurige bemoeizorg, de transformatie van de jeugdzorg, balans in de arbeidsmarkt en de inzet van maatschappelijk vastgoed. Dit zijn allen thema's waar ook andere partijen dan die in het sociaal domein aan de lat staan, zoals woningcorporaties, de jeugdzorg en het Serviceplein.

9. Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de sturing van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) in de gemeente Kaag en Braassem. De beleidscyclus is als uitgangspunt genomen voor het onderzoek:



Aangezien het om een cyclus gaat worden in principe alle fasen in volgorde doorlopen (en dat ook meerdere keren) en kan een onderzoek op basis van deze cyclus in elke fase starten. Vanwege het evaluatieve karakter van dit onderzoek is gekozen om te starten bij de vastgestelde doelen en vervolgens via de strategie en de uitvoering bij de resultaten te komen – die op hun beurt weer input (horen te) geven voor de (bijgestelde) doelen. Een evaluatie meet in welke mate doelen zijn gerealiseerd en beoordeelt in welke mate de strategie en uitvoering effectief en efficiënt zijn.

In het kader van dit onderzoek verstaan we onder:

- *doelen*: de resultaten waar de gemeente Kaag en Braassem met haar beleid naar streeft en die bij voorkeur meetbaar worden beschreven;
- *strategie*: het gekozen instrumentarium en de wijze waarop de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning is georganiseerd;
- *uitvoering*: hulp, begeleiding, activiteiten, aanpassingen en voorzieningen die in het kader van de Wmo 2015 worden aangeboden door de partners van de gemeente; en
- *resultaten*: de uitkomsten van het beleid, bij voorkeur gemeten met kwantitatieve gegevens, samen met ervaringen en percepties van betrokkenen.

9.1 Sturing op de Wmo: conclusies

De centrale onderzoeksvraag naar de uitvoering van de Wmo in relatie tot 1) de doelen en kaders van de gemeenteraad en 2) de wensen en behoeften van inwoners, is nader uitgewerkt in een zestal deelvragen, die ingaan op aspecten van de sturing op de Wmo. We bespreken eerst de antwoorden op deze vragen, om vervolgens het antwoord op de centrale vraag te kunnen formuleren.

1. Welke beleids- en uitvoeringskaders voor de Wmo heeft de gemeenteraad gesteld?

In Kaag en Braassem zijn de doelen van het Wmo-beleid geïntegreerd in het brede sociaal domein, waarbij niet alleen voor de Wmo-thema's maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke ondersteuning doelen worden genoemd, maar ook op de thema's wonen, gezondheid, ontwikkeling en werken. De gemeente heeft een kleine dertig doelen vastgesteld voor het sociaal domein en heeft aangegeven op welke wijze de doelen worden gemeten. De gemeente heeft één duidelijk

uitvoeringskader (strategie), dat inhoudt dat de gemeente de doelen formuleert en de uitvoering overlaat aan uitvoerende instellingen. Drie door de gemeente geselecteerde consortia zijn verantwoordelijk voor de uitvoering; zij geven periodiek inzicht in de resultaten (KPI's) en gaan met de gemeente in gesprek over het oplossen van knelpunten in de uitvoering.

2. *In welke mate worden de doelen en kaders van de Wmo in de praktijk gerealiseerd en hoe stuurt de gemeenteraad hierop?*

Onderzoeken en rapportages laten zien dat de doelen van de Wmo in hoge mate worden gerealiseerd. De uitvoerende instellingen werken hierbij in hoge mate volgens de gemeentelijke kaders en uitgangspunten, waarbij de gemeente het “wat” en de instellingen het “hoe” bepalen. De gemeenteraad heeft de kaders voor de langere termijn vastgesteld door de MAG, MAG 3D en MAG 2.0 vast te stellen. Op de korte termijn kan de raad de uitvoering sturen door nieuwe projecten en programma's goed te keuren. Dit gebeurt als nieuwe omstandigheden zich voordoen, KPI's niet worden behaald of andere problemen zich voordoen.

3. *Heeft de raad mogelijkheden om op de praktijk te sturen, zo ja, op welke wijze, en heeft de raad van deze mogelijkheid gebruik gemaakt?*

De raad wordt periodiek op de hoogte gebracht van de vooruitgang op het sociaal domein en kan zelf zaken op de agenda zetten. De raad maakt gebruik van deze mogelijkheden, en dit gaat in overleg met college en uitvoerders. Incidenten die zich bij inwoners voordoen en waar raadsleden direct of indirect van op de hoogte zijn, worden in raad besproken. In de raad speelden ten tijde van dit onderzoek in het bijzonder de onderwerpen bemoeizorg en de tegenprestatie.

4. *Welke verwachtingen leven er bij inwoners ten aanzien van de maatschappelijke ondersteuning - in het bijzonder op de aspecten tijd, kwaliteit en geld?*

Inwoners zijn uitvoerig betrokken bij het formuleren van de doelstellingen en kaders. De kaders, met name het beroep dat wordt gedaan op het zelforganiserend vermogen van inwoners, liggen in lijn met de culturele en sociaal-maatschappelijke verhoudingen in Kaag en Braassem. Inwoners kennen de uitgangspunten en doelstellingen van de gemeente en steunen die, zij worden kwalitatief goed en tijdig geholpen en er zijn geen financiële problemen met betrekking tot de Wmo. Er zijn bij de gemeente en de uitvoerende organisaties geen doelgroepen bekend die buiten de boot vallen; wel is er zorg over zgn. zorgmijders. Voor de toekomst maken inwoners zich zorgen over het in stand houden van het huidige niveau van zorg en ondersteuning.

5. *Welke voorzieningen in het kader van de Wmo worden door inwoners goed gewaardeerd, welke worden gemist of onvoldoende bevonden?*

Alle maatwerkvoorzieningen en –dienstverleningen worden op prijs gesteld evenals de algemene voorzieningen, wel zijn er punten van kritiek, zoals huisvesting in multifunctionele accommodaties, gebrek aan opvolging of vinger aan de pols van cliënten, matige communicatie tussen instellingen en de voor sommigen ingewikkelde voorlichtingsinformatie en aanmelding. Daarnaast zijn er soms incidenten.

6. *Heeft de gemeenteraad voldoende zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften?*

De gemeenteraad heeft hier uitgebreid zicht op. De instellingen rapporten achteraf over de uitvoering, het doelbereik komt uitvoerig aan de orde in rapportages en in de monitor sociaal domein. De aansluiting op maatschappelijke behoeften krijgt vorm door analyses van de

maatschappelijke situatie, onderzoeken en monitors. Wel vergt het volgen van de ontwikkelingen in het sociaal domein enige inspanning van de raadsleden. Dit komt oor de grote hoeveelheid aan informatie en de verschillende momenten (halfjaarlijks, jaarlijks) en niveaus (per instelling, over het hele sociaal domein) waarop zij de informatie ontvangen.

Het beantwoorden van bovenstaande zes deelvragen brengt ons bij een antwoord op de centrale vraag van deze evaluatie:

In hoeverre komt de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning in Kaag en Braassem overeen met de kaders en doelen van de gemeenteraad en met de wensen en behoeften van inwoners?

Op grond van deze hoofdvraag konden er in Kaag en Braassem verschillen blijken te zijn tussen, aan de ene kant de uitvoering van de Wmo (met bijbehorende resultaten) en aan de andere kant de kaders (met bijbehorende doelen) van de raad. Ook zou het kunnen zijn dat niet aan alle wensen en behoeften van inwoners wordt voldaan met de activiteiten en voorzieningen die worden geboden. Dit komt voor wat betreft het eerste deel - de sturing door de gemeenteraad – terug in het eerder geïntroduceerde normenkader.

Aspect	Norm
Beleids- en uitvoerings-kaders	- De gemeenteraad heeft beleids- en uitvoeringskader voor de Wmo gesteld - De kaders zijn door het college en de uitvoerende organisaties overgenomen - De doelen en kaders worden in de praktijk gerealiseerd - De gemeenteraad heeft de beleidskaders van het college vastgesteld - De gemeenteraad heeft de strategie van het college gevolgd - De kaders zijn door de uitvoerende organisaties overgenomen - De doelen worden in de praktijk grotendeels gerealiseerd - NB: de gemeente heeft uitvoerende organisaties veel ruimte gegeven in het formuleren van uitvoeringskader
Sturing gemeenteraad	- De gemeenteraad heeft mogelijkheden om te sturen op doelen en kaders - De gemeenteraad maakt gebruik van die mogelijkheden - De gemeenteraad heeft zicht op de uitvoering van de Wmo, het doelbereik en de aansluiting op maatschappelijke behoeften - De gemeente (raad, college en ambtelijk apparaat) heeft zicht op de verwachtingen van inwoners - De informatievoorziening aan de raad voldoet aan de afspraken - Gemeenteraad heeft mogelijkheid te sturen op doelen en kaders - Raadsvergaderingen - Commissievergaderingen - Aanvullende bijeenkomsten - Contacten met uitvoerders - De gemeenteraad staat achter de doelen en kaders ("sprong in het duister"), bij incidenten wordt geacteerd - Gemeenteraad heeft zicht op de uitvoering en doelbereik, echter niet op klassieke 'P*Q' wijze, wel in tevredenheidsonderzoeken, rapportages en gesprekken met uitvoering - College, raad en ambtelijk apparaat hebben zicht op verwachtingen van inwoners - Onderzoeken - KTO's - inspraak / adviesraad SD - Door de wijze van uitvoering is informatievoorziening minder eenvoudig, informatievoorziening kan beknopter en eenduidiger

Onze conclusie luidt, ten eerste, dat de manier waarop de gemeente Kaag en Braassem de Wet maatschappelijke ondersteuning uitvoert c.q. uit laat voeren en de resultaten die hiermee worden bereikt, in sterke mate overeenkomen met de doelen en de kaders die door de gemeenteraad zijn vastgesteld. De gemeenteraad maakt van de mogelijkheden gebruik kaders en doelen bij te stellen op basis van signalen die worden ontvangen vanuit de uitvoering.

Onze tweede conclusie is dat de voorzieningen en activiteiten die de uitvoerende organisaties in opdracht van de gemeente aanbieden, voldoen aan de wensen en behoeften van inwoners. De tevredenheid hierover is groot, op enkele kritiekpunten na en inwoners geven niet aan belangrijke voorzieningen te missen. Wel speelt het probleem van zorgmijders, voor wie er aanbod beschikbaar is, maar die hun behoefte niet kunnen of willen uiten.

9.2 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies van het onderzoek komt de rekenkamercommissie tot een zestal aanbevelingen. Deze zijn er met name op gericht wat al redelijk tot goed gaat, verder te verbeteren, omdat we in het onderzoek geen grote, structurele knelpunten zijn tegengekomen. Ook gaan we in onze aanbevelingen op toekomstige ontwikkelingen die in het sociaal domein zijn te verwachten.

1. Sturing door de raad

De keuze voor de strategie om de uitvoering van de Wmo aan de dienstverlenende organisaties is door de raad omschreven als een 'sprong in het duister'. Dit vroeg om een groot vertrouwen in het college, de ambtelijke organisatie en de uitvoerders en dat vertrouwen wordt grotendeels waargemaakt. Wel is daardoor een verschil zichtbaar tussen aan de ene kant sturing op hoofdlijnen en uitvoering op afstand en aan de andere kant het bespreken van concrete signalen uit de uitvoering ('incidenten').

De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad met het college samen te bepalen op welke manier en op welk niveau (van algemene doelen tot concrete casuïstiek) sturing op de Wmo het beste kan plaatsvinden.

2. Informatievoorziening

De raad voelt zich goed geïnformeerd over de uitvoering door halfjaarlijkse en jaarlijkse rapportages, al is het voor sommige raadsleden uitdagend de ontwikkelingen in het sociaal domein goed te volgen en het gevoel te hebben goed geïnformeerd te zijn. Naast de monitor sociaal domein, ontvangt de raad cliënttevredenheidsonderzoek van BMC en rapportages van Tom in de buurt en de Driemaster over de klanttevredenheid en over de activiteiten die zijn ondernomen om de gevraagde prestaties te leveren,

De rekenkamercommissie beveelt het college aan de informatie over de uitvoering van de Wmo en de behaalde resultaten meer integraal aan te bieden in een jaarlijks overzicht waarin de verschillende rapportages zijn opgenomen.

3. Samenwerking in de uitvoering

Het aantal instellingen dat actief is in de uitvoering van de Wmo is tot dankzij de vorming van drie consortia overzichtelijk. Toch kwamen in het onderzoek afstemmings- en communicatieproblemen naar voren en verantwoordelijkheden die niet goed zijn afgebakend. Dit speelt nog wat meer bij instellingen die niet onder de Wmo vallen, zoals bij de Participatiewet het Serviceplein en bij de Jeugdwet GO! voor jeugd.

De rekenkamercommissie beveelt het college aan, zonder afbreuk te doen aan de eigen verantwoordelijkheid van de uitvoerders, een grotere rol te nemen om de afstemming en communicatie tussen de uitvoerders te faciliteren, zeker waar de Wmo raakt aan andere beleidsterreinen.

4. Toekomstbestendige uitvoering

Het Wmo-beleid van Kaag en Braassem mag een succes mag worden genoemd, aangezien het merendeel van de doelstellingen wordt behaald. Wat hierbij helpt is dat de uitvoerders worden door de gemeente in staat gesteld zich steeds opnieuw aan te passen aan nieuwe maatschappelijke

vraagstukken. Bovendien zijn zowel de ambtenaren als de medewerkers in de uitvoering sterk met de lokale samenleving verbonden. Dit is een kracht en een kwetsbaarheid tegelijkertijd.

De rekenkamercommissie beveelt de gemeenteraad en het college bij toekomstige keuzes in de (aanbesteding van de) uitvoering van de Wmo rekening te houden met het gegeven dat de menselijke factor cruciaal is en daarom te zoeken naar manieren om die kennis en betrokkenheid van professionals en vrijwilligers duurzaam te behouden.

5. Grenzen aan integraliteit

De kracht van de Maatschappelijke Agenda, vanaf de start in 2012 tot de meest recente MAG 2.0 is dat het sociaal domein integraal wordt benaderd en focust op alle inwoners van Kaag en Braassem. In de doelen wonen, werken en leven is maatschappelijke ondersteuning verbonden met diverse andere doelen. Inhoudelijk is daar veel voor te zeggen, denk bijv. aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen, de rol van maatschappelijk vastgoed en de aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt. Tegelijkertijd zijn de bevoegdheden en taken van de gemeente anders, evenals de bijbehorende wetten en ook de (private/maatschappelijke) partijen waarmee wordt samengewerkt.

De rekenkamercommissie beveelt het college en de gemeenteraad aan bij de verdere ontwikkeling van de MAG in te gaan op de vraag hoe ver de verbreding van het sociaal domein kan gaan. In het bijzonder is daarbij aan de orde of op alle terreinen de scheiding “het wat” bij de gemeente en “het hoe” bij de uitvoerende partijen haalbaar en verstandig is.

6. Blik op de toekomst

De dynamiek in de zorgsamenleving wordt in de komende jaren steeds groter. Er zijn veranderingen te verwachten in de aard en omvang van de cliëntenpopulatie en ook in de arbeidsmarkt voor zorgmedewerkers. Dat kan ook veranderingen in de samenwerkingsverbanden met derden met zich meebrengen. De nieuwe dynamiek in de ‘zorgmarkt’, met andere verhoudingen tussen publieke en private belangen, kan druk zetten op de manier zoals Kaag en Braassem tot dusver invulling heeft gegeven aan het Wmo-beleid.

De rekenkamercommissie beveelt de gemeenteraad en het college waar mogelijk te anticiperen op deze dynamiek in de zorg, ook in regionaal verband en richting de landelijke politiek. Sommige nieuwe ontwikkelingen in de zorg kunnen en mogen niet alleen aan de markt worden overgelaten, maar vragen om een krachtige (lokale) overheid.

Bijlage 1

Literatuurlijst

- Aanvulling Programma MAG 2.0.* Gemeente Kaag en Braassem.
- Addendum verlenging overeenkomst sociale participatie.* Gemeente Kaag en Braassem. (2018)
- Advies: Adviesraad sociaal domein.* Gemeente Kaag en Braassem. (2019)
- Analyse resultaten De Driemaster.* Gemeente Kaag en Braassem, & De Driemaster. (2017)
- Auditrapport Tom in de buurt.* Jurgen van Dueren den Hollander, & Ellard Brandenburg. (2019)
- Beleidsplan Jeugd-Wmo 2017-2020.* Regio Rivierenland.
- Besluitenlijst Raadsavond 5 juni 2019.* Gemeente Kaag en Braassem. (2019)
- Clïëntervaringsonderzoek Wmo.* Gemeente Kaag en Braassem. (2019)
- Clïëntervaring Wmo.* Gemeente Kaag en Braassem. (2017)
- Clïëntervaring Wmo.* Gemeente Kaag en Braassem. (2018)
- Definitie KPI's 2019.* Tom in de buurt. (2019)
- Eindrapportage 2016.* Gemeente Kaag en Braassem, & Tom in de buurt. (2017)
- Eindrapportage 2017.* Gemeente Kaag en Braassem, & Tom in de buurt. (2018)
- Evaluatie MAG 2.0.* Anja Krijnberg, & Jaap Geerlof. (2019)
- Evaluaties kpi's 2015.* Gemeente Kaag en Braassem, & De Driemaster. (2015)
- Evaluatie sturing Wet maatschappelijke ondersteuning Kaag en Braassem.* Weev Onderzoek en Advies. (2019)
- Evaluatie uitvoering opdracht Sociale participatie.* Gemeente Kaag & Braassem. (2017)
- Evaluatie: uitvoering Participatieverklaring in Kaag en Braassem.* Gemeente Kaag en Braassem, De Driemaster, & Tom in de buurt. (2016)
- Gemeente Kaag en Braassem en Alphen aan den Rijn: Jaarverantwoording Addendum woontraining LVB.* Tom in de buurt. (2018)
- Gemeente Kaag en Braassem: Jaarrapportage 2015.* Tom in de buurt. (2016)
- Gemeente Kaag en Braassem: Jaarrapportage 2018.* Tom in de buurt. (2019)
- Gemeente Kaag en Braassem: Klanttevredenheidsonderzoek 2017.* Tom in de buurt. (2018)

Gemeente Kaag en Braassem: Stakeholderstevredenheidsonderzoek 2017. Tom in de buurt. (2018)

Gemeente Kaag en Braassem: Stakeholderstevredenheidsonderzoek 2018. Tom in de buurt. (2019)

Jaarrapportage 2017 Kaag en Braassem. Gemeente Kaag en Braassem. (2018)

Jaarrapportage 2018 Dementieproject Tom in de Buurt. Tom in de buurt.

Jaarrapportage 2018 Gemeente Kaag en Braassem. Tom in de buurt. (2019)

Jaarrapportage 2017, Individuele Wmo-voorzieningen Kaag en Braassem. Participe Projecten. (2018)

Jaarrapportage 2018, Individuele Wmo-voorzieningen Kaag en Braassem. Participe Projecten. (2019)

Jaarrapportage inzet Kaag en Braassem 2018. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Jaarrapportage online dossiers 2018. Gemeente Kaag en Braassem, & Tom in de buurt. (2018)

Kaag en Braassem in beeld. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Kaag en Braassem Halfjaarrapportage. Tom in de buurt. (2019)

Koersdocument Inrichting sociaal domein 2021. Gemeente Kaag en Braassem.

Maatschappelijke agenda Kaag en Braassem, “De krachten gebundeld” 2013-2016. Gemeente Kaag en Braassem.

Maatschappelijke Agenda 2.0 Kaag en Braassem, ‘Samen wonen, werken en leven’ 2017-2020. Gemeente Kaag en Braassem.

Maatschappelijke agenda 3D Kaag en Braassem, “Een stap verder”. Gemeente Kaag en Braassem.

Mag-subsidie overeenkomst 2015-2016. Gemeente Kaag en Braassem, & De Driemaster. (2014)

Monitor sociaal domein. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Monitor sociaal domein, ‘Inzicht in het sociaal domein’. Gemeente Kaag en Braassem. (2017)

Monitor sociaal domein, Kwartaal 3 en 4 - 2015. Gemeente Kaag en Braassem.

Nadere regels sociaal domein gemeente Kaag en Braassem (conceptversie). Gemeente Kaag en Braassem (2019)

Nadere regels sociaal domein gemeente Kaag en Braassem. Gemeente Kaag en Braassem (2018)

Opdrachtschrijving Sociale Participatie. Gemeente Alphen aan den Rijn, Gemeente Nieuwkoop, & Gemeente Kaag en Braassem. (2014)

Opdracht tot uitvoering van de Maatschappelijke agenda. Gemeente Kaag en Braassem.

Overeenkomst Sociale Participatie Gemeente Kaag en Braassem En Stichting Kwadraad, Stichting Participe, Stichting Gemiva-SVG groep en Stichting Kwintes. Gemeente Kaag en Braassem.

Overeenkomst uitvoering Wmo 2019-2010 tussen Gemeente Kaag en Braassem en Participe. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Overzicht wijzigingen Verordening sociaal domein Kaag en Braassem. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Programmabegroting 2019-2022. Gemeente Kaag en Braassem.

Programmabegroting 2020-2023. Gemeente Kaag en Braassem.

Programma MAG 2.0, Kaders voor de subsidieuitvraag MAG 2.0. Gemeente Kaag en Braassem.

Q1 t/m Q2 rapportage 2019. Gemeente Kaag en Braassem, & Tom in de buurt. (2019)

Raadsbesluit Verordening Sociaal Domein Kaag en Braassem 2018. Gemeente Kaag en Braassem. (2018)

Raadsbesluit Verordening Sociaal Domein Kaag en Braassem 2019. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Raadsvoorstel Verordening Sociaal Domein Kaag en Braassem 2019. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Rapportage Inzet Q2-2019. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Rekenkamerrapport - naar begrip van en grip op de uitvoering van de Wmo. Rekenkamercommissie Dongen, Goirle en Loon op Zand. (2019)

Rekenkamerrapport Wmo: Zorgen om resultaten. Rekenkamer Tilburg. (2017)

Samenvatting Evaluatie MAG 2.0. Anja Krijnenberg, & Jaap Geerlof. (2019)

Samenwerken aan een nieuw evenwicht: De Driemaster legt verantwoording af over 2015. De Driemaster. (2015)

Samen wonen, werken en leven: Verantwoording 2017. De Driemaster. (2018)

Samen wonen, werken en leven: Verantwoording 2018. De Driemaster. (2019)

Sociale Participatie. Gemeente Alphen aan den Rijn, Gemeente Nieuwkoop, & Gemeente Kaag en Braassem. (2014).

Stakeholdersonderzoek Onderzoek Kaag en Braassem 2016, samenvatting resultaten. De Driemaster, Tom in de buurt, & Het Kernteam.

Subsidieovereenkomst Uitvoering Programma MAG 2.0 2017-2018. Gemeente Kaag en Braassem, & De Driemaster. (2017)

Subsidieovereenkomst Uitvoering Programma MAG 2.0 2019-2020. Gemeente Kaag en Braassem, & De Driemaster. (2018)

Subsidieverantwoording 2018. Gemeente Kaag en Braassem. (2019)

Toelichting Verordening sociaal domein gemeente Kaag en Braassem. Gemeente Kaag en Braassem. (2018)

Tom en SRO/ 2016. Tom in de buurt. (2016)

Tom in de buurt folder Kaag en Braassem. Tom in de buurt.

Tom in de buurt folder, zorg en welzijn in de buurt. Tom in de buurt.

Tom team Kaag en Braassem Klanttevredenheidsonderzoek 2018. Tom in de buurt. (2019)

Geïnterviewde personen

Retie Bentvelsen
 Els Boot
 Thea de Jong
 Anja de Rijk-de Jong
 Joost Hartog
 Jamie Hoogeveen
 Marion Kluck
 Ans Koek
 Wendy Nederend
 Conny Punt
 Floris Schoonderwoerd
 Roland van Beurden
 Aleid van der Meer
 Petra van der Wereld-Verkerk
 Judith van der Zwaan
 José van der Zwet
 Peter van Dijk
 Tanja van Klink
 Leny van Luling
 Martien Wesselman
 Thea Wesselman
 Hans Witvoet
 Rein,
 Richard
 en Ali

De Driemaster
 Tom in buurt
 Inwoner
 Raadslid
 Tom in buurt
 De Driemaster
 Inwoner
 Inwoner
 De Driemaster
 Raadslid
 Wethouder
 Raadslid
 Adviesraad Sociaal Domein
 Wethouder
 Gemeente Kaag en Braassem
 Inwoner
 Raadslid
 Raadslid
 Adviesraad Sociaal Domein
 Burgerraadslid
 Raadslid
 Adviesraad Sociaal Domein

 Jongeren Hang-Out

Rekenkamercommissie Kaag en Braassem

datum 2 juni 2020
zaaknr. 26812
uw brief van 8-5-2020
uw kenmerk -
behandeld door J. van der Zwaan
onderwerp Eindrapportage Evaluatie sturing Wmo
bijlage(n) -

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Op 8 mei jl. hebben wij uw Eindrapportage “Evaluatie sturing Wet maatschappelijke ondersteuning Kaag en Braassem” ontvangen. Wij hebben met veel belangstelling kennis genomen van deze rapportage en de conclusies. Uiteraard zijn wij verheugd over de conclusies die uw Rekenkamercommissie heeft getrokken op basis van het onderzoek, namelijk dat de Wmo in onze gemeente wordt uitgevoerd conform de doelen en kaders van de gemeenteraad, waarbij tevens wordt voldaan aan de wensen en behoeften van onze inwoners. Dit bevestigt het beeld dat wij zelf al hadden. Hieronder geven wij onze reactie op uw aanbevelingen.

1. Sturing door de raad

U adviseert ons om samen met de gemeenteraad te bepalen op welke manier en op welk niveau sturing op de Wmo het beste kan plaatsvinden. Dit omdat er verschil zichtbaar is tussen sturing op hoofdlijnen en het bespreken van casuïstiek.

De wijze waarop wij de uitvoering van de Wmo, en andere taakvelden binnen het sociaal domein, hebben vormgegeven, houdt in dat wij samen met de gemeenteraad sturen op de vastgestelde doelen en dat wij de uitvoering aan de professionals laten, waarbij wij uiteraard wel informatie wensen over deze uitvoering. Wij realiseren ons dat dit vraagt om een groot vertrouwen van de gemeenteraad in ons als college en in onze uitvoerders.

Wij realiseren ons ook dat - om dit vertrouwen vast te houden - regelmatig contact tussen ons als college en de gemeenteraad, én de uitvoerders van o.a. de Wmo van belang is. Een structuur waarbij de raad ook de mogelijkheid heeft om in te gaan op signalen die zij over de uitvoering ontvangen. Wij zouden dan ook graag met de raad in gesprek gaan over de wijze waarop wij dit gesprek kunnen faciliteren.

2. Informatievoorziening

U adviseert ons om de informatie over de uitvoering van de Wmo en de behaalde resultaten meer integraal aan te bieden in een jaarlijks overzicht, waarin de verschillende rapportages die er op Wmo-gebied zijn, zijn opgenomen. Dit zou een overzicht moeten zijn naast de integrale monitor die wij twee keer per jaar aan de gemeenteraad voorleggen.

De raad heeft naar ons uitgesproken dat zij graag één integrale monitor wensen. Daarom hebben wij sinds 2019 vormgegeven aan een dergelijke integrale monitor op programma-niveau. Een extra overzicht lijkt ons in tegenspraak met de behoefte aan één monitor. Indien de informatie in deze integrale monitor niet voldoende is, gaan wij graag met de gemeenteraad in gesprek over hun specifieke aanvullende informatiebehoefte.

3. Samenwerking in de uitvoering

U beveelt ons college aan om een grotere rol te nemen om de afstemming en communicatie tussen uitvoerders te faciliteren, zeker waar De Wmo raakt aan andere beleidsterreinen.

Wij zijn het met u eens dat de samenwerking tussen onze uitvoeringspartners nog verder verbeterd kan worden. Wij zien daar – met u – ook een (regie)rol voor onszelf weggelegd. De komende periode zullen wij onderzoeken welke interventies wij hiervoor kunnen inzetten en welke afspraken wij hiervoor in de nieuw af te sluiten overeenkomsten moeten opnemen.

4. Toekomstbestendige uitvoering

U adviseert ons en de gemeenteraad om bij toekomstige keuzes in de (aanbesteding van de) uitvoering van de Wmo rekening te houden met het gegeven dat de menselijke factor cruciaal is en om daarom te zoeken naar manieren om die kennis en betrokkenheid van professionals en vrijwilligers duurzaam te behouden.

Wij zijn het met u eens dat de kracht van de uitvoering voor het overgrote deel afhankelijk is van de professionals en de vrijwilligers die zich met en voor onze inwoners inzetten. Wij hechten dan ook veel belang aan continuïteit van professionals en vrijwilligers. Artikel 2.6.5 van de Wmo geeft ons de opdracht en mogelijkheid om deze continuïteit te borgen. In onze aanbestedingen wijzen wij aanbieders op dit artikel en vragen wij om een bovenmatige inspanning om professionals – indien aan de orde – over te nemen.

5. Grenzen aan integraliteit

U adviseert ons en de gemeenteraad om bij de verdere ontwikkeling van de MAG in te gaan op de vraag hoe ver de verbreding van het sociaal domein kan gaan. U doelt daarbij in het bijzonder op de vraag of op alle terreinen de scheiding van het “wat” en het “hoe” haalbaar en verstandig is.

Als gemeente hechten we veel waarde aan integraliteit omdat we zien dat veel beleidsterreinen elkaar raken. We hebben er daarom voor gekozen om te komen tot één integrale Omgevingsvisie waarin ook de thema's van de MAG zijn opgenomen. Onze wens

tot integraliteit betekent echter niet dat we voor alle beleidsterreinen eenzelfde rol als gemeente op ons nemen en eenzelfde sturingsfilosofie zullen hanteren. Daarom hebben we in de, nog vast te stellen, Omgevingsvisie omschreven welke rol wij voor ons zelf zien op de afzonderlijke beleidsterreinen. Op basis van deze rol wordt ook de (sturing op de) uitvoering van de verschillende terreinen ingericht.

6. *Blik op de toekomst*

Als laatste adviseert u ons om waar mogelijk te anticiperen op de dynamiek in de zorg, ook in regionaal verband en richting de landelijke politiek. Dit omdat de aard en omvang van de cliëntenpopulatie verandert evenals de arbeidsmarkt voor zorgmedewerkers.

Wij zien met u dat sommige vacatures in de zorg moeilijk te vervullen zijn. Tegelijkertijd zien we ook dat het aantal mensen dat in de zorg actief is nog steeds jaarlijks toeneemt. Vraag is wel of deze toename voldoende is om de stijgende zorgvraag op te kunnen vangen. Regionaal hebben we hier aandacht voor in het regionale Marktbewerkingsplan. Dit plan beoogt om, samen met werkgevers en het UWV, vraag en aanbod op de arbeidsmarkt in beeld te brengen en dichterbij elkaar te brengen.

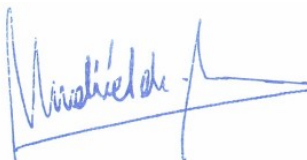
Wat de cliëntenpopulatie betreft zijn wij ons zeer bewust van de veranderende cliëntenpopulatie. Voor de opdracht Ondersteuning, die wij overigens i.v.m. de coronacrisis hebben ingetrokken, hebben we dan ook een beeld van de veranderende cliëntenpopulatie laten opstellen en de impact daarvan op de te organiseren hulp en ondersteuning.

Wij willen u nogmaals bedanken voor uw waardevolle bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,
de gemeentesecretaris,
M.E. Spreij

de burgemeester,
mr. K.M. van der Velde-Menting



Rekenkamercommissie

T.a.v. van de gemeenteraad

datum 12 juni 2020
ons kenmerk
uw brief van
uw kenmerk
behandeld door M. Mellema
onderwerp Nawoord eindrapport evaluatie sturing Wmo

Geachte leden van de raad,

De Rekenkamercommissie dankt het college voor de bestuurlijke reactie, waaruit waardering voor het onderzoek blijkt en een positieve houding ten aanzien van de aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkomen.

De commissie heeft geen nadere opmerkingen bij de reactie van het college op aanbevelingen 1, 3 en 6 en adviseert de gemeenteraad deze aanbevelingen over te nemen, inclusief de door het college voorgestelde aanpak.

Bij de overige aanbevelingen willen de commissie graag aan de gemeenteraad de volgende overwegingen meegeven:

- Aanbeveling 2 is de insteek niet zozeer extra monitors of rapportages toe te voegen, maar te kijken hoe in de huidige monitor gebaseerd op rapportages van Tom in de buurt en Driemaster ook het cliënttevredenheidsonderzoek van BMC en interne rapportages een plek kunnen krijgen. Dit om het inzicht van de gemeenteraad in behaalde resultaten te vergroten en de informatie meer integraal aan te bieden.

- Aanbeveling 4 gaat in op het belang van het borgen van kennis en betrokkenheid van zowel professionals als vrijwilligers.

In de reactie spreekt het college van een 'bovenmatige inspanning' die van aanbieders wordt gevraagd om professionals te behouden.

De rekenkamercommissie doet de suggestie aan de gemeenteraad dit als een resultaatverplichting op te nemen: professionals krijgen een plek bij de nieuwe aanbieder, tenzij er zwaarwegende redenen zijn waardoor dit niet kan.

- Aanbeveling 5 gaat het om de integraliteit van opgaven, met name daar waar het sociaal domein raakt aan andere domeinen, zoals de aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt of beschikbaarheid van betaalbare woningen.

In de reactie erkent het college dat bij andere domeinen andere sturing aan de orde kan zijn, tegelijkertijd wordt benadrukt dat de thema's van de MAG ook in de Omgevingsvisie zijn opgenomen. Dat kan tot ingewikkeldheden in sturing en uitvoering leiden. De rekenkamercommissie wil daarom vooral gemeenteraad en college uitnodigen de discussie over het "wat" en het "hoe" goed te blijven voeren.

Namens de rekenkamercommissie Kaag en Braassem.
Met vriendelijke groet,

Pieter Lagas, voorzitter

