



Raadsinformatiememo

Datum dinsdag 29 oktober 2019
Ons kenmerk 19.053094
Aan De gemeenteraad en steunfractieleden
Kopie aan
Van College van burgemeester en wethouders
Steller Karin van der Arend
Onderwerp Beantwoording vragen uit de oordeelsvormende raadsvergadering van 15 oktober over de Bestuursopdracht 3D evaluatie en implementatie Integrale Verordening

Geachte dames en heren,

Hierbij geef ik schriftelijk antwoord op de vragen die gesteld zijn tijdens de oordeelsvormende vergadering van 15 oktober jl over de bestuursopdracht 3D evaluatie en herijking en implementatie Integrale Verordening.

Wat als we geen evaluatie doen?

Dan hebben we geen inzicht of ons beleid effect heeft en bijdraagt aan de zorg en ondersteuningsbehoefte van onze inwoners. Specifiek gaat het daarbij om de volgende punten:

- we moeten blijven werken met een 3D Beleidsplan dat 5 jaar oud is.
 - o met doelen en resultaten die niet smart geformuleerd zijn
 - o met doelen en resultaten die niet aansluiten op nieuwe ontwikkelingen die op ons afkomen
- we sluiten met onze aanpak en beleid niet aan op nieuwe ontwikkelingen zoals de veranderde vraag van de inwoners
- we hebben onvoldoende zicht op belevenissen van inwoners en aanbieders over de werkwijze van het wijkteam en we kunnen ons werk niet verbeteren en innoveren.
- we hebben onvoldoende gegevens om te sturen en daarmee efficiënter te werken.

Antwoord op vragen die meerdere keren op verschillende wijze zijn gesteld:

Dekking kosten

De geraamde kosten voor de evaluatie bedragen € 80.000 (zie hieronder). Deze worden volledig gedekt binnen de lopende begroting 2019.

<i>Evaluatie 3 D</i>	bedrag	Dekking
Verwachte inzet RDC	€ 5.000	Ja, lopende begroting, uit budget RDC
Clientervaringsonderzoek door I&O	€ 20.000	Ja, lopende begroting
Communicatie	€ 5.000	Ja, uit investeringsbudget communicatie Sociaal Domein
Onderzoek naar werkwijze wijkteams	€ 25.000	Ja: uit investeringsbudget wijkteam Basis op Orde
<i>Integrale Verordening</i>		
Projectondersteuning	10 uur totaal	Past binnen de uren van de projectondersteuning voor het project
Adviserende rol Stimulansz	€ 10.000	Ja, uit investeringsbudget wijkteam Basis op Orde
Kosten training Integrale toets door Stimulansz	€ 15.000 (concept-offerte is binnen)	Ja, uit investeringsbudget wijkteam Basis op Orde

Dekking mensuren

Integrale verordening (bijlage 4 van het plan van aanpak)

Jaarlijks investeren we in de wijkteams, het kwaliteitsteam en ondersteuning in opleiding, cursus en aanpassen ICT en werkprocessen. Dit is going concern en is meegenomen in de capaciteit. Dit doen we vanuit oogpunt van nieuwe of aangepaste wetgeving, nieuwe procedures, training van medewerkers, verplichte bijscholing van medewerker, etc.

Voor de ontwikkeling en implementatie van de Integrale Verordening gaan we dit slim koppelen aan de reguliere opleidingen en cursussen door deze het komende jaar aan de hand van het thema Integrale Verordening in te vullen. Consequentie hiervan is dat we nauwelijks extra uren hieraan kwijt zijn. En uitgaande van circa 80 medewerkers binnen de uitvoering is dit een tijdsinvestering van gemiddeld 32 uur per medewerker. Bovenstaande betekent geen extra belasting voor het wijkteam en daarmee niet minder tijd voor de cliënten.

Evaluatie en herijking 3 Decentralisaties (bijlage 5 van het plan van aanpak)

We hadden 3.027 uur ingeschat voor de evaluatie 3D Beleidsplan. We hebben het signaal van de raad gehoord en toch nog eens goed gekeken naar de noodzakelijkheid. Deze check heeft het volgende opgeleverd. Van deze 3.027 is 175 uur inzet van mensen van het Research Data Center, zijnde medewerkers van met name CBS. Dat betekent dat de inzet voor de afdeling samenleving maximaal 2.852 uur is. In de urenraming was meegenomen om de uitkomst van de evaluatie inclusief de terugblik op 5 jaar Wijkteams in Schagen, extra publiciteit te geven. Op dit punt denken wij onze ambitie bij te kunnen stellen en de extra publiciteit te laten voor wat het is. Daarmee kunnen we ook het aantal in te zetten uren terugbrengen met 250 uur. Daarmee komt de benodigde inzet uit op afgerond 2.600 uur.

De evaluatie 3D beleidsplan strekt zich uit over de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet, schuldhulpverlening en armoedebeleid. Dat is beleidsmatig en financieel een zeer groot gedeelte van de beleidsopdracht van de afdeling Samenleving. Hier zijn dan ook diverse medewerkers beleidsmatig mee bezig om alles in goede banen te begeleiden en als opdrachtgever naar externe (zorg)aanbieders te fungeren. Evalueren is een kernonderdeel van hun werkzaamheden, net als ontwikkelen, implementeren en opvolgen uitvoering. De benodigd 2.600 uur wordt met name ingezet vanuit 8 beleidsmedewerkers aangevuld met reguliere inzet van 2 kwaliteitsmedewerkers. Per medewerker hebben we het dan over gemiddeld $2.600 : 10 = 260$ uur verspreid over de periode okt. 2019 – dec. 2020, oftewel max. 1,5 week per kwartaal.

Het delen van de ervaringen door de wijkteamconsulenten ten behoeve van beleidsontwikkelingen, past binnen hun reguliere werkzaamheden. Uiteindelijk gaat het om eenmalig zo'n 20 uur per wijkteam.

Het eventuele vervolgonderzoek VU

Het vervolgonderzoek van de VU betreft de periode ná de evaluatie 2021-2025. Hierover wordt pas een apart besluit voorgelegd als de evaluatie daartoe aanleiding geeft. Te zijner tijd ontvangt allereerste de klankbordgroep van de raad en daarna de raad een apart voorstel met daarin een dekkingsvoorstel en is het aan de raad om daarmee in te stemmen. Tot die tijd wordt verder niets ondernomen. Het vervolgonderzoek van de VU is dan ook geen onderdeel van de evaluatie zelf.

Antwoorden op vragen per fractie

PvdA

Inschatting kosten advisering Stimulansz.

- A. Advieskosten van Stimulansz zijn € 10.000 en worden gedekt binnen de lopende begroting.

Hfdst 17 Lacunes worden deze tijdens het proces ingevuld?

- A. De lacunes ten opzichte van de modelverordening worden meegenomen in de voorbereiding waarbij ze, waar wenselijk, een plek krijgen in onze eigen lokale integrale verordening

Wens4U

V. Een van de redenen voor Integrale Verordening is dat de wetten elkaar tegen spreken.

Nu de wetgeving niet gaat veranderen, hoe kan de Integrale Verordening dan bijdragen aan het wegnemen van dit knelpunt.

- A. In plaats van te kijken naar de letter van de wet, wordt gekeken naar de bedoeling van de wet en welk effect wij als gemeente willen bereiken. Dit vormt de basis voor de Integrale Verordening. In het gesprek tussen de client en de consulent wordt bekeken wat men wil bereiken en of dit past binnen de verordening: zijnde de bedoeling van de wet en het te bereiken effect. Dit biedt meer ruimte dan alleen te kijken naar de letter van de wet. In een Integrale Verordening is ook vooraf duidelijk welke afweging doorslaggevend is in geval verschillende wetgeving elkaar tegenspreekt. Met andere woorden, op deze manier wordt vooraf gesteld hoe in een individuele casus met een tegengesteldheid omgegaan moet worden.

Hieronder een voorbeeld waaruit blijkt hoe de wetten elkaar kunnen tegenwerken

'Participatiewet stelt dat iedereen in zijn eigen levensonderhoud moet voorzien, maar daar kan een uitzondering op worden gemaakt.

Een alleenstaande ouder heeft ontheffing van de arbeidsplicht op grond van de Participatiewet ivm de zorg voor zijn problematische kinderen. Te bereiken effect: kinderen groeien gezond en veilig op.

Deze man zit in een schuldhulpverleningstraject WGS (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) waarbij als uitgangspunt geldt dat de schuldeisers worden betaald. Met ontheffing van de arbeidsplicht komt dit traject niet van de grond. Immers, met alleen een uitkering kan er veel minder worden afgelost dan met een betaalde baan. De belangen van de schuldeisers komen hiermee in het geding.

Daarmee gaat het belang van de kinderen dus vóór het belang van de schuldeisers: het effect dat je als gemeente samen met client hebt afgesproken en wat aansluit bij de bedoeling van de Jeugdwet'

Duurzaam Schagen

Voor een goed evaluatieonderzoek is het van belang dat goede doelstellingen en cijfers zijn bijgehouden. Uit reactie van de VU blijkt al dat dergelijke doelstellingen destijds niet zijn geformuleerd en de cijfers niet zijn bijgehouden. Verwachting is dat het niet meer dan een tevredenheids- en opinieonderzoek wordt. En dat is een gemiste kans.

A. *Wethouder verwacht antwoord te krijgen op:*

- *Inzichten in de belevenissen en cijfers*
- *Wat doen we nu al?*
- *Inzicht of we het op de juiste wijze doen*
- *Hierdoor kunnen we beter maatwerk leveren*
- *Maakt helder en duidelijk wat de effecten zijn voor de cliënten*
- *Leidt tot efficiënter werken*

D66

De vraag is of deze bestuursopdracht antwoord geeft op de vraag: Hoe we het daadwerkelijk anders gaan doen, zodat de fin problemen beheersbaar worden?

Deze bestuursopdracht is gericht op de eigen organisatie (klanttevredenheid) en de invoering van de Integrale Verordening. De opdracht gaat niet ver genoeg.

Missen vragen die leiden tot fundamentele aanpassingen in de werkwijze, zoals:

Bv aan inwoners: 'Hoe zou u vinden dat we het moeten organiseren zodat de hele dienstverlening aan u efficiënter en goedkoper wordt.'

Bv aan zorgaanbieders: 'Welke rol kunnen zij vervullen in de aanvraag- en verstrekking proces waardoor het hele proces goedkoper en efficiënter kan?'

Dus deze stap voorwaarts wordt gemist in de bestuursopdracht

- A. *In het onderzoek gaan we in gesprek met de aanbieders en inwoners om naast belevenissen ook hun adviezen op te halen. Daarmee wordt input opgehaald om onszelf binnen de keten te verbeteren.*

V. Wenst onderzoek naar rol en werkwijze, niet alleen werkwijze. 'Hebben we de juiste keuze gemaakt?' Kan betekenen dat de gemeente een andere rol moet nemen die beter en efficiënter etc. is.

- A. *In het onderzoek naar de werkwijze van het wijkteam wordt gekeken naar de rol, taak, verantwoordelijkheden en de effectiviteit van het wijkteam: 'Voldoet onze huidige wijze van aanpak, wat kan beter?' Met als doel om onszelf uiteindelijk te verbeteren.*

CDA

V: Was niet besloten om de evaluatie na 3 jaar te doen?

- A. *Bij de vaststelling van het Meerjarenuitvoeringsprogramma is de huidige planning vastgesteld. En daarmee is de oude planning vervallen.*

Wethouder: Dit is het juiste moment. De Cliëntenraad heeft aangegeven dat zij het laatste jaar beter inzicht krijgen in de effecten en dat zij in staat zijn om nu kritische geluiden af te geven. Dit geldt naast de Cliëntenraad ook voor andere partijen zoals aanbieders.

V. Er zijn zorgen over wat het onderzoek oplevert. Wat is de gebruikswaarden en kunnen we daarmee invloed uitoefenen op verbeteringen?

A. *Wethouder verwacht antwoord te krijgen op::*

- *Inzichten in de belevenissen en cijfers*
- *Wat doen we nu al?*
- *Inzicht of we het op de juiste wijze doen*
- *Hierdoor kunnen we beter maatwerk leveren*
- *Maakt helder en duidelijk wat de effecten zijn voor de cliënten*
- *Leidt tot efficiënter werken*

V. Zijn er geen andere landelijk partijen bezig met onderzoek naar de effectiviteit, efficiency en kosten van deze zorg? Bijvoorbeeld VNG of SZW. Of in de regio. Minister de Jonge van VWS en de Algemene Rekenkamer hebben aangegeven een onderzoek op te zetten waarvan de resultaten eind 2020 bekend zijn. Moeten we het in Schagen zo breed opzetten? Kunnen we niet meeliften op deze landelijke onderzoeken?

A. *Het onderzoek van de Jonge betreft een onderzoek naar volume- en*

uitgaveontwikkelingen binnen de Jeugdhulp. Op basis van de uitkomsten beslist het volgend kabinet of gemeenten structureel extra geld voor de jeugdzorg ontvangen. Dit onderzoek geeft geen antwoord op de onderzoeksvragen zoals zijn geformuleerd in het kader van de evaluatie 3D.

Daarbij komt dat de landelijke onderzoeken antwoord geven op macro niveau en geen antwoord op de lokale situatie. Willen we als gemeente kunnen sturen en keuzes kunnen maken, hebben we lokale gegevens nodig. De landelijke gegevens zijn op hoofdlijnen, maar geven geen inzicht in hoe we onze doelen op lokaal niveau moeten realiseren. De landelijke gegevens zijn alleen interessant om onze onderzoeksgegevens tegen af te zetten om de verschillen te zien.

Wethouder: heeft de voorkeur onze eigen kleur te geven aan het onderzoek en de resultaten stellen mij, de raad en de organisatie straks in staat om de spiegel voor te houden over de vraag hoe we het doen.

V. De regierol, inkoop en wijze van aanbesteding zijn uitgesloten van deze evaluatie terwijl juist daar de meerwaarde ligt voor het onderzoek. Laten we het onderzoek praktisch houden.

A. *Onderzoek naar de regierol maakt onderdeel uit van het onderzoek naar de werkwijze van het wijkteam.*

Aanbesteding is regionaal en maakt daarmee geen onderdeel uit van deze evaluatie. Regionaal hebben we 7 ontwikkeldoelen afgesproken. De effectiviteit van het aanbod wordt onderzocht binnen het regionale inkooptraject. Elk half jaar hebben nieuwe aanbieders de mogelijkheid om zich in te schrijven het zg. Open House systeem. Ook regionaal in het portefeuillehouder overleg is Schagen samen met Den Helder en Texel in gesprek over de regionale aanbesteding om te bezien hoe het loopt en of er verbeteringen wenselijk zijn.

Hetgeen we in de 3D evaluatie ophalen kunnen we in de lopende aanbestedingen inbrengen om de aanvraag aan te scherpen zonder dat we een nieuw aanbestedingstraject hoeven te doen.

V. Landelijk is men ervan overtuigd dat gemeente over indiceren. Kunnen we met dit onderzoek antwoord geven op deze vraag.

-
- A. Wil je antwoord kunnen geven moet je alle indicaties opnieuw doen en dan is nog maar de vraag of je een goed beeld krijgt omdat de situatie in de tussentijd al weer veranderd kan zijn. daarbij kost het veel capaciteit. Op basis van de evaluatie vermoeden we wel dat we signalen ontvangen als er veelvuldig sprake zou zijn van over indiceren.

Herhaling van de indicatiestelling. Er is altijd sprake van indiceren door de gemeente en een intake door de aanbieder. Voor een indicatie verteld een inwoner zijn verhaal aan de gemeente om vast te stellen ' of en welke ondersteuning noodzakelijk is?'. Bij een intake verteld de inwoners zijn verhaal aan de aanbieder om te bepalen ' hoe kan de ondersteuning het beste worden ingezet'. Er is daarbij sprake van twee gesprekken met twee verschillende doelen die wel gericht zijn op hetzelfde resultaat. Dit kan een inwoner ervaren als een herhaling.

Te veel of te hoog geïndiceerd: er is geen sprake van te veel of te hoog indiceren. Een voorbeeld hiervan is de van Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED).

Voor EED komt een kind in aanmerking wanneer:

- Zij tenminste 3 achtereenvolgende CITO-taalscores van een E haalt
- Er sprake is van een hardnekkig probleem
- Zij niet ouder is dan 13 jaar
- Er geen sprake is van andere stoornissen

De school van het kind levert een dossier aan bij de aanbieder voor een onderzoek. Wanneer uit het dossier of uit dit onderzoek blijkt dat een kind niet aan één van deze eisen voldoet komt zij niet in aanmerking voor de EED behandeling. Verder duurt een EED behandeling, inclusief nazorg, maximaal 2 jaar. Deze eisen komen overeen met de eisen die aan EED werden gesteld vóór de transitie en toch zien wij een toename van het aantal kinderen met EED.

De gemeenten indiceren ongeveer 1/3 deel van de jeugdzorg. Het andere deel wordt geïndiceerd door huisartsen, jeugdartsen en gecertificeerde instellingen. Als er over indicering plaatsvindt binnen dit 2/3 deel kan de gemeenten daar weinig invloed op uitoefenen.

De omvang van de zorg neemt ook toe agv de vergrijzing. Mensen wonen steeds langer thuis waarbij steeds meer en zwaardere hulp en zorg moet worden ingezet.

- V. Zorgpartijen maken hun budget op.

In Schagen werken we niet met budgetten. Alleen de werkelijk uitgevoerde indicaties vs. geleverde zorg wordt achteraf betaald. In Schagen kunnen zorgpartijen hun budget dus niet opmaken.

- V. Onderzoeken we ook de managementinformatie voor de regiefunctie van de organisatie en van de raad over het sociaal domein. Kunnen we meer grip krijgen op de kosten en geeft het onderzoek daar antwoord op? Maw regie óp de wijkteams moet meegenomen worden in het onderzoek.

- A. Dit maakt onderdeel uit van de evaluatie onderzoek om op beleids- en bestuursniveau te kunnen sturen.

- V. Het onderzoek vraagt een forse inspanning zowel qua out of pocket als qua werkuren. Lijkt erop dat er 'cart blanche' gevraagd wordt van de raad. Staat deze inspanning in verhouding met nut van de onderzoeksresultaten? Lopen de wachtljsten niet omhoog, werkdruk is namelijk al zo groot. Kan dit onderzoek misschien praktischer. Ook werkuren die ingezet worden, kosten geld. En zo kunnen minder mensen geholpen worden.

A. *Zie hierboven 'dekking kosten en metingen'. Met instemming met dit besluit geeft de raad geen 'cart blanche'. Voor het vervolgonderzoek van de VU volgt separaat een apart voorstel.*

V. Het onderzoek wordt geschat op €70.000 en het vraagt duizenden werkuren. Zo kan het onderzoek wel tussen de 2 en 2,5 ton kosten. Voor het onderzoek is geen dekking opgenomen in het voorstel, dat is niet akkoord.

A. *Zie hierboven 'dekking kosten'*

Samenvatting CDA

Het onderzoek moet praktischer worden ingestoken om daarmee op de korte en lange termijn gebruikswaarden te verhogen. Met dit onderzoek worden pas in 2021 effecten gezien en wordt op korte termijn geen kostenbesparing of verbetering in regie, administratieve lasten of slimme inkoop verwacht. Voor grondig onderzoek wachten op onderzoek van de minister en het zelf praktisch onderzoek insteken, minder duur, minder omvattend maar met verbeterpunten waar we de organisatie in willen steunen.

A. *De evaluatie gaat juist over de dagelijkse praktijk. Om input op te halen hoe we het slimmer voor onze inwoners kunnen organiseren zodat zij de juiste hulp en ondersteuning ontvangen.*

Met de invoering van de Integrale Verordening en de randvoorwaarden waarin al 2020 in wordt voorzien om te werken volgens de integrale toets, verwachten we de regie te verbeteren. Hiermee sluit de hulp en ondersteuning nog beter aan bij de vraag van de inwoner en het gezamenlijk effect dat we willen bereiken.

SP

Missen in de opdracht gedegen onderzoek naar functioneren van het wijkteam, zoals: Sluiten de opleidingen, deskundigheden, vaardigheden wel voldoende aan bij de hulpvragen. Tevredenheid van de klant is belangrijk, minstens zo belangrijk is de kwaliteit van de interventie.

A. *Deze punten zijn onderdeel van het onderzoek naar de werkwijze van het wijkteam.*

Als het gaat om onderzoek naar de kwaliteit van de hulp en de ondersteuning vormt dat onderdeel van de evaluatie. Immers, de effectiviteit van de beleidsdoelen zegt ook iets over de effectiviteit van het product. Elk product evalueren is te omgankelijk en daarmee niet mogelijk.

V. Aanbestedingen wel evalueren: Wat had anders en beter gekund?

A. *Aanbesteding is regionaal en maakt daarmee geen onderdeel uit van deze evaluatie. Regionaal hebben we 7 ontwikkeldoelen afgesproken. De effectiviteit van het aanbod wordt onderzocht binnen het regionale inkooptraject. Elk half jaar hebben nieuwe aanbieders de mogelijkheid om zich in te schrijven het zg. Open House systeem. Ook regionaal in het portefeuillehouder overleg is Schagen samen met Den Helder en Texel in gesprek over de regionale aanbesteding om te bezien hoe het loopt en of er verbeteringen wenselijk zijn. Hetgeen we in de 3D evaluatie ophalen kunnen we in de lopende aanbestedingen inbrengen om de aanvraag aan te scherpen zonder dat we een nieuw aanbestedingstraject hoeven te doen.*

V. Bij het wijkteam is gekozen voor het principe 'iedereen moet alles kunnen'. Goed om dat ook te evalueren.

A. *De wijkteams zijn samengesteld uit specialisten op de terreinen Participatie, schuldhulpverlening, Jeugd en Wmo. We kennen een integrale toegang, waar alle*

vragen binnenkomen. Afhankelijk van het onderwerp van de vraag voert een betreffende 'specialist' een integrale intake, waarbij naast de hoofdvraag ook aandacht is voor alle andere leefgebieden. Mocht daaruit blijken dat er op meer terreinen vraagstukken liggen werken meerdere consultants naast elkaar samen in de casus. Onderling wordt de aanpak afgestemd, we voeren daarin procesregie. Deze werkwijze van het wijkteam wordt meegenomen in de evaluatie en daarvoor wordt onderzoek gedaan bij de inwoners, aanbieders en wijkteamconsultanten.

Groen Links

Geen voorkeur om op andere onderzoeken te wachten, of om het onderzoek breder te maken. Stemt in met het voorstel.

V. In bestuursopdracht staat dat het structurele tekort op sociaal domein vraagt om het maken van keuzes om alle ondersteuningsvragen te kunnen blijven beantwoorden. De evaluatie zal helpen de keuzes te maken.

Voor groen links klopt dit niet heldmaal omdat hier staat dat keuzes gemaakt moeten worden binnen het Sociaal domein. Als uit evaluatie blijkt dat er meer geld nodig is, dan moet gezocht worden binnen de hele begroting en niet alleen binnen het sociaal domein.

A. Wethouder: u als raad heeft de mogelijkheid om zelf keuzes te maken waar de eventuele tekorten uit het sociaal domein uit gedekt worden.

VVD

V. Hoe wil het college de kosten van het onderzoek dekken?

A. Zie bovenin

V. Hoe wordt met het onderzoek blijvend grip gehouden op de kosten?

A. Vraag 4 van de onderzoeksvragen is: *Hebben we een toekomstig bestendig financieel beheersbaar uitvoeringsmodel? Hiermee willen we in de evaluatie dus antwoord vinden op de vraag hoe we grip houden op de kosten.*

Namens het college van burgemeester en wethouders,
De portefeuillehouder,

Sigge van der Veek