



Het Wmo-beleid in de praktijk

Rekenkameronderzoek naar beleid en uitvoering
van de Wmo in de gemeente Maassluis



Opdrachtgever: Rekenkamercommissie Maassluis
Ons kenmerk: A18GMR-095
Samenstellers: Heleen Stigter
Piet Vriend
Charlotte van Vught
Datum: 14 juni 2019

Inhoud

Samenvatting	1
Centrale vraag en scope onderzoek	1
Beantwoording onderzoeksvragen	1
Beantwoording centrale vraag en conclusies	4
1. Opdracht en aanpak	6
1.1. Aanleiding	6
1.2. Vraagstelling	6
1.3. Scope onderzoek	6
1.4. Toetsingskader en aanpak	7
1.5. Leeswijzer	7
2. Bevindingen	8
2.1. Doelbereik	8
2.2. Uitvoering	14
2.3. Doelmatigheid	21
2.4. Rol van de raad	25
3. Casus kostenoverschrijding	30
4. Beoordeling op het toetsingskader	36
5. Conclusies en aanbevelingen	38
5.1. Beantwoording centrale vraag	38
5.2. Conclusies en aanbevelingen	38
6. Bestuurlijke reactie van het College van B&W	41





Samenvatting

Centrale vraag en scope onderzoek

In december 2018 heeft de rekenkamercommissie Lysias Advies de opdracht gegeven om de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) te evalueren. In het onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

“Heeft de gemeenteraad van Maassluis voldoende zicht op de wijze waarop het door de raad vastgestelde beleid ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd door ROGplus, op de doelmatigheid en rechtmatigheid van deze uitvoering en heeft de raad voldoende mogelijkheden om waar nodig tijdig bij te sturen?”

Het onderzoek richt zich op de voorzieningen huishoudelijke hulp en individuele begeleiding. Om de onderzoeksresultaten te duiden, is bij aanvang van het onderzoek een toetsingskader opgesteld. Aanvullend zijn de recente kostenoverschrijdingen in de Wmo als specifieke casus in het onderzoek meegenomen.

Beantwoording onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in dertien deelvragen, waarbij onderscheid gemaakt is naar doelbereik, uitvoering, doelmatigheid en rol van de raad. In het vervolg beschrijven we de onderzoeksvragen en de beantwoording daarvan.

Beantwoording onderzoeksvragen doelbereik

1. Welke kaders, doelen en ambities heeft de gemeente (raad) geformuleerd op het gebied van de Wmo? Welke overwegingen hebben een rol gespeeld bij deze keuzes?
2. Hoe meet de gemeente of deze doelen gerealiseerd gaan worden?
3. In hoeverre gebruikt de gemeente ervaringen van cliënten in het bijstellen van beleid en uitvoering?
4. In hoeverre is sprake van samenhang en consistentie in beleid en uitvoering van de Wmo?

1. De gemeente Maassluis heeft haar beleid vastgelegd in het beleidsplan ‘Een sterke basis 2013-2016’, de Verordening, nadere beleidsregels/beleidsnotitie en het coalitieakkoord. De doelen in het beleidsplan zijn: het bevorderen van duurzaamheid, het benutten van eigen kracht, het bevorderen van actief burgerschap; de vraag centraal stellen en het gebiedsgericht werken. Deze doelen staan ook benoemd in de Sociale Structuurvisie. Het ontbreekt aan concrete en meetbare Wmo-beleidsdoelen.



De gemeente werkt op dit moment aan een nieuw beleidsplan 'Samen doen'. Het plan heeft een meer integraal karakter (sociaal domein breed met verbinding naar andere gemeentelijke domeinen). Het college kiest er nadrukkelijk voor om voorzieningen toegankelijk en bereikbaar te maken voor alle inwoners in Maassluis.

2. In de jaarstukken van ROGplus wordt een aantal KPI's genoemd. Deze KPI's geven inzicht in het gebruik van de Wmo (resultaat/output). Een beoordeling van de KPI's is lastig, omdat onduidelijk is wat de Wmo-doelen precies zijn.
3. Er zijn verschillende instrumenten om inwoners en cliënten te betrekken bij het Wmo-beleid en de uitvoering. Het is onduidelijk in hoeverre cliëntervaringen in de afgelopen jaren zijn meegenomen in de totstandkoming van het nieuwe beleidsplan dat momenteel in ontwikkeling is. Het ontbreekt aan een evaluatie van de Sociale Structuurvisie die ten grondslag ligt aan beleid en uitvoering van de Wmo. De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek worden wel meegenomen in het jaarplan van het wijkteam. Daarnaast benut ROGplus zijn eigen participatieplatform om de uitvoering van het beleid te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en mantelzorgers.
4. De MVS-gemeenten hebben een duidelijke keuze gemaakt om de uitvoering van de Wmo te beleggen bij de bestaande uitvoeringsorganisatie ROGplus. ROGplus voert de afspraken uit zoals vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling ROGplus Nieuwe Waterweg Noord, en de schriftelijke opdracht van de

gemeente Maassluis. ROGplus geeft invulling aan de opdracht die zij heeft gekregen voor de uitvoering van de Wmo.

Beantwoording onderzoeksvragen uitvoering

5. Welke opdracht heeft de gemeente(raad) verstrekt aan ROGplus?
 6. Hoe voert ROGplus zijn taken uit?
 7. Hoe heeft de gemeente de toegang tot de Wmo georganiseerd? Welke overwegingen liggen aan deze keuze ten grondslag?
5. Op 9 april 2014 heeft het college van B&W ROGplus de opdracht gegeven om de uitvoering van de individuele verstrekkingen in het kader van de Wmo voor de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling Nieuwe Waterweg Noord (GR) te verzorgen. De afspraken met ROGplus zijn eind 2016 vastgelegd in de aangepaste GR.
 6. Binnen ROGplus werken er ca. 84 medewerkers, verdeeld over drie afdelingen. Er is een brede tevredenheid bij de aanbieders over de rolinvulling en contractmanagement van ROGplus. Door middel van het participatieplatform en de kwaliteitsmedewerkers ziet ROGplus erop toe dat de uitvoering naar de wensen van cliënten en mantelzorgers verloopt. Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek blijkt dat ook cliënten over het algemeen tevreden zijn de ondersteuning die zij krijgen.



7. Het wijkteam VraagRaak en ROGplus werken steeds meer en naar tevredenheid van betrokkenen samen om passende ondersteuning te bieden voor de inwoners van Maassluis. Sinds 2017 participeren twee consulenten van ROGplus 16 uur per week in het wijkteam. Consulenten van het wijkteam of ROGplus vragen door op de hulpvraag en maken een beoordeling of het passend is om de inwoner door te verwijzen naar een voorliggende voorziening of een maatwerkvoorziening. Als een consulent van het wijkteam of ROGplus beoordeelt dat de inwoner het beste geholpen is met een maatwerkvoorziening, dan stelt ROGplus een indicatie op. Op de website van de gemeente is onduidelijk hoe de rolverdeling tussen het wijkteam en ROGplus eruit ziet.

Beantwoording onderzoeksvragen doelmatigheid

8. Welk budget is uitgetrokken om de doelen te realiseren?
 9. Welke bekostigingssystematiek wordt gehanteerd en is deze doelmatig?
 10. Hoe waarborgt de gemeente een doelmatige inzet van middelen? Welke instrumenten gebruikt de gemeente?
8. Na een aanvankelijke daling van de kosten voor uitvoering van de taakvelden huishoudelijke hulp en individuele begeleiding nemen de uitgaven naar verwachting in 2018 en 2019 sterk toe (10-20%). De uitgavenstijging zwakt in de jaren daarna naar verwachting af, maar de uitgaven nemen wel toe als gevolg van

een toename van het aantal ouderen, een toename van het aantal aangevraagde voorzieningen en een stijgend aantal cliënten met een voorziening. Het wettelijk vastgestelde Wmo-abonnementstarief speelt hierin een belangrijke rol.

9. De gemeente Maassluis gaat sinds 2016 uit van resultaatbekostiging. Bij resultaatbekostiging gaat het om een vergoeding gerelateerd aan het te behalen resultaat per cliënt. Resultaatbekostiging zorgt ervoor dat aanbieders de zorg flexibeler kunnen aanbieden en de mogelijkheid hebben om hun budget op verschillende manieren uit te geven. De overgang naar resultaatbekostiging is één van de oorzaken van de forse kostenoverschrijding op de voorziening 'individuele begeleiding'.
10. ROGplus pakt de verantwoordelijkheid om bewust en transparant te sturen op een doelmatige inzet van middelen. Zo is met het oog op een doelmatige inzet van middelen de bezuinigingsopgave van 40% op de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp behaald, de was- en strijkservice als algemene voorziening ingevoerd en met ingang van 2016 de overstap gemaakt naar resultaatgericht indiceren. Ook in de huidige aanbesteding wordt actief gestuurd op kosten door bijvoorbeeld na te denken over populatiebekostiging. Tot slot zet ROGplus actief in op innovatie bij aanbieders.

Beantwoording onderzoeksvragen rol van de raad

11. Welke afspraken zijn gemaakt over monitoring en verantwoording aan de raad? Welke informatie is er voor de raad beschikbaar over de realisering van de doelen/opdracht?
12. In hoeverre ervaart de raad dat de huidige informatie de raad in staat stelt om zijn controlerende taak uit te voeren en tijdig bij te sturen?
13. Hoe pakt de raad haar rol in de monitoring en (bij)sturing?

11. In de gemeenschappelijke regeling ROGplus staat een aantal afspraken over de informatievoorziening aan de raad. Een van deze afspraken is dat ROGplus jaarlijks aan de raad de begroting overlegt en verantwoording aflegt over het gevoerde bestuur aan de hand van de jaarrekening en het jaarverslag. In praktijk vindt dit ook plaats: één keer per jaar ontvangt de raad de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag. Daarnaast ontvangt de raad twee keer per jaar een bestuursrapportage (gemeentebreed). Tot slot is de raad in de afgelopen jaren middels verschillende raadsinformatiebrieven geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de Wmo (in totaal 13 keer)..
12. Raadsleden geven aan dat zij onvoldoende informatie ontvangen om hun controlerende taak uit te voeren en tijdig bij te sturen. Raadsleden missen een duiding van de cijfers en hebben geen duidelijk beeld in hoeverre goede ondersteuning wordt geleverd

en of dat wel efficiënt gebeurt. Beleidsadviseurs van de gemeente geven aan dat cijfers altijd worden voorzien van een aanbiedingsbrief vanuit ROGplus of het college waarin de informatie wordt toegelicht.

13. In de afgelopen jaren heeft geen bijstelling van het Wmo-beleid plaatsgevonden op basis van de gepresenteerde cijfers en ontwikkelingen over de uitvoering van de Wmo. Er is een nieuwe beleidsvisie in voorbereiding; hieraan ligt geen evaluatie van de huidige visie ten grondslag.

Beantwoording centrale vraag en conclusies

Op basis van de bovenstaande antwoorden op de onderzoeksvragen wordt de centrale vraag als volgt beantwoord:

- De raad heeft beperkt zicht op de wijze waarop het Wmo-beleid wordt uitgevoerd en of de uitvoering rechtmatig, effectief en doelmatig plaatsvindt.
- De raad heeft wel voldoende mogelijkheden om meer inzicht te krijgen en bij te sturen, maar maakt hiervan nauwelijks gebruik.



Hieraan liggen de volgende vier conclusies ten grondslag:

- Op dit moment is het niet mogelijk om de effectiviteit van het Wmo-beleid vast te stellen.
- Het perspectief van cliënten komt nauwelijks terug in de beoordeling van het Wmo-beleid. Daardoor blijft het onduidelijk of het Wmo-beleid aansluit bij de behoeften.
- ROGplus vult haar opdracht professioneel en daadkrachtig in.
- De informatievoorziening aan de raad is beperkt, maar de raad laat zich ook niet actief informeren.



1. Opdracht en aanpak

1.1. Aanleiding

Voor u ligt het resultaat van het rekenkameronderzoek naar de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de gemeente Maassluis. In december 2018 heeft de rekenkamercommissie Lysias Advies de opdracht gegeven om de Wmo te evalueren.

Onderzoek naar de uitvoering van de Wmo stond al in de vorige raadsperiode op de groslijst van onderzoeksonderwerpen van de rekenkamercommissie. Daarnaast was er een actuele ontwikkeling die in dit onderzoek aandacht vroeg. Op 26 september 2018 zijn de colleges van de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (hierna MVS-gemeenten) geïnformeerd door ROGplus over de start van een nieuwe aanbesteding voor contracten voor 2019. Aanleiding vormden de stijgende kosten op de maatwerkvoorziening individuele begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren en de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp. ROGplus geeft in de brief aan dat de overschrijdingen te maken hebben met het stijgende aantal zorgvragen en de gevolgen van de nieuwe bekostigingssystematiek: van bekostiging op ingezette uren naar bekostiging op resultaat.

1.2. Vraagstelling

In het onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

“Heeft de gemeenteraad van Maassluis voldoende zicht op de wijze waarop het door de raad vastgestelde beleid ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd door ROGplus, op de doelmatigheid en rechtmatigheid van deze uitvoering en heeft de raad voldoende mogelijkheden om waar nodig tijdig bij te sturen?”

Wij hebben deze centrale vraag in vier onderdelen uitgesplitst:

- Wat wil de gemeente Maassluis bereiken (doelbereik)?
- Welke afspraken zijn er gemaakt met ROGplus (uitvoering)?
- Hoe wordt gestuurd op de kosten (doelmatigheid)?
- Hoe stuurt de raad (rol van de raad)?

1.3. Scope onderzoek

Het onderzoek richt zich op de voorzieningen ‘het voeren van een huishouden’ (huishoudelijke hulp) en ‘individuele begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren’ (individuele begeleiding). Andere maatwerkvoorzieningen zoals beschermd wonen, logeren/respijtzorg, vervoer, woningaanpassing en maatschappelijke opvang zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

In het onderzoek hebben wij de problematiek rondom de kostenoverschrijdingen als een concrete casus gebruikt om te beoordelen of de gemeenteraad in de praktijk adequaat is geïnformeerd, ‘in control’ is en grip heeft op wat er gebeurt binnen de Wmo.

1.4. Toetsingskader en aanpak

Toetsingskader

Om de onderzoeksresultaten te duiden, is bij aanvang van het onderzoek een toetsingskader opgesteld. Het toetsingskader vormt de algemene toetssteen voor de bevindingen in dit onderzoek en omvat de eerdergenoemde onderdelen: doelbereik, uitvoering, doelmatigheid en de rol van de raad. In *bijlage 1* is het volledige toetsingskader opgenomen.

Aanpak

In de uitvoering van het rekenkameronderzoek is een aantal stappen doorlopen. Het onderzoek startte met een startgesprek met de rekenkamercommissie en een bestudering van relevante documenten. In *bijlage 2* is een overzicht gegeven van de geraadpleegde bronnen.

Vervolgens is een aantal face-to-face- en telefonische gesprekken gevoerd met de betrokken partijen (zie *bijlage 3* voor een lijst met de geïnterviewde personen). Tot slot zijn alle bevindingen langs de verschillende onderzoeksvragen geordend en geduid. Onze aanpak van het onderzoek is schematisch weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: Schematische weergave aanpak onderzoek

1.5. Leeswijzer

We starten in hoofdstuk 2 met de bevindingen op basis van de documentstudie en de gevoerde gesprekken. We ronden elke paragraaf af met een antwoord op de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 toetsen we de bevindingen aan het toetsingskader. Vervolgens presenteren we in hoofdstuk 4 de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de casus. Afsluitend bevat hoofdstuk 5 onze conclusies en aanbevelingen.



2. Bevindingen

In dit hoofdstuk presenteren wij de bevindingen die wij tijdens dit onderzoek hebben opgehaald. Achtereenvolgens gaan we in op:

1. Doelbereik;
2. Uitvoering;
3. Doelmatigheid;
4. Rol van de raad.

2.1. Doelbereik

In deze paragraaf maken we inzichtelijk welke beleidskeuzes zijn gemaakt in het kader van de Wmo in Maassluis.

Beleidskeuzes staan in het beleidsplan ‘Een sterke basis’

De gemeente Maassluis heeft haar beleid vastgelegd in het beleidsplan ‘Een sterke basis 2013-2016’, de Verordening, nadere beleidsregels en het coalitieakkoord.

‘Een sterke basis’ verscheen in juni 2013 en is door de gemeenteraad vastgesteld. Het beleidsplan beschrijft onder andere de keuze van de gemeente om het accent te leggen op een integrale aanpak binnen het sociaal domein. Het beleidsplan heeft betrekking op de Wmo en de Wet publieke gezondheid en sluit aan bij de uitgangspunten van de Sociale Structuurvisie (april 2013), te weten:

- Duurzaamheid bevorderen;
- Benutten van eigen kracht;

- Actief burgerschap bevorderen;
- De vraag centraal stellen;
- Gebiedsgericht werken (wijkgerichte aanpak).

In de Sociale Structuurvisie zijn beoogde maatschappelijke effecten benoemd en zijn concrete beleidsdoelen geformuleerd. In het beleidsplan geeft de gemeente aan dat *“zij streeft naar een methodische aanpak waarbij goed zicht is op de behoeften van inwoners en ontwikkelingen in de stad”*. De gemeente ziet zichzelf als regisseur en toezichthouder, en wil sturen op basis van resultaten. *“Het accent ligt op de noodzakelijke transformatie. Het gaat dan om nieuwe werkwijzen (integraal, systeemgericht, eigen kracht, dichtbij de inwoner) en nieuwe ondersteuningsvormen (vrijwillige inzet, collectief, vanuit verschillende domeinen in samenhang)”*.

In de uitvoering van de Wmo werken de MVS-gemeenten op een aantal terreinen samen. Door de drie gemeenteraden is de *Verordening maatschappelijke ondersteuning MVS 2015* vastgesteld. Hierin zijn onder meer bepalingen opgenomen over de procedure voor het aanvragen en toekennen van een maatwerkvoorziening en de kwaliteitseisen die gesteld worden aan maatschappelijke ondersteuning. In de verordening is daarnaast opgenomen dat *“het door het gemeentebestuur gevoerde beleid eenmaal per twee jaar wordt geëvalueerd”*.

De *Beleidsregels en nadere regels maatschappelijke ondersteuning* geven richtlijnen en een afwegingskader voor de uitvoering van de Wmo. In september 2014 stelde het college de beleidsnotitie *Wmo2015/2016* op, als aanvulling op het bestaande beleidsplan ‘Een sterke basis’.



In het coalitieakkoord 2018-2022: *'Samen Maassluis: investeren in een duurzame toekomst'* stelt het college dat de toenemende vergrijzing, het langer thuiswonen, ouderenzorg en het tegengaan van eenzaamheid vragen om een brede aanpak. Concreet is begin 2018 afgesproken dat:

- Alle inwoners die in Maassluis ondersteuning nodig hebben, deze zorg ook moeten krijgen.
- De voorzieningen toegankelijk en bereikbaar moeten zijn, zonder dat sprake is van lange wachttijden. Als sprake is van knelpunten worden voorstellen gedaan om tot verbetering te komen.
- Er steeds meer een beroep wordt gedaan op mantelzorgers. Het college wil nadrukkelijk zorgen voor goede ondersteuning van mantelzorgers in de vorm van dagopvang, respijtzorg, informatie, advies en de beschikbaarheid van mantelzorg in de toekomst.

Een nieuw beleidsplan is in ontwikkeling

Op dit moment werkt de gemeente Maassluis aan een nieuw beleidsplan *'Samen Doen'*. Dit nieuwe beleidsplan is in ontwikkeling en nog niet vastgesteld door de gemeenteraad. *'Samen Doen'* gaat over de vraag: Wat voor stad wil Maassluis zijn? Het huidige ontwerp is een breed beleidsplan (met een integraal karakter) dat een raamwerk vormt waarop het beleid voor het gehele sociaal domein gebaseerd is. Daarnaast legt de gemeente in het beleidsplan de verbinding met het fysieke domein en het veiligheidsdomein. De gemeente stelt de volgende waarden centraal:

- Maassluis is een toekomstgerichte stad;
- Waar zij werken aan een plek voor iedereen;
- Waar gelijke kansen worden geboden en duurzame oplossingen vanzelfsprekend zijn;
- Samen maken zij dat mogelijk.

De basis van het beleidsplan beperkt zich tot de hoofdlijnen. De indicatoren waarop de gemeente het beleid gaat meten, zijn niet in het plan opgenomen, maar komen terug in nog op te stellen uitvoeringsagenda's voor deelonderwerpen, zoals ouderen en mantelzorg.

Begin 2017 is een eerdere versie van de beleidsnota uitgebracht met de titel *'Meedoen in Maassluis'*. Mede door een kritisch advies van de Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis is deze nota door het college teruggetrokken. De adviesraad spreekt in het advies van een gebrek aan visie en wijt dit mede aan de keuze van de gemeente om af te zien van een evaluatie van de Sociale Structuurvisie, waardoor de verbinding ontbreekt tussen wat al bereikt is en wat het college nog wil gaan bereiken.

Het nieuwe beleid heeft dus langer op zich laten wachten dan gepland, waardoor er op dit moment geen actueel gemeentelijk beleidskader voor de Wmo is. Daarnaast is het oude beleidsplan in 2017 niet geëvalueerd. Wel heeft BMC in 2017 een onderzoek uitgevoerd naar de gevolgen van het beleid en de beleidsuitvoering van de Wmo2015.



De beleidsambtenaren schrijven het uitblijven van een beleidsevaluatie toe aan de beperkte capaciteit binnen de gemeente, waarbij destijds prioriteit werd gegeven aan andere dossiers.

Een aantal aanbieders en ROGplus geven aan dat het ontbreekt aan kaders die richting geven aan de uitvoering van de Wmo (bijvoorbeeld met betrekking tot het ontschotten van budgetten in het sociaal domein).

ROGplus heeft op basis van het beleid van de MVS-gemeenten zelf een strategisch plan ontwikkeld voor de periode 2018-2021. In het strategisch plan worden verbindingen gelegd met belangrijke thema's van de MVS-gemeenten. Een voorbeeld van een thema is de ontschotting tussen preventie, welzijn en professionele ondersteuning, in zowel de Jeugdwet als de Wmo. In de paragraaf 'Uitvoering' wordt verder ingegaan op dit strategisch plan.

Het ontbreekt aan concrete en meetbare Wmo-beleidsdoelen

Het vigerende beleidsplan van de gemeente is een beschrijving opgenomen van drie maatschappelijke effecten en daarbij behorende specifieke doelstellingen. Deze doelstellingen zijn niet gelinkt aan voorzieningen in de Wmo. Ook in de aanvullende beleidsnotitie zijn geen SMART-doelstellingen geformuleerd voor de Wmo.

¹ De RKC Maassluis heeft in 2016 een onderzoek uitgevoerd naar de grip van de gemeente(raad) op verbonden partijen. In het onderzoek is aangegeven dat een actueel overzicht van alle lopende samenwerkingsverbanden noodzakelijk is om een

ROGplus hanteert in de jaarstukken onder meer de volgende kritieke prestatie-indicatoren (KPI's): het aantal cliënten per maatwerkvoorziening (per wijk), het aantal meldingen, het aantal afgegeven beschikkingen, het aantal klachten en bezwaarschriften, de doorlooptijden en de totale kosten. De KPI's zijn input- en outputindicatoren.

De gemeenteraad wordt op dit moment via de reguliere P&C-cyclus geïnformeerd over de uitvoering van de Wmo. Daarnaast ontvangt de gemeenteraad twee keer per jaar een bestuursrapportage. In deze rapportage wordt onder andere aandacht besteed aan de verschillende outputindicatoren. Zo wordt in de tabellen met indicatoren met kleur aangegeven in hoeverre de prestaties worden behaald. Middels het *Dashboard GR ROGplus Nieuwe Waterweg Noord*¹ wordt de gemeenteraad inhoudelijk geïnformeerd over de Wmo (zie *bijlage 4*). Het laatste dashboard is van juli 2017.

MVS-monitor nog in ontwikkeling

In de begroting van 2018 van ROGplus staat dat de MVS-gemeenten in 2015 zijn gestart met de inrichting van een beheersorganisatie sociaal domein voor de MVS-monitor. Uit de gesprekken met de beleidsambtenaren komt naar voren dat de MVS-monitor in Maassluis nog in ontwikkeling is.

goed overzicht te hebben en te houden. Binnen de gemeente Maassluis is hiervoor per samenwerkingsverband een dashboard ontwikkeld.



De MVS-monitor moet 'real-time' inzicht geven in cijfers en aantallen van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet (sociaal domein). De indicatoren van de MVS-monitor komen op hoofdlijnen overeen met de indicatoren uit de jaarstukken van ROGplus.

De gemeente heeft een aantal instrumenten om inwoners en cliënten te betrekken bij de Wmo

Gemeenten zijn verplicht om in de verordening aan te geven op welke manier zij inwoners en cliënten betrekken bij de Wmo.

Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis

De Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis (hierna: adviesraad) is een onafhankelijke adviesraad voor het college die gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengt over het gemeentelijk beleid over aan het sociaal domein gerelateerde onderwerpen. De adviesraad bestaat uit 15 leden, inclusief de voorzitter. De leden zijn door het college van B&W benoemd. De leden maken deel uit van één of meerdere werkgroepen die zich richten op een specifiek aandachtsgebied. De voormalige Cliëntenraad Wwb/Wsw, Seniorenraad, Wmo Adviesraad, en de adviesfunctie van de Jongerenraad, Vrouwenraad en het Platform Kleurrijk Maassluis zijn onderdeel geworden van deze adviesraad.

In de Verordening Adviesraad Samenlevingszaken gemeente Maassluis 2011 staat dat de adviesraad verschillende functies heeft, namelijk: *“een beleidsmatige functie, een signalerende functie en een ideeën- en creativiteitsfunctie. Daarbij is de adviesraad verantwoordelijk voor het onderhouden van contacten met en het raadplegen van de Maassluise samenleving”*. In het gesprek met de beleidsambtenaren komt naar

voren dat adviesraad zich vooral richt op het reflecteren op het gemeentelijk beleid.

De leden van de adviesraad vinden dat zij actief betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijk beleid. In 2018 heeft de adviesraad twee keer een gevraagd advies en één keer een ongevraagd advies uitgebracht. Een voorbeeld van een gevraagd advies is de *“Beleidsvisie integratie “Samen naar een gedeelde toekomst”*. Een voorbeeld van een ongevraagd advies is het *“Programma Langer Thuis”*. In 2017 heeft de adviesraad twee keer een gevraagd advies gegeven op het *“Visiedocument VraagRaak”* en de *“Nota Meedoen in Maassluis”*. De adviezen variëren van algemene opmerkingen op de vorm tot specifieke opmerkingen op de inhoud.

De leden van de adviesraad vinden dat de samenwerking met de gemeente op een plezierige manier verloopt. De adviesraad heeft vier keer per jaar een overleg met de drie betrokken wethouders. Volgens de gesprekspartners van de adviesraad wordt een groot deel van de adviezen van de adviesraad (zo'n 70%) overgenomen door het college van B&W. Het college stuurt de uitgebrachte adviezen standaard door naar de gemeenteraad. Het college is niet verplicht om dit te doen.

Het cliëntervaringsonderzoek

Het landelijk cliëntervaringsonderzoek (CEO) bevat 10 verplichte vragen. Het CEO wordt sinds kort uitgevoerd door het kenniscentrum van de MVS-gemeenten. Naast de verplichte vragen is er de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen.



Hierdoor kunnen gemeenten meer inzicht krijgen in de ervaringen van de uitvoering van de Wmo. Maassluis heeft bewust geen extra vragen toegevoegd, omdat er anders overlap ontstaat met cliëntonderzoeken die ROGplus uitvoert (zie het volgende kopje).

In *bijlage 5* staan de uitkomsten van het CEO weergegeven.

De beleidsadviseurs geven aan dat zij de uitkomsten uit het onderzoek gebruiken bij het ontwikkelen van het Wmo-beleid en bespreken met het wijkteam. De medewerkers uit het wijkteam geven aan dat zij de resultaten uit het CEO verwerken in hun jaarplan.

'Meedoen met ROGplus'

ROGplus heeft een eigen participatieplatform 'Meedoen met ROGplus', waarin cliënten en mantelzorgers participeren. Het doel van het participatieplatform staat in het Reglement cliëntenparticipatie Stichting ROGplus als volgt omschreven: *"Het bereiken dat ervaringsdeskundige cliënten en hun mantelzorgers zo optimaal mogelijk betrokken worden bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de uitvoeringspraktijk van de Stichting ROGplus NWN"*. Op dit moment participeren er zo'n 300 deelnemers in het platform.

Binnen het platform zijn er verschillende manieren om mee te praten: via het digitale panel of door mee te praten in een spiegelgesprek.

De leden uit het digitale panel ontvangen ongeveer vier keer per jaar een vragenlijst. De vragenlijsten gaan over diverse onderwerpen, zoals de dienstverlening van ROGplus en de bereikbaarheid van ROGplus. Op de website van ROGplus staat dat naar aanleiding van

het onderzoek naar de bereikbaarheid van ROGplus met ingang van 2 januari 2019 een aantal punten is verbeterd.

De deelnemers aan het spiegelgesprek komen enkele keren per jaar bij elkaar. Tijdens een spiegelgesprek gaan de deelnemers in gesprek over een vooraf gekozen onderwerp. Een recent voorbeeld is een gesprek met NOOT, de nieuwe aanbieder van de Regiotaxi Waterweg.

De resultaten uit de online vragenlijsten en de verslagen van de spiegelgesprekken worden gepubliceerd op de website van ROGplus of het ROGplusJournaal (tijdschrift).

Het digitaal bewonerspanel

De gemeente Maassluis werkt op dit moment aan het opzetten van een digitaal bewonerspanel. Inwoners kunnen zich aanmelden voor dit panel en hun mening geven over een breed scala aan onderwerpen die te maken hebben met bijvoorbeeld wonen, zorg, natuur en leven in Maassluis.



Beantwoording onderzoeksvragen

1. Welke kaders, doelen en ambities heeft de gemeente (raad) geformuleerd op het gebied van de Wmo? Welke overwegingen hebben een rol gespeeld bij deze keuzes?
2. Hoe meet de gemeente of deze doelen gerealiseerd gaan worden?
3. In hoeverre gebruikt de gemeente ervaringen van cliënten in het bijstellen van beleid en uitvoering?
4. In hoeverre is sprake van samenhang en consistentie in beleid en uitvoering van de Wmo?

1. De gemeente Maassluis heeft haar beleid vastgelegd in het beleidsplan *'Een sterke basis 2013-2016'*, de Verordening, nadere beleidsregels/beleidsnotitie en het coalitieakkoord. De doelen in het beleidsplan zijn: het bevorderen van duurzaamheid, het benutten van eigen kracht, het bevorderen van actief burgerschap; de vraag centraal stellen en het gebiedsgericht werken. Deze doelen staan ook benoemd in de Sociale Structuurvisie. Het ontbreekt aan concrete en meetbare Wmo-beleidsdoelen.
De gemeente werkt op dit moment aan een nieuw beleidsplan *'Samen doen'*. Het plan heeft een meer integraal karakter (sociaal domein breed met verbinding naar andere gemeentelijke domeinen). Het college kiest er nadrukkelijk voor om

voorzieningen toegankelijk en bereikbaar te maken voor alle inwoners in Maassluis.

2. In de jaarstukken van ROGplus wordt een aantal KPI's genoemd. Deze KPI's geven inzicht in het gebruik van de Wmo (resultaat/output). Een beoordeling van de KPI's is lastig, omdat onduidelijk is wat de Wmo-doelen precies zijn.
3. Er zijn verschillende instrumenten om inwoners en cliënten te betrekken bij het Wmo-beleid en de uitvoering. Het is onduidelijk in hoeverre cliëntervaringen in de afgelopen jaren zijn meegenomen in de totstandkoming van het nieuwe beleidsplan dat momenteel in ontwikkeling is. Het ontbreekt aan een evaluatie van de Sociale Structuurvisie die ten grondslag ligt aan beleid en uitvoering van de Wmo. De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek worden wel meegenomen in het jaarplan van het wijkteam. Daarnaast benut ROGplus zijn eigen participatieplatform om de uitvoering van het beleid te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en mantelzorgers.
4. De MVS-gemeenten hebben een duidelijke keuze gemaakt om de uitvoering van de Wmo te beleggen bij de bestaande uitvoeringsorganisatie ROGplus. ROGplus voert de afspraken uit zoals vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling ROGplus Nieuwe Waterweg Noord, en de schriftelijke opdracht van de gemeente Maassluis. ROGplus geeft invulling aan de opdracht die zij heeft gekregen voor de uitvoering van de Wmo.

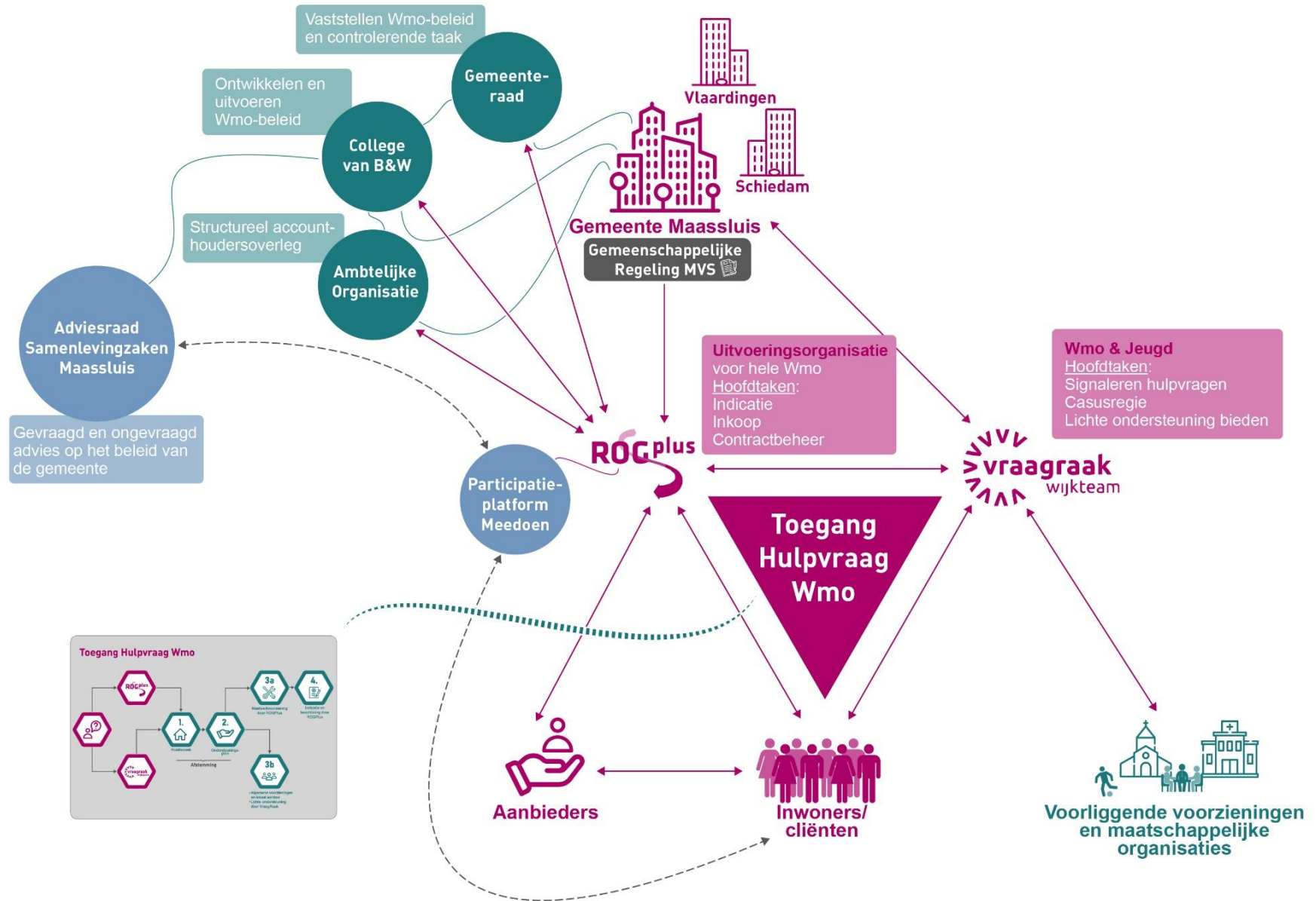


2.2. Uitvoering

In deze paragraaf maken we inzichtelijk hoe de uitvoering van de Wmo in Maassluis invulling krijgt.

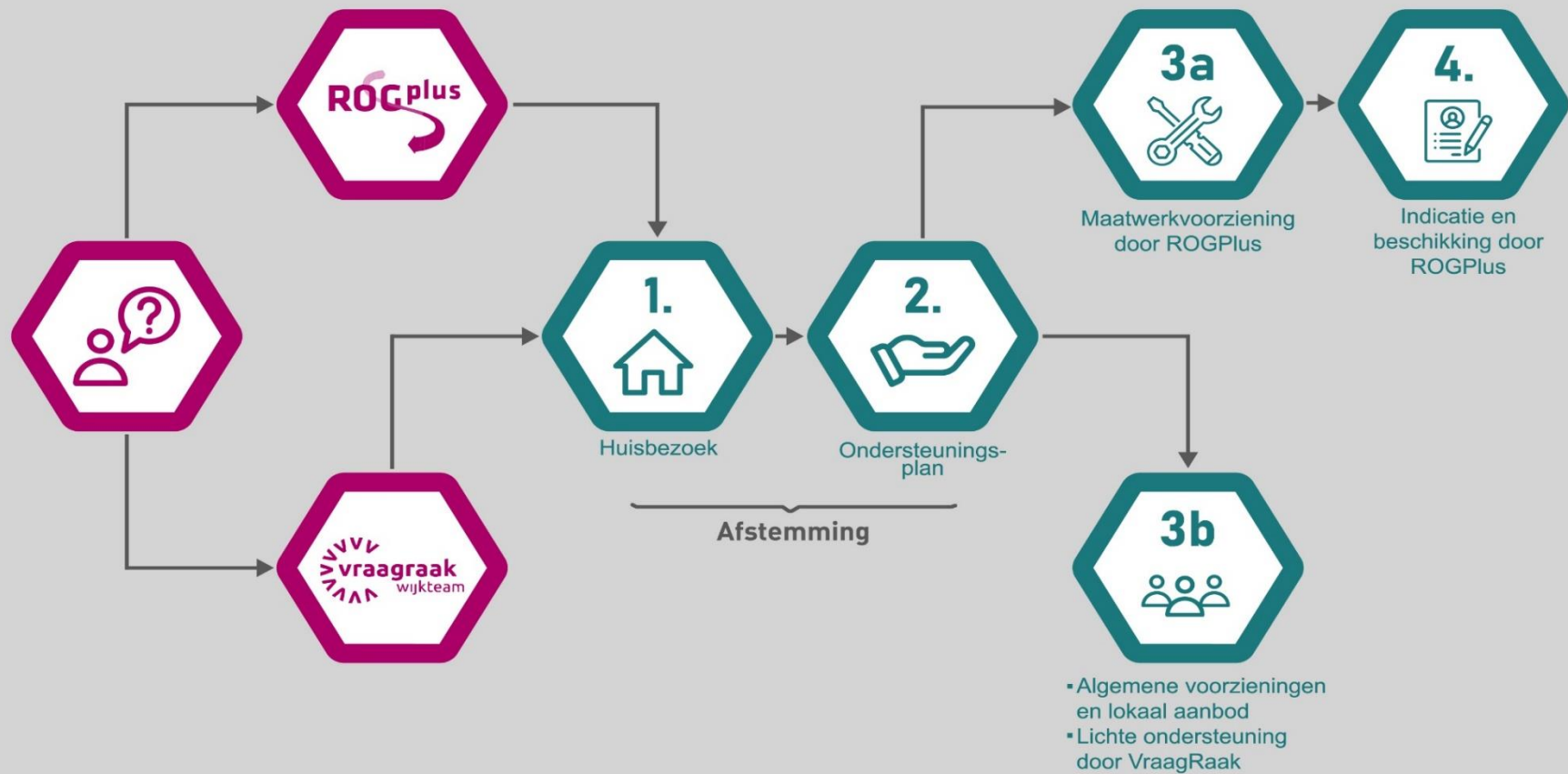
Figuur 2 is een schematische weergave van hoe de verschillende actoren die zich bezighouden met de Wmo zich tot elkaar verhouden.

In *figuur 3* is schematisch de toegang van de Wmo weergegeven. Voor een toelichting op *figuur 3* en een aantal kerngegevens van de uitvoering van de Wmo verwijzen we naar *bijlagen 6 en 7*.



Figuur 2: Overzicht actoren Wmo Maassluis

Toegang Hulpvraag Wmo



Figuur 3: Toegang hulpvraag Wmo



Opdracht is op hoofdlijnen omschreven en sinds 2014 niet meer bijgesteld

De stichting ROGplus verzorgt de uitvoering van de individuele verstrekkingen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling Nieuwe Waterweg Noord (GR).²

ROGplus is opgericht in 1994 door de MVS-gemeenten om de toenmalige ‘Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg)’ uit te voeren. Op 9 april 2014 heeft het college van B&W van de gemeente Maassluis de opdracht verstrekt aan ROGplus voor de uitvoering van de Wmo2015. In het kader is de opdracht aan ROGplus opgenomen. Op 20 december 2016 is de GR ROGplus aangepast. Hierbij zijn afspraken vastgelegd over de informatie- en verantwoordingsplicht van ROGplus (op basis van wijzigingen in de Wgr). Ook is bepaald dat ROGplus jaarlijks voor 15 april de algemene financiële en beleidsmatige kaders en de voorlopige jaarrekening aan de raden toezend en dat de raad hierop een zienswijze kan indienen.

ROGplus regelt dus in opdracht van de MVS-gemeenten de professionele ondersteuning voor inwoners die chronisch ziek zijn, of die een lichamelijke of psychische beperking hebben. Daarnaast verzorgt ROGplus het indicatieproces, de inkoop en het contractmanagement voor de maatwerkvoorzieningen. Ook is in de GR opgenomen dat het behandelen van en beslissen op bezwaarschriften en het voorbereiden en vaststellen van beleid

aangaande de uitvoering van de overgedragen taken en bevoegdheden, ook onderdeel is van het takenpakket van ROGplus. Namens het college van Maassluis participeert de betrokken portefeuillehouder in het bestuur van de GR. In *bijlage 8* is het organogram van ROGplus opgenomen.

“Het college heeft besloten om ROGplus de volgende opdrachten te geven:

1. Deel te nemen in het subproces van het zorgtoeleidingsmodel ‘Signalering en toeleiding’;
2. Zich op te stellen als beheerder van de informatieketen wat inhoudt dat ROGplus zorgt voor de sociale kaart en het klantvolgsysteem (inbedden informatie- en ICT-systemen);
3. De indicatie en verstrekking van maatwerkvoorzieningen (individuele verstrekkingen) op basis van de (nieuwe) Wmo uit te voeren;
4. De inkoop en het contractbeheer van deze maatwerkvoorzieningen voor 2015 voor te bereiden en uit te voeren in nauwe samenwerking met het bureau Inkoop MVS en het Zorgkantoor DWO/NWN.”

² De deelnemende gemeenten zijn: Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.



Strategisch plan verbindt de belangrijke thema's van de gemeente

Op 18 januari 2018 is door het bestuur van ROGplus het strategisch plan 2018-2021 vastgesteld. In het plan staan de doelen van ROGplus voor de korte, middellange en lange termijn beschreven. De doelen laten zich als volgt samenvatten:

- Op de korte termijn specialismen verbreden en actief kennis delen op vijf taken: pgb, informatiebeheer, contractmanagement en kwaliteit, burger- en cliëntparticipatie en preventie en voorlichting.
- Op de middellange termijn dienstverlening ontwikkelen op een zestal onderdelen: indicatiestelling, juridisch- en beleidsadvies, inkoop medische advisering, innovatie, opleiding en training en eigen bijdrage.
- Op de lange termijn de volgende taken doorontwikkelen: vervoer en wijkteams.

Zoals reeds vermeld, worden in het strategisch plan verbindingen gelegd met belangrijke thema's van de MVS-gemeenten.

ROGplus stelt zich op als partner en denkt vooruit

Een groot aantal gesprekspartners ziet het als een voordeel dat de gehele uitvoering van de Wmo (in tegenstelling tot alleen de inkoop) is belegd bij ROGplus. Hierdoor is er sprake van één duidelijk

aanspreekpunt en een zuivere rolverdeling tussen ROGplus, de gemeente en het wijkteam VraagRaak.

Gesprekspartners omschrijven ROGplus als professioneel, deskundig en als een volwaardige gesprekspartner die kritisch is en die de inhoudelijke discussie niet schuwt. Aanbieders geven aan dat ROGplus goed op de hoogte is van ontwikkelingen binnen de Wmo.

Daarnaast betreft ROGplus aanbieders bij verschillende aspecten van de uitvoering. Aanbieders geven aan dat er geen structureel overleg plaatsvindt tussen ROGplus en de aanbieders, maar dat ROGplus de aanbieders regelmatig opzoekt om over nieuwe ontwikkelingen te spreken. De volgende voorbeelden worden hierbij genoemd: het inspelen op de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over resultaatgericht indiceren, de HHT-opgave³ en de mantelzorgondersteuning.

De gemeente is toegankelijk; ambtelijke organisatie is kwetsbaar

ROGplus vindt de gemeente Maassluis laagdrempelig en toegankelijk. Ook is er sprake van korte lijnen tussen ROGplus en de accounthouders van de MVS-gemeenten. Zo komen de accounthouders en ROGplus zes keer per jaar formeel bij elkaar om de bestuursvergaderingen voor te bereiden. Daarnaast is er onderling wekelijks contact per mail of telefoon.

³ HHT staat voor Huishoudelijke Hulp Toelage.



Ook bestuurlijk is er tevredenheid over het functioneren van ROGplus. De uitvoeringsorganisatie wordt ervaren als een stabiele en betrouwbare partner. Elke zes weken vindt een overleg plaats van het bestuur van ROGplus waarbij ook de accountmanagers van de drie gemeenten aanwezig zijn.

De beleidsambtenaren en ROGplus geven aan dat de ambtelijke organisatie kwetsbaar is als gevolg van de beperkte capaciteit. Zo is er één beleidsmedewerker en accounthouder voor de Wmo die ook nog andere onderwerpen in haar portefeuille heeft. Ook is er op veel onderwerpen geen directe achtervang.

VraagRaak en ROGplus werken samen

In Maassluis is er één wijkteam VraagRaak dat in opdracht van de gemeente taken uitvoert op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. VraagRaak is een hybride organisatie: 50% van de medewerkers is in dienst van de gemeente Maassluis (inclusief de teamleider) en 50% van de medewerkers is in dienst van hun moederorganisatie. De belangrijkste taken van het wijkteam op het gebied van de Wmo zijn het signaleren van hulpvragen, het voeren van casusregie en het bieden van lichte hulpverlening. Daarmee is het wijkteam een belangrijke partij – naast ROGplus – in de toegang tot de Wmo en vaak het eerste aanspreekpunt voor inwoners van Maassluis met een hulpvraag.

De gesprekspartners vinden de rolverdeling tussen het wijkteam VraagRaak en ROGplus zuiver en duidelijk. Een aantal gesprekspartners vindt het een voordeel dat ROGplus zelf de

beschikkingen afgeeft waardoor het wijkteam meer naast hun cliënten kan blijven staan. Dit sluit beter aan bij de hulpverlenende functie van het wijkteam. Ook is hierdoor meer sprake van een vier-ogen-principe.

VraagRaak en ROGplus werken op uitvoerend niveau intensief en pragmatisch samen. Gesprekspartners geven aan dat er sprake is van korte lijnen en structureel contact. Sinds 2017 participeren twee consultants van ROGplus 16 uur per week in het wijkteam. Volgens ROGplus en het wijkteam gaat deze samenwerking na een voorzichtige start steeds meer naar tevredenheid en beide partijen zien de voordelen: efficiënter proces, betere doorverwijzing en meer begrip voor de andere organisatie.

Het wijkteam en ROGplus werken met hetzelfde informatie- en administratiesysteem. Hierdoor wordt een dubbele administratie voorkomen. Echter, voor het wijkteam is niet alles zichtbaar in het systeem. Er zit als het ware een knip in het systeem. Het wijkteam geeft aan dat zij bijvoorbeeld niet kunnen zien welke beschikkingen er zijn afgegeven per cliënt.

Toezicht vooral preventief en incidentgericht

De wet verplicht gemeenten een toezichthouder Wmo aan te wijzen. Deze toezichthouder dient als waarborg voor de kwaliteit van hulp en ondersteuning. In Maassluis is de GGD Rotterdam-Rijnmond toezichthouder voor de Wmo. Het is niet duidelijk hoe vaak de toezichthouder is ingeschakeld in de gemeente Maassluis.



Het college heeft de Raad toegezegd (RIB, september 2016) dat zij jaarlijks zal worden geïnformeerd over de resultaten van het Wmo-toezicht.

Daarnaast bewaakt ROGplus zelf de geleverde kwaliteit van de geboden hulp en ondersteuning binnen de Wmo. Een belangrijk instrument hiervoor is het kwaliteitsonderzoek dat wordt uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerkers van ROGplus. Volgens ROGplus maken de aanbieders en de cliënten gezamenlijk afspraken over de ondersteuning. Bij een geschil waar de cliënt en de aanbieder er gezamenlijk niet uitkomen, oordeelt de kwaliteitsmedewerker van ROGplus. ROGplus werkt hier vaak op basis van mediation.

Uit de gesprekken komt naar voren dat de kwaliteitsmedewerkers nu zowel preventief als incidentgericht werken.

Gemeentelijke website niet duidelijk over rolverdeling VraagRaak en ROGplus

De gemeente verstrekt informatie over de Wmo via de website www.maassluis.nl/zorg-en-welzijn/wmo. Op de website staat onder andere informatie over het wijkteam, de soorten voorzieningen, de tegemoetkomingsregelingen en de eigen bijdrage. Op de website is geen informatie te vinden over de rolverdeling tussen ROGplus en VraagRaak. Daarnaast ontbreekt er informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Informatie over het wijkteam VraagRaak is met één keer doorklikken op de homepage van de gemeente Maassluis te vinden. Deze pagina laat zien wat het wijkteam doet en hoe de inwoner met het team in

contact kan komen: per e-mail en telefoonnummer. Daarnaast is informatie aanwezig over de locatie waar het wijkteam zich bevindt.

VraagRaak zet in op samenwerking met het voorliggend veld

VraagRaak zet actief in op het intensiveren van de contacten met belangrijke lokale samenwerkingspartners. VraagRaak vindt het belangrijk om zichtbaar te zijn bij huisartsen en werkt sinds kort met vaste contactpersonen. Op de sociale kaart staan de adressen en praktische informatie van de organisaties die van betekenis kunnen zijn in het ondersteunen van cliënten op verschillende terreinen.

Beantwoording onderzoeksvragen

5. Welke opdracht heeft de gemeente(raad) verstrekt aan ROGplus?
6. Hoe voert ROGplus zijn taken uit?
7. Hoe heeft de gemeente de toegang tot de Wmo georganiseerd? Welke overwegingen liggen aan deze keuze ten grondslag?



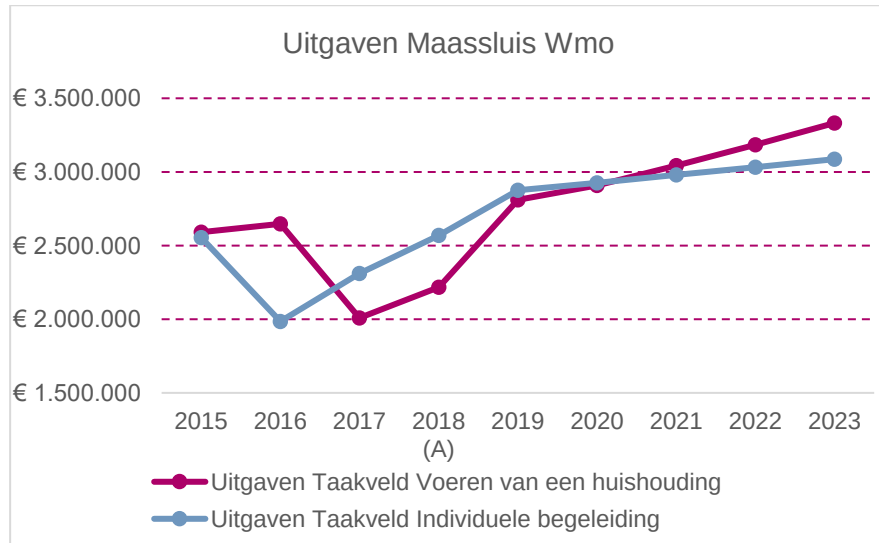
5. Op 9 april 2014 heeft het college van B&W ROGplus de opdracht gegeven om de uitvoering van de individuele verstrekkingen in het kader van de Wmo voor de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling Nieuwe Waterweg Noord (GR) te verzorgen. De afspraken met ROGplus zijn eind 2016 vastgelegd in de aangepaste GR.
6. Binnen ROGplus werken er ca. 84 medewerkers, verdeeld over drie afdelingen. Er is een brede tevredenheid bij de aanbieders over de rolinvulling en contractmanagement van ROGplus. Door middel van het participatieplatform en de kwaliteitsmedewerkers ziet ROGplus erop toe dat de uitvoering naar de wensen van cliënten en mantelzorgers verloopt. Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek blijkt dat ook cliënten over het algemeen tevreden zijn de ondersteuning die zij krijgen.
7. Het wijkteam VraagRaak en ROGplus werken steeds meer en naar tevredenheid van betrokkenen samen om passende ondersteuning te bieden voor de inwoners van Maassluis. Sinds 2017 participeren twee consultants van ROGplus 16 uur per week in het wijkteam. Consultants van het wijkteam of ROGplus vragen door op de hulpvraag en maken een beoordeling of het passend is om de inwoner door te verwijzen naar een voorliggende voorziening of een maatwerkvoorziening. Als een consultant van het wijkteam of ROGplus beoordeelt dat de inwoner het beste geholpen is met een maatwerkvoorziening, dan stelt ROGplus een indicatie op. Op de website van de gemeente is onduidelijk hoe de rolverdeling tussen het wijkteam en ROGplus eruit ziet.

2.3. Doelmatigheid

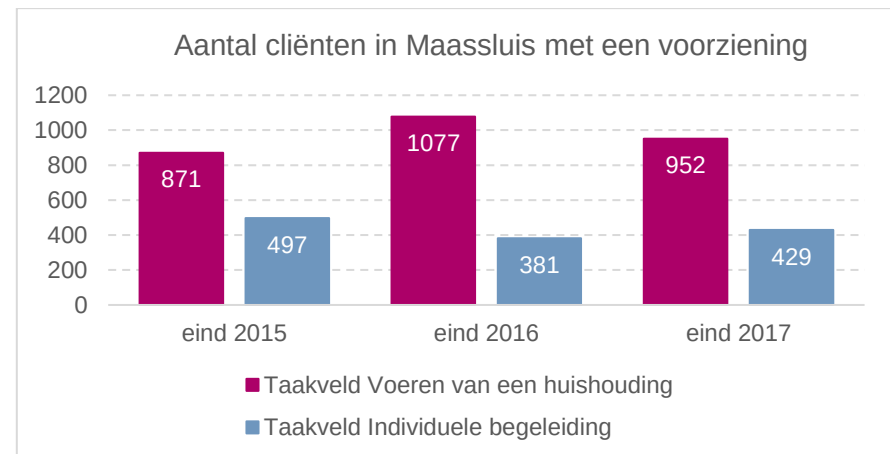
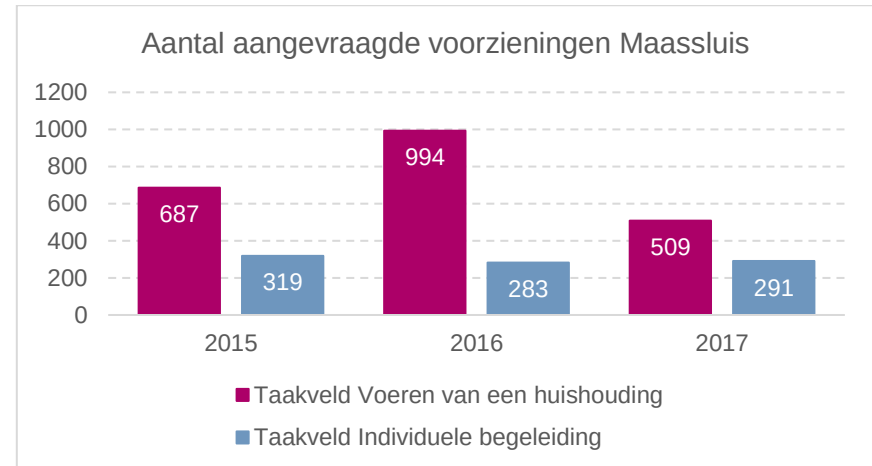
In deze paragraaf maken we inzichtelijk op welke wijze de gemeente stuurt op een doelmatige inzet van middelen voor de uitvoering van de Wmo.

Uitgaven Wmo nemen toe

De figuur op de volgende pagina laat de (verwachte) kostenontwikkeling zien voor de taakvelden 'voeren van een huishouding' en 'individuele begeleiding' voor de jaren 2015 – 2023. De cijfers voor 2018 zijn gebaseerd op de aangepaste begroting. Daarnaast is op de volgende pagina het aantal aangevraagde voorzieningen en het aantal cliënten inzichtelijk gemaakt. De figuren laten in eerste instantie een daling zien; vanaf 2016/2017 nemen de uitgaven en aantallen toe. De stijgende uitgaven worden vooral veroorzaakt door de dubbele vergrijzing en de wettelijke verplichting tot het heffen van een vaste eigen bijdrage van maximaal € 17,50 per vier weken per 1-1-2019 in plaats van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage die voorheen van toepassing was. Dit abonnementstarief heeft naar verwachting een aanzuigende werking op het aanvragen van Wmo-voorzieningen.



Het patroon van de uitgaven in de jaren 2015-2017 is terug te zien in het aantal aangevraagde voorzieningen en het totaal aantal cliënten met een voorziening in de afgelopen jaren.





Relatief hoog aandeel cliënten met een maatwerkvoorziening

Onderstaande tabel laat het aantal cliënten zien met een maatwerkarrangement per 1.000 inwoners⁴. Dit is een verplichte indicator die gemeenten jaarlijks vaststellen. Uit de tabel blijkt dat de cijfers voor Maassluis (en ook voor Schiedam en Vlaardingen) ruim boven het landelijk gemiddelde liggen.

	Maassluis	Schiedam	Vlaardingen	Nederland
2016	85	90	95	57
2017	92	90	97	62
2018	95	90	101	62

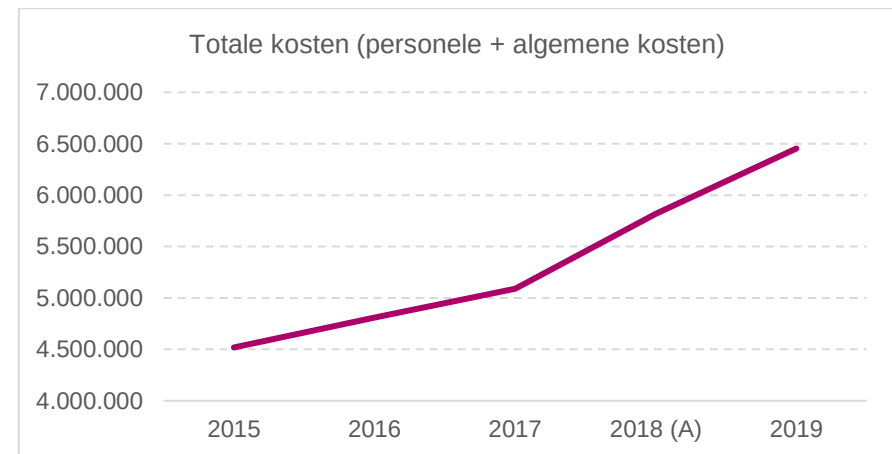
Tabel 1: Aantal cliënten in de MVS-gemeenten met een maatwerkarrangement

De gevoerde gesprekken leveren geen eenduidige verklaring op voor dit verschil. Sommigen omschrijven Maassluis als een “kleine plaats met grootstedelijke problematiek”, waardoor sprake kan zijn van een grotere behoefte aan maatwerkvoorzieningen. Op basis van gegevens van de website www.waarstaatjegemeente.nl blijkt dat in Maassluis bijna vier keer zoveel mensen ‘ondersteuning thuis’ ontvangen afgezet tegen gemeenten van gelijke omvang (tussen 25.000 – 50.000 inwoners).

⁴ Op basis van gegevens website www.waarstaatjegemeente.nl.

Kosten ROGplus nemen jaarlijks toe

In de onderstaande figuur is de kostenontwikkeling van ROGplus opgenomen. De loonkostenontwikkeling bedraagt 2%. Sinds 2017 nemen de kosten jaarlijks (naar verwachting) met 10-15% toe.





Proactieve invulling van bezuinigingsopgave

Op 1 januari 2015 werd – gekoppeld aan de decentralisaties in het sociaal domein – ook een efficiencykorting op de Wmo doorgevoerd. ROGplus heeft hiervoor twee maatregelen genomen om de bezuiniging van 40% op huishoudelijke hulp te behalen: met ingang van 2016 is de overstap gemaakt naar resultaatgericht indiceren (15%) en de was- en strijkservice is als algemene voorziening ingevoerd (25%).

Uit de gesprekken en het strategisch plan ROGplus 2018-2021 komt naar voren dat ROGplus heeft gezorgd voor een vernieuwende en soepele invoering van nieuwe taken in de Wmo 2015. Zo heeft ROGplus in een vroeg stadium – na gesprekken met een aantal aanbieders – de keuze gemaakt om resultaatgericht te gaan werken. Hierbij wordt gewerkt met ondersteuningsbudgetten die gerelateerd zijn aan het te behalen resultaat per cliënt in plaats van uren. Het model van ROGplus kenmerkt zich door de introductie van een puntensysteem dat is gekoppeld aan het CIZ⁵-model op basis waarvan wordt bepaald in welke categorie een cliënt terechtkomt. Aanbieders geven aan dat zij de proactieve houding en de eigen visie van ROGplus waarderen.

Ook voor de contracten van 2019 is mede door de recente budgetoverschrijdingen sprake van een bezuinigingsopgave (zie paragraaf 2.5 voor een nadere bespreking). Enkele aanbieders geven

aan dat de vergoeding steeds minder wordt en dat het hierdoor een steeds ingewikkeldere opgave wordt om de kwaliteit van de geleverde ondersteuning te kunnen handhaven.

Inzet op innovatie en partnerschap met aanbieders

ROGplus zet actief en structureel in op innovatie om de kosten van de uitvoering omlaag te brengen en de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren. In de begroting 2018 is onder de kosten van het taakveld ‘individuele begeleiding’ een bedrag opgenomen van €250.000,- voor onvoorziene kosten en innovaties. Door middel van een innovatiepanel wordt aan aanbieders de mogelijkheid geboden om nieuwe vormen van ondersteuning als pilotproject te draaien. ROGplus neemt hierbij de eerste investering op zich. Deze aanpak heeft al enkele successen opgeleverd, zoals Buurtcirkels.

Buurtcirkel is van een initiatief van Pameijer, één van de gecontracteerde aanbieders in Maassluis. Een Buurtcirkel bestaat uit 9-12 mensen uit dezelfde wijk die elkaar ondersteunen bij dagelijkse zaken, zoals boodschappen, administratie, maar ook sociale activiteiten. Een studie van onderzoeksbureaus Movisie en Risbo heeft laten zien dat deze aanpak werkt: deelnemers doen weer mee in de samenleving en ervaren een grote sociale verbetering.

⁵ CIZ staat voor Centrum Indicatiestelling Zorg. Het CIZ indiceerde voor 2015 de zorg in het kader van de AWBZ. Vanaf 2015 is het CIZ verantwoordelijk voor de indicatiestelling voor de Wet langdurige zorg.



Aantal bezwaarschriften vertoont daling

Het aantal bezwaarschriften dat ROGplus ontvangt van cliënten in Maassluis neemt sinds de start van de Wmo2015 af. In 2015 ontving ROGplus nog 22 bezwaarschriften; in de jaren daarna daalde dit aantal van 11 (*in 2016*) naar 8 (*in 2017*). Gerelateerd aan het aantal cliënten ligt het percentage bezwaarschriften in Maassluis onder de 0,5%.

Beantwoording onderzoeksvragen

8. Welk budget is uitgetrokken om de doelen te realiseren?
9. Welke bekostigingssystematiek wordt gehanteerd en is deze doelmatig?
10. Hoe waarborgt de gemeente een doelmatige inzet van middelen? Welke instrumenten gebruikt de gemeente?

8. Na een aanvankelijke daling van de kosten voor uitvoering van de taakvelden huishoudelijke hulp en individuele begeleiding nemen de uitgaven naar verwachting in 2018 en 2019 sterk toe (10-20%). De uitgavenstijging zwakt in de jaren daarna naar verwachting af, maar de uitgaven nemen wel toe als gevolg van een toename van het aantal ouderen, een toename van het aantal aangevraagde voorzieningen en een stijgend aantal cliënten met een voorziening. Het wettelijk vastgestelde Wmo-abonnementstarief speelt hierin een belangrijke rol.

9. De gemeente Maassluis gaat sinds 2016 uit van resultaatbekostiging. Bij resultaatbekostiging gaat het om een vergoeding gerelateerd aan het te behalen resultaat per cliënt. Resultaatbekostiging zorgt ervoor dat aanbieders de zorg flexibeler kunnen aanbieden en de mogelijkheid hebben om hun budget op verschillende manieren uit te geven. De overgang naar resultaatbekostiging is één van de oorzaken van de forse kostenoverschrijding op de voorziening 'individuele begeleiding'.
10. ROGplus pakt de verantwoordelijkheid om bewust en transparant te sturen op een doelmatige inzet van middelen. Zo is met het oog op een doelmatige inzet van middelen de bezuinigingsopgave van 40% op de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp behaald, de was- en strijkservice als algemene voorziening ingevoerd en met ingang van 2016 de overstap gemaakt naar resultaatgericht indiceren. Ook in de huidige aanbesteding wordt actief gestuurd op kosten door bijvoorbeeld na te denken over populatiebekostiging. Tot slot zet ROGplus actief in op innovatie bij aanbieders.

2.4. Rol van de raad

In deze paragraaf gaan we in op de informatievoorziening over de Wmo aan de gemeenteraad.



Jaarcijfers in juni en tweejaarlijkse bestuursrapportages

De raad wordt formeel een keer per jaar geïnformeerd over de resultaten van het Wmo-beleid. In juni ontvangt de raad de jaarcijfers en de begroting. In de jaarstukken wordt onder andere ingegaan op het beoogde maatschappelijk effect (wat willen we?), de wijze waarop ernaar gestreefd wordt die doelen te bereiken (wat doen we?) en de raming van de kosten en baten (wat kost het?). Daarnaast ontvangt de raad twee keer per jaar een bestuursrapportage. In de bestuursrapportage wordt hoofdzakelijk aandacht besteed aan de (verwachte) afwijkingen – zowel financieel als niet-financieel – ten opzichte van de primair vastgestelde programmabegroting (gemeentebreed). In tabellen wordt met kleur aangegeven in hoeverre de prestaties worden behaald. Aanvullend ontvangt de gemeenteraad jaarlijks de jaarstukken en begroting voor het volgende jaar van ROGplus (zie ook *paragraaf 2.1*). Deze worden jaarlijks in een gezamenlijke raadsvergadering van de MVS-gemeenten door ROGplus toegelicht met een presentatie; aansluitend is er gelegenheid tot het stellen van vragen.

Buiten de P&C-cyclus om is de raad sinds 2015 in ieder geval dertien keer ad-hoc geïnformeerd bij urgente ontwikkelingen via raadsinformatiebrieven en zijn er recent drie themabijeenkomsten door ROGplus georganiseerd. In de tijdlijn op de volgende pagina zijn deze informatiemomenten en een aantal andere ijkmomenten met vlaggen aangegeven.

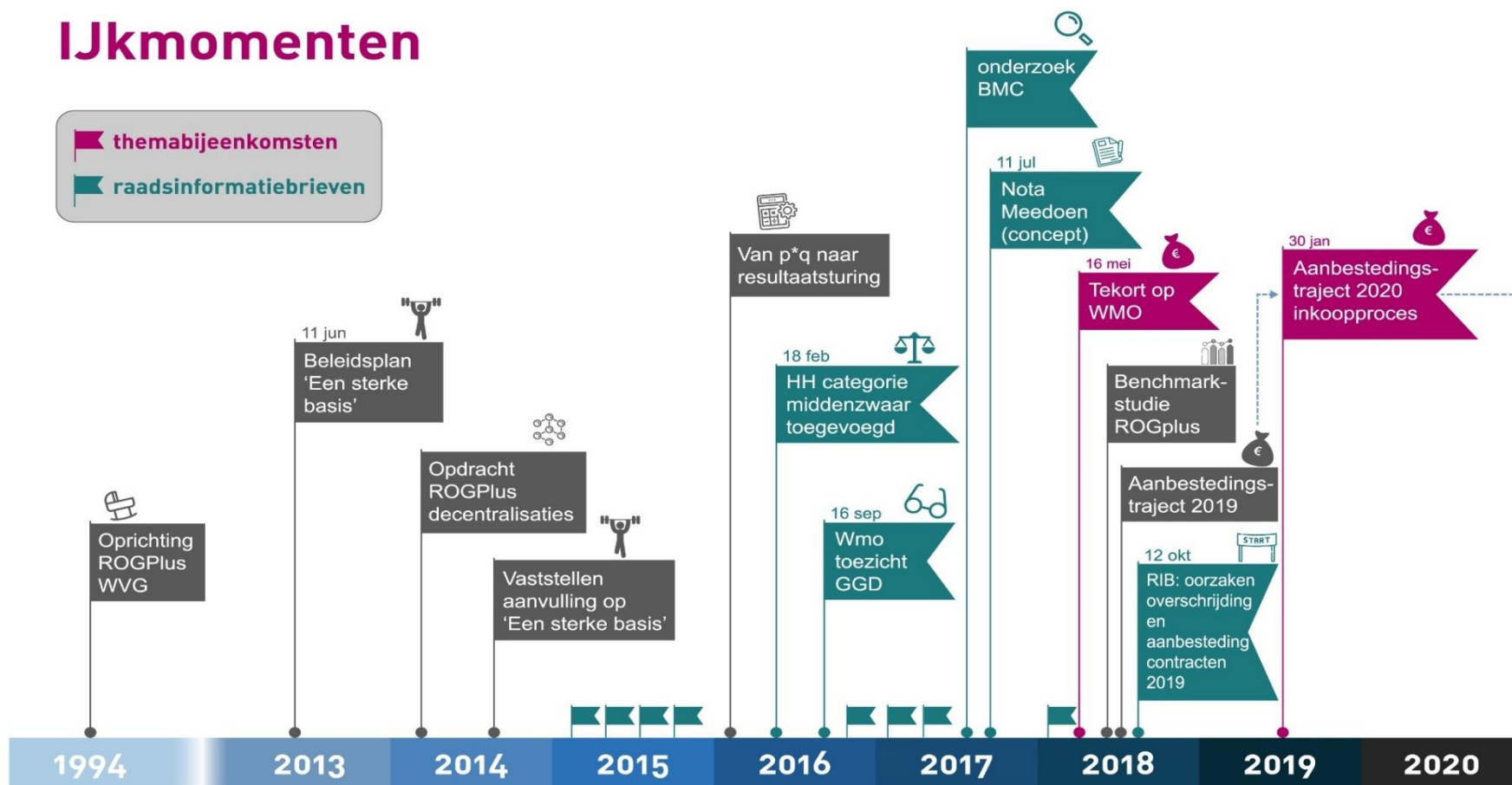
Raadsleden stellen – op incidenten na – bijna geen vragen

Uit de gesprekken komt naar voren dat raadsleden vrijwel geen vragen stellen over de uitvoering van de Wmo. Hierop zijn incidenten zoals de budgetoverschrijdingen van vorig jaar een uitzondering. Daarnaast blijkt het in Maassluis niet gebruikelijk te zijn om zienswijzen in te dienen op de begroting (dit is niet specifiek voor de Wmo). Wel zijn in 2018 en 2019 enkele zienswijzen ingediend. Raadsleden geven aan dat ze duiding van de cijfers missen en geen duidelijk beeld hebben in hoeverre de goede ondersteuning wordt geleverd en of dat wel efficiënt gebeurt. Dit heeft tot gevolg dat raadsleden het gevoel hebben dat ze op afstand staan en weinig grip hebben op wat ROGplus doet. Beleidsadviseurs van de gemeente geven aan dat cijfers altijd worden voorzien van een aanbiedingsbrief vanuit ROGplus of het college waarin de informatie wordt toegelicht.



IJkmomenten

-  themabijeenkomsten
-  raadsinformatiebrieven





Er is veel informatie bij ROGplus beschikbaar, maar deze wordt niet altijd met de raad gedeeld

ROGplus verzamelt veel informatie waarbij bijvoorbeeld ook het cliëntenperspectief in beeld wordt gebracht. Zo zijn er kwaliteitsmedewerkers bij ROGplus die regelmatig onderzoeken publiceren en staat de organisatie door middel van spiegelgesprekken en enquêtes via het participatieplatform 'Meedoen met ROGplus' met 300 cliënten en mantelzorgers in verbinding. Deze informatie wordt vaak wel met de accounthouder van de gemeente en de verantwoordelijk wethouder gedeeld, maar is niet altijd bij de raad bekend.

Raad ervaart een gebrek aan informatie

De raad heeft het beleidsplan, de nadere beleidsregels en de verordening vastgesteld. Deze zijn echter niet tussentijds geëvalueerd of bijgesteld. Daarnaast geeft de raad aan geen informatie van het college te ontvangen over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek. Echter zijn zij hierover door middel van een RIB op 13 juli 2018 geïnformeerd. Ook is bij een aantal raadsleden niet bekend dat er een toezichthouder Wmo is; de raad is hierover in september 2016 via een raadsinformatiebrief wel geïnformeerd.

Beantwoording onderzoeksvragen

11. Welke afspraken zijn er gemaakt over monitoring en verantwoording aan de raad? Welke informatie is er voor de raad beschikbaar over de realisering van de doelen/opdracht?
12. In hoeverre ervaart de gemeenteraad dat de huidige informatie de raad in staat stelt om zijn controlerende taak uit te voeren en tijdig bij te sturen?
13. Hoe pakt de raad haar rol in de monitoring en (bij)sturing?

11. In de gemeenschappelijke regeling ROGplus staat een aantal afspraken over de informatievoorziening aan de raad. Een van deze afspraken is dat ROGplus jaarlijks aan de raad de begroting overlegt en verantwoording aflegt over het gevoerde bestuur aan de hand van de jaarrekening en het jaarverslag. In praktijk vindt dit ook plaats: één keer per jaar ontvangt de raad de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag. Daarnaast ontvangt de raad twee keer per jaar een bestuursrapportage (gemeentebreed). Tot slot is de raad in de afgelopen jaren middels verschillende raadsinformatiebrieven geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de Wmo (in totaal 13 keer).



12. Raadsleden geven aan dat zij onvoldoende informatie ontvangen om hun controlerende taak uit te voeren en tijdig bij te sturen. Raadsleden missen een duiding van de cijfers en hebben geen duidelijk beeld in hoeverre goede ondersteuning wordt geleverd en of dat wel efficiënt gebeurt. Beleidsadviseurs van de gemeente geven aan dat cijfers altijd worden voorzien van een aanbiedingsbrief vanuit ROGplus of het college waarin de informatie wordt toegelicht.
13. In de afgelopen jaren heeft geen bijstelling van het Wmo-beleid plaatsgevonden op basis van de gepresenteerde cijfers en ontwikkelingen over de uitvoering van de Wmo. Er is een nieuwe beleidsvisie in voorbereiding; hieraan ligt geen evaluatie van de huidige visie ten grondslag.



3. Casus kostenoverschrijding

In dit hoofdstuk gaan we in op de casus die we in dit onderzoek specifiek onder de loep hebben genomen.

De tijdlijn op de volgende pagina bevat een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen die zowel betrekking hebben op de budgetoverschrijdingen op met name het taakveld begeleiding als op de aanbestedingstrajecten voor de contracten voor 2019 en 2020. In het vervolg van dit hoofdstuk gaan we nader in op het proces en laten we zien welke stappen zijn gezet en welke acties zijn ondernomen door de verschillende partijen.

Resultaatfinanciering in vroeg stadium ingevoerd

ROGplus heeft in samenwerking met een aantal aanbieders het initiatief genomen om in een vroegtijdig stadium de overstap te maken naar resultaatgericht indiceren. De gemeenteraad van Maassluis is hierover geïnformeerd in de raadsinformatiebrief (RIB) van 1 oktober 2015 en tijdens een informatiebijeenkomst. Destijds is een inkoopdocument gepubliceerd waarin wordt aangesloten op de uitgangspunten van het beleid van de MVS-gemeenten (inkoop van voorzieningen is een taak van ROGplus). De voornaamste inhoudelijke drijfveer die voor resultaatfinanciering wordt aangedragen, is als volgt samen te vatten: meer ruimte voor de

professional en meer zeggenschap voor de inwoner waarbij de gemeente een rol als regisseur inneemt.

Bijzonder aan het model van ROGplus is de introductie van een puntensysteem dat is gekoppeld aan het CIZ-model⁶ op basis waarvan wordt bepaald in welke categorie (licht, middel of zwaar) een cliënt terechtkomt. Hieraan is voor huishoudelijke hulp een extra categorie (middelzwaar) toegevoegd. De reden hiervoor was dat de drie categorieën in de praktijk niet onderscheidend genoeg bleken te zijn, waardoor in 85% van de gevallen voor de categorie midden gekozen werd.

Aanbieders zien overgang als positieve ontwikkeling

Aanbieders spreken over het algemeen positief over de overgang naar resultaatbekostiging. Zo is het beter mogelijk om te sturen en regie te houden op doelen en kwaliteit en biedt het meer ruimte voor maatwerk. Ook geven aanbieders aan dat zij door de overgang naar resultaatgerichte financiering in staat zijn om een meer divers en gepersonaliseerd aanbod aan cliënten te bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het kunnen gebruiken en bundelen van een deel van het budget in een collectief aanbod voor cliënten met een vergelijkbare behoefte.

⁶ Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) heeft een afwegingskader ontwikkeld waarbij op basis van scores op een vierpuntschaal de zorgsituatie in kaart kan worden gebracht.



Tijdlijn casus

-  themabijeenkomsten
-  raadsinformatiebrieven





Gemiddelde verzilveringsgraad is hoger bij resultaatfinanciering

ROGplus en de MVS-gemeenten zijn in de voorlopige jaarstukken voor 2017 geconfronteerd met overschrijdingen op met name het taakveld begeleiding. Dit is met de colleges gedeeld en op 16 mei 2018 is in een presentatie een eerste analyse van de overschrijdingen met de gemeenteraden gedeeld. ROGplus heeft vervolgens een benchmarkstudie uitgevoerd om de oorzaken te achterhalen van de overschrijdingen. Dit onderzoek is op 4 juli 2018 afgerond en hieruit kwam onder meer het volgende naar voren:

- Het aantal cliënten dat gebruikmaakt van een maatwerkvoorziening is met 10% toegenomen;
- De gemiddelde zwaarte van de indicatie is vrijwel gelijk gebleven;
- De gemiddelde verzilveringsgraad van de indicaties⁷ is gestegen van 58,3% naar 91,8%.

ROGplus wijt de overschrijdingen aan de beperkte beschikbaarheid van betrouwbare data op het moment dat de nieuwe bekostigingssystematiek werd ingesteld. Hierdoor was ROGplus op het moment van aanbesteden niet op de hoogte van het feit dat aanbieders bij de werkwijze met ondersteuningsbudgetten een aanzienlijk groter deel van het beschikbare budget factureren. ROGplus noemt dit een “perverse prikkel”. Doordat de budgetten niet

vooraf zijn aangepast op het facturatiegedrag van de aanbieders, moet er nu gerepareerd worden.

ROGplus heeft de conclusies van de benchmarkstudie per brief met het college van Maassluis gedeeld en deze zijn als bijlage bijgevoegd bij de RIB van 12 oktober 2018. Daarnaast wordt de raad in dezelfde brief geïnformeerd over de start van een nieuwe aanbesteding voor contracten in 2019 waarbij als beheersmaatregel een tariefverlaging van 25% is doorgevoerd.

ROGplus heeft doorgepakt en direct maatregelen genomen

ROGplus heeft verschillende acties ondernomen om het ‘verhaal achter de cijfers’ scherp te krijgen. Zo zijn gesprekken gevoerd met de zeven grootste aanbieders, is een analyse gemaakt van het eigen functioneren, is juridisch advies ingewonnen over de mogelijkheden ten aanzien van oude en nieuwe contracten en is onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.

ROGplus heeft aanbieders vervolgens in juli 2018 per brief geïnformeerd en hen twee opties voorgelegd: akkoord gaan met een tariefverlaging van 25% of een nieuwe aanbesteding voor de contracten voor 2019. De mededeling kwam voor sommige aanbieders – die niet in het voortraject waren gesproken – uit de lucht vallen.

⁷ Dit is de verhouding tussen de hoogte van de indicatie en de daadwerkelijk gefactureerde kosten.



Doordat aanbieders niet unaniem akkoord zijn gegaan met de voorgestelde tariefverlaging⁸ is ROGplus kort daarna (medio september) gestart met de aanbestedingsprocedure.

Partners worden actief betrokken bij aanbestedingstrajecten

Gesprekspartners geven aan dat ze sindsdien actief betrokken zijn bij en goed geïnformeerd zijn over zowel het traject voor 2019 als de nieuwe aanbesteding voor 2020. ROGplus doorloopt op dit moment een participatietraject met meerdere stappen om te komen tot een (gezamenlijke) visie voor de inkoopprocedure. Tijdens een themabijeenkomst op 30 januari 2019 heeft ROGplus de raadsleden geïnformeerd over het proces en de uitgangspunten. Vervolgens zijn de accounthouders meermaals bij elkaar gekomen en zijn er gesprekken gevoerd met cliënten, aanbieders en ketenpartners zoals VraagRaak. Op 3 april 2019 zijn de raadsleden meegenomen in de resultaten van het participatietraject die zijn vertaald naar contouren voor de aanbesteding.

CRvB-uitspraken over resultaatgericht indiceren

De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft op 8 oktober 2018 uitspraak gedaan over de manier waarop resultaatgericht indiceren is vormgegeven door de gemeente Steenbergen. De vraag was of

deze gemeente in strijd heeft gehandeld met het rechtszekerheidsbeginsel door niet in de beschikking of het leveringsplan het aantal uren op te nemen waar de cliënt recht op heeft, maar alleen het resultaat te noemen (een schoon en leefbaar huis)⁹. Op 4 maart 2019 heeft de CRvB een nog stelligere uitspraak gedaan over resultaatgericht indiceren. De CRvB oordeelde dat een indicatie op resultaat, zonder deze te vertalen in een concreet aantal uren, niet mag. Deze uitspraak heeft grote consequenties voor gemeenten die op resultaat indiceren.¹⁰ Op 12 april 2019 schreef de minister van het ministerie VWS een brief naar de Tweede Kamer. In de brief staat dat gemeenten niet worden verplicht om het resultaat 'schoon en leefbaar huis' bij huishoudelijke ondersteuning te vertalen in concrete uren. Er mag alleen nooit afbreuk worden gedaan aan de rechtszekerheid van cliënten. De wet wordt daarom aangepast om de waarborgen van rechtszekerheid beter in wet te verankeren.¹¹

⁸ 35% van de aanbieders heeft gekozen voor een nieuwe aanbesteding of geen keuze gemaakt.

⁹ Zie: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/uitspraak-crvb-doodsteek-resultaatgericht.9600048.lynkx>

<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/maatwerkvoorzieningen-wmo/nieuws/crvb-uitspraak-resultaatgericht-indiceren-reactie-vwsvng>

¹⁰Zie: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/resultaatgericht-indiceren-opnieuw-onder-vuur.9609855.lynkx>

¹¹ Zie: https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/resultaat-schoon-huis-hoeft-niet-in-uren-vertaald.9612951.lynkx?tid=TIDP165208X34176011CC9649B08920712CC46B41CAYI5&utm_campaign=BB_NB_Dagelijks&utm_medium=Email&utm_source=SMG&utm_content=15-04-2019



Beantwoording onderzoeksvragen

1. Op welke manier zijn college en de raad meegenomen in de ontwikkeling en mogelijke financiële consequenties van input- naar resultaatbekostiging?
2. Ligt er een grondige analyse ten grondslag aan de keuze voor resultaatbekostiging (inclusief risicoanalyse)?
3. In hoeverre waren de kostenoverschrijdingen te voorzien geweest?
4. Wanneer en op welke manier is de raad geïnformeerd over de (mogelijke) kostenoverschrijdingen?
5. In hoeverre beschikt(e) de raad over voldoende instrumenten om (tijdig) te kunnen bijsturen?
6. Welke lessen kunnen getrokken worden?

1. ROGplus heeft in samenwerking met een aantal aanbieders het initiatief genomen om de overstap te maken naar resultaatgericht indiceren. De gemeenteraad is hierover geïnformeerd in de raadsinformatiebrief (RIB) van 1 oktober 2015 en tijdens een informatiebijeenkomst. Er zijn destijds geen aandachtspunten geformuleerd over mogelijke financiële consequenties.

¹² Zie de navolgende link voor een vergelijkbare situatie in Friesland over de onverwachte effecten van de overgang naar resultaatbekostiging in de jeugdzorg.
<https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/inkoopssystematiek-stuwt-kosten-jeugdhulp->

2. ROGplus heeft met de overgang naar resultaatfinanciering invulling gegeven aan de bezuinigingsopgave die 'meekwam' met de decentralisatie van de Wmo2015. De verwachting was dat financiering op basis van resultaten zou leiden tot meer maatwerk en meer efficiency.
3. ROGplus wijt de kostenoverschrijdingen aan de beperkte beschikbaarheid van betrouwbare data op het moment dat de nieuwe bekostigingssystematiek werd ingesteld. Hierdoor was ROGplus op het moment van aanbesteden niet op de hoogte dat aanbieders bij de werkwijze met ondersteuningsbudgetten een aanzienlijk groter deel van het beschikbare budget factureren.¹²
4. De raad is bij de presentatie van de jaarstukken 2017 direct op de hoogte gesteld van de kostenoverschrijdingen. Daarna is de raad via raadsinformatiebrieven en bijeenkomsten van ROGplus betrokken bij de vervolgstappen. De budgetoverschrijding en achterliggende oorzaken zijn in de commissievergadering van 20 november 2018 besproken. Raadsleden zelf geven aan dat zij alleen op hoofdlijnen zijn geïnformeerd en hierover sinds oktober 2018 niet hebben gedebatteerd met het college.
5. De raad beschikt over verschillende instrumenten om zich te laten informeren over de (financiële) ontwikkeling van het Wmo-beleid (o.a. controle van de jaarstukken en de begroting, indiening van zienswijzen, vragen stellen). In praktijk maakt de raad weinig gebruik van de verschillende instrumenten.

op.9616695.lynx?tid=TIDP169306XFE69F7FE0EF3417FA0CAA473DB42CDBDYI5&utm_campaign=BB_NB_Dagelijks&utm_medium=Email&utm_source=SMG&utm_content=30-04-2019



6. De casus lijkt typerend te zijn voor de eerder geconstateerde problemen in de informatievoorziening aan de gemeenteraad. Er is sprake van twee werkelijkheden: ROGplus heeft het onderzoek naar de oorzaken van de kostenoverschrijding afgerond en onderneemt actie gericht op de toekomst, terwijl de raad aangeeft nog steeds te wachten op aanvullende verklaringen over de oorzaken, ook al is de informatie hierover wel beschikbaar. Deze situatie heeft negatieve gevolgen voor de manier waarop de raad naar de uitvoering van de Wmo door ROGplus kijkt en creëert bij sommige raadsleden een gevoel van afstand. De casus laat daarmee het belang zien van heldere afspraken over meer frequent overleg tussen college en raad over ontwikkelingen in de uitvoering van de Wmo. Daarnaast helpt het de raad om meer inzicht te krijgen in de manier waarop ROGplus zijn taken uitvoert. Dit zorgt ervoor dat de raad zich betrokken voelt bij de uitvoering van de Wmo en in staat wordt gesteld haar controlerende taak passend in te vullen.



4. Beoordeling op het toetsingskader

In dit hoofdstuk reflecteren we op de uitvoering van de Wmo in Maassluis. We gebruiken hiervoor het toetsingskader dat aan het onderzoek ten grondslag ligt (*zie bijlage 1*). We onderscheiden de volgende toetsingscriteria:

1. Doelbereik;
2. Uitvoering;
3. Doelmatigheid;
4. Rol van de raad.

Ad 1) Doelbereik

- Het beleidsplan ‘Een sterke basis’ is door de Raad vastgesteld.
- Er zijn geen concrete en meetbare beleidsdoelen geformuleerd voor de Wmo.
- Monitoring van de uitvoering van de Wmo vindt plaats op basis van een aantal prestatie-indicatoren die ROGplus in de jaarstukken opneemt en aan het college toestuur.
- Het Wmo-beleid is in de afgelopen jaren niet bijgesteld en niet geëvalueerd.
- De prestatie-indicatoren laten zich typeren als input-, throughput- en outputindicatoren. Zij meten geen effecten van beleid.

Ad 2) Uitvoering

- ROGplus voert de afspraken uit zoals vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling ROGplus Nieuwe Waterweg Noord, en de schriftelijke opdracht van de gemeente Maassluis (9 april 2014)
- De uitvoering van de Wmo voldoet aan de wettelijke normen.
 - De GGD Rotterdam-Rijnmond is benoemd als formele toezichthouder.
 - ROGplus draagt zorg voor een tijdige afhandeling van aanvragen binnen de wettelijke termijnen; de gemeente stuurt hier niet actief op.
 - Via de inzet van ROGplus en VraagRaak zorgt de gemeente voor toegankelijkheid van de Wmo. Er is sprake van gedateerde informatievoorziening via de gemeentelijke website.
- Er zijn korte lijnen tussen ROGplus en het VraagRaak (het wijkteam van de gemeente). Dit blijkt onder meer uit het gebruik van één informatiesysteem en participatie van consultants van ROGplus in het wijkteam.

Ad 3) Doelmatigheid

- Het ontbreekt aan een bewuste en transparante sturing vanuit de gemeente op een doelmatige inzet van middelen voor de uitvoering van de Wmo. Door de afwezigheid van concrete en meetbare Wmo-doelen is het verband tussen doelen en middelen niet te maken.



- ROGplus monitort de uitgaven aan de Wmo en zet actief in om de kosten in de hand te houden (tariefverlagingen, innovatie).

Ad 4) Rol van de raad

- De raad heeft beleidsplannen, kaders en de verordening voor het Wmo-beleid vastgesteld.
- De raad wordt in beperkte mate (formeel 1x per jaar) door het college geïnformeerd. De raad ontvangt tussentijds wel raadsinformatiebrieven over de ontwikkelingen en uitvoering van de Wmo.
- De raad maakt nauwelijks gebruik van beschikbare instrumenten om haar controlerende rol goed te kunnen vervullen (informatierecht, indienen zienswijzen).
- De raad wordt in geval van urgente ontwikkelingen (bijvoorbeeld over de kostenoverschrijdingen) tijdig geïnformeerd.



5. Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk presenteren wij onze conclusies en de aanbevelingen die dit rekenkameronderzoek heeft opgeleverd.

5.1. Beantwoording centrale vraag

Aan het voorliggende onderzoek lag de volgende centrale vraag ten grondslag:

“Heeft de gemeenteraad van Maassluis voldoende zicht op de wijze waarop het door de raad vastgestelde beleid ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd door ROGplus, op de doelmatigheid en rechtmatigheid van deze uitvoering en heeft de raad voldoende mogelijkheden om waar nodig tijdig bij te sturen?”

Wij beantwoorden deze centrale vraag als volgt:

- De raad heeft beperkt zicht op de wijze waarop het Wmo-beleid wordt uitgevoerd en of de uitvoering rechtmatig, effectief en doelmatig plaatsvindt.
- De raad heeft wel voldoende mogelijkheden om meer inzicht te krijgen en bij te sturen, maar maakt hiervan nauwelijks gebruik.

We lichten het antwoord op de centrale vraag onderstaand toe aan de hand van vier conclusies. Aan elke conclusie verbinden wij een of meerdere adviezen.

5.2. Conclusies en aanbevelingen

Op dit moment is het niet mogelijk om de effectiviteit van het Wmo-beleid vast te stellen

ROGplus meet jaarlijks verschillende prestatie-indicatoren. Deze indicatoren geven met name informatie over input-, throughput- en output. Ze meten geen effecten van het beleid. Sowieso zijn de KPI's niet te koppelen aan Wmo-beleidsdoelen, omdat het Wmo-beleid niet is uitgewerkt in concrete en meetbare doelen. Daardoor is het niet mogelijk om vast te stellen of het Wmo-beleid van de gemeente Maassluis effectief is. Ook is er geen duidelijke samenhang tussen het Wmo-beleid, de inzet op voorliggende voorzieningen en ondersteuning van mantelzorgers. Gevolg is dat sturing vooral plaats vindt op financiën en niet op inhoud.

Er is geen eenduidige verklaring waarom Maassluis (en ook Vlaardingen en Schiedam) zo hoog scoren op de indicator 'aantal cliënten per 1.000 inwoners met een maatwerkvoorziening'. Dit kan komen door een ruimhartige toekenning van maatwerkvoorzieningen door ROGplus (op basis van de opdracht van het college die hierover geen richtinggevende uitspraken doet) of doordat er verhoudingsgewijs veel mensen in Maassluis wonen die behoefte hebben aan specifieke ondersteuning. Daarnaast kan er sprake zijn van onvoldoende plaatsen voor beschermd wonen, waardoor mensen afhankelijk zijn van ambulante begeleiding thuis.



Niet duidelijk is hoe het nieuwe gemeentelijke beleidsplan aansluit bij de ervaringen die in de afgelopen jaren met de uitvoering van de Wmo zijn opgedaan en welke opgaven voor de komende jaren hieruit voortkomen. De nieuwe uitvoeringsagenda voor de Wmo is namelijk nog niet gereed. We stellen vast dat er geen evaluatie heeft plaatsgevonden van het oude beleidsplan, al is dit wel toegezegd aan de raad in de Verordening. Daardoor is onduidelijk welke lessen getrokken kunnen worden uit de gemaakte beleidskeuzes in relatie tot de uitvoering van het beleid in de afgelopen jaren.

Aanbevelingen

- Wij adviseren het college om in de nieuwe beleidsnota en de daaruit voortkomende uitvoeringsplannen de beoogde maatschappelijke effecten te vertalen naar concrete en meetbare beleidsdoelen en deze te verbinden aan heldere prestatie-indicatoren¹³.
- Wij adviseren de raad om nader te verkennen welke oorzaken ten grondslag liggen aan het hoge aantal cliënten met een maatwerkvoorziening in Maassluis. Het is raadzaam dit samen met Schiedam en Vlaardingen op te pakken.

Het perspectief van cliënten komt nauwelijks terug in de beoordeling van het Wmo-beleid. Daardoor blijft het onduidelijk of het Wmo-beleid aansluit bij de behoeften

Zoals beschreven in paragraaf 2.1 zijn er verschillende instrumenten om inzicht te krijgen hoe cliënten de uitvoering van de Wmo ervaren en beoordelen (cliëntervaringsonderzoek, onderzoek formele toezichthouder, Adviesraad Samenlevingszaken, Participatieplatform van ROGplus, kwaliteitsmedewerkers van ROGplus, digitale bewonerspanel in ontwikkeling). We stellen vast dat de inzichten die deze instrumenten opleveren niet met elkaar in verband worden gebracht, vervolgens worden geduid, tot concrete acties leiden en tot slot worden gemonitord. Bovendien wordt de inzichten niet met de raad gedeeld. Het ontbreekt de raad daardoor aan inzicht hoe inwoners en cliënten tegen het Wmo-beleid aankijken.

Aanbevelingen

- Wij adviseren het college om meer aandacht te hebben voor de uitkomsten van inwoner- en cliëntervaringen in de doorontwikkeling van beleid en uitvoering.
- Wij adviseren de raad om meer gebruik te maken van haar informatierecht en cliëntervaringen als bouwsteen mee te nemen in de beoordeling van het Wmo-beleid.

¹³ Zie Movisie, 2017, *Op weg naar outcomegericht werken; over sturen op maatschappelijk effect in het sociaal domein*.



ROGplus vult haar opdracht professioneel en daadkrachtig in

ROGplus is een serieuze en goed geïnformeerde gesprekspartner voor de gemeente (ambtelijk en bestuurlijk) en voor aanbieders. Daarnaast treedt ROGplus daadkrachtig op bij incidenten (zie de casus kostenoverschrijding). De keuze om de gehele uitvoering van de Wmo (in tegenstelling tot alleen de inkoop) onder te brengen bij ROGplus heeft goed uitgepakt. Mede hierdoor is het voor ROGplus mogelijk om duurzame relaties op te bouwen, te investeren in cliëntparticipatie en het ondersteuningsaanbod te vernieuwen. De budgetoverschrijdingen kunnen gezien worden als een incident waarop de organisatie voortvarend heeft gehandeld. Beoordeling van het functioneren van ROGplus gaat over meer dan alleen kosten.

Aanbeveling

Wij adviseren de raad om zich regelmatig te laten bijpraten (door college en ROGplus) over de ontwikkelingen binnen de Wmo. Naar verwachting brengt dit het kennisniveau van raadsleden op een hoger niveau, waardoor ze ook beter in staat zijn om bij te sturen.

De informatievoorziening aan de raad is beperkt, maar de raad laat zich ook niet actief informeren

De raad ontvangt eenmaal per jaar via P&C-cyclus informatie over de resultaten van de uitvoering van het Wmo-beleid. In de jaarstukken ontbreekt het aan duiding van de indicatoren (zie ook de eerste conclusie). Anderzijds neemt de raad een afwachtende houding in op

het Wmo-dossier. Het gevoel bij sommige raadsleden dat ze op afstand staan en daardoor argwanend naar ROGplus kijken, laat zich vooral gelden nu er financiële problemen zijn. De raad lijkt onvoldoende eisend naar het college om inzicht te verschaffen, stellen nauwelijks vragen en dienen vrijwel geen zienswijzen in. Er zijn verschillende toezeggingen gedaan door het college aan de raad, zoals elke twee jaar een evaluatie van het Wmo-beleid en een jaarlijks verslag van de toezichthouder. De raad spreekt het college hier onvoldoende op aan.

Aanbevelingen

- Wij adviseren college en raad om een gezamenlijke (tijdelijke) werkgroep in het leven te roepen (bestaande uit een aantal raadsleden, portefeuillehouder, de accounthouder vanuit de ambtelijke organisatie en een aantal mensen van ROGplus) om met elkaar te bepalen welke informatie nodig en beschikbaar is om tot een goede monitoring te komen.
- Wij roepen college en raad op om nieuwe afspraken te maken over inhoud en frequentie van verantwoording en monitoring. Aanvullende afspraken zijn nodig om ervoor te zorgen dat de gemeenteraad haar controlerende taak goed kan vervullen.



6. Bestuurlijke reactie van het College van B&W



Gemeentelijke rekenkamercommissie Maassluis
t.a.v. mevrouw R.R. Westhoff
Postbus 55
3140 AB Maassluis

Postbus 55
3140 AB Maassluis
T 14 010
E gemeente@maassluis.nl
I www.maassluis.nl

ons kenmerk	1674	datum	29 JULI 2019
kenmerk		uw brief van	20 juni 2019
contactpersoon	Simons, J.	doorkiesnummer	1892
onderwerp	Rekenkameronderzoek Wmo beleid en uitvoering bijlage(n)		

Geachte mevrouw Westhoff,

Op 20 juni heeft de rekenkamercommissie haar rapport over het onderzoek naar beleid en uitvoering van de Wmo aan het college van gemeente Maassluis gestuurd. Het rapport is aangeboden voor bestuurlijke wederhoor. In deze brief sturen wij u onze reactie.

Wij spreken onze waardering uit voor het onderzoek en de aanbevelingen. Het college heeft nog enkele opmerkingen en aanvullingen hierop. In deze brief geven wij de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie weer en onze reactie daarop.

Conclusie: Op dit moment is het niet mogelijk om de effectiviteit van het Wmo-beleid vast te stellen

Aanbevelingen:

- Wij adviseren het college om in de nieuwe beleidsnota en de daaruit voortkomende uitvoeringsplannen de beoogde maatschappelijke effecten te vertalen naar concrete en meetbare beleidsdoelen en deze te verbinden aan heldere prestatie-indicatoren.
- Wij adviseren de raad om nader te verkennen welke oorzaken ten grondslag liggen aan het hoge aantal cliënten met een maatwerkvoorziening in Maassluis. Het is raadzaam dit samen met Schiedam en Vlaardingen op te pakken

Reactie college:

U beveelt aan om in de nieuwe beleidsnota en daaruit voortkomende uitvoeringsplannen de beoogde maatschappelijke effecten te vertalen naar concrete en meetbare beleidsdoelen en indicatoren. Op dit moment meet ROGplus resultaten door middel van KPI's. Door middel van deze KPI's kan een oordeel gevormd worden over het bereiken van beleidsdoelen. Wij zien meetbare doelen in het sociaal domein ook als een algemene wens, maar dit blijkt in de praktijk zeer lastig te realiseren. We zijn voortdurend op

ons kenmerk: [1674]

zoek naar goede indicatoren en wat dit uiteindelijk over de maatschappelijke effecten zegt. Dit wordt opgepakt bij motie 4 Resultaatgericht subsidiebeleid.

Uw tweede aanbeveling omarmen wij graag. Wij willen ook graag weten welke oorzaken ten grondslag liggen aan het hoge aantal cliënten met een maatwerkvoorziening binnen MVS. We gaan daarom in het vierde kwartaal een opdracht uitzetten om dit te onderzoeken.

Conclusie: Het perspectief van cliënten komt nauwelijks terug in de beoordeling van het Wmo-beleid. Daardoor blijft het onduidelijk of het Wmo-beleid aansluit bij de behoeften

Aanbevelingen:

- Wij adviseren het college om meer aandacht te hebben voor de uitkomsten van inwoner- en cliëntervaringen in de doorontwikkeling van beleid en uitvoering.
- Wij adviseren de raad om meer gebruik te maken van haar informatierecht en cliëntervaringen als bouwsteen mee te nemen in de beoordeling van het Wmo-beleid.

Reactie college:

Zoals in paragraaf 2.1 van het rekenkameronderzoek is beschreven, wordt er in Maassluis gebruik gemaakt van een breed palet van instrumenten om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de Wmo (cliëntervaringsonderzoek, onderzoek formele toezichthouder, Adviesraad Samenlevingszaken, Participatieplatform van ROGplus, kwaliteitsmedewerkers van ROGplus, digitale bewonerspanel in ontwikkeling). De ervaringen die hieruit komen, worden gebruikt bij de ontwikkelingen van beleid. Ook ROGplus gebruikt deze ervaringen in hun werkwijze en koppelt resultaten aan cliënten terug. We gaan kijken hoe we deze ervaringen in de viermaands- en achttmaands rapportages van ROGplus kunnen verwerken. Wij zijn positief over de grote betrokkenheid van de cliënten, de Adviesraad Samenlevingszaken en professionals bij het voortdurend verbeteren van zorg voor onze inwoners.

Conclusie: De informatievoorziening aan de raad is beperkt, maar de raad laat zich ook niet actief informeren

Aanbevelingen:

- Wij adviseren college en raad om een gezamenlijke (tijdelijke) werkgroep in het leven te roepen (bestaande uit een aantal raadsleden, portefeuillehouder, de accounthouder vanuit de ambtelijke organisatie en een aantal mensen van ROGplus) om met elkaar te bepalen welke informatie nodig en beschikbaar is om tot een goede monitoring te komen.
- Wij roepen college en raad op om nieuwe afspraken te maken over inhoud en frequentie van verantwoording en monitoring. Aanvullende afspraken zijn nodig om ervoor te zorgen dat de gemeenteraad haar controlerende taak goed kan vervullen.

Reactie college:

U beveelt ons en de raad aan om een gezamenlijke werkgroep in het leven te roepen om tot monitoring te komen. Het verheugt ons u mede te delen dat er onlangs een raadsgroep Wmo en Jeugdhulp is gevormd, waar ook de portefeuillehouder en accounthouder uit de ambtelijke organisatie aan

ons kenmerk: [1674]

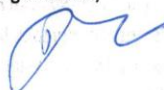
deelnemen. In het verleden heeft deze groep bij de invoering van de Wmo ook geadviseerd. Daarnaast roept u op om nieuwe afspraken te maken over inhoud en frequentie van verantwoording en monitoring. Tijdens dit onderzoek zijn door het bestuur van ROGplus nieuwe afspraken vastgelegd over het informeren van de raad door middel van de viermaands- en achtmaands rapportages vanuit ROGplus. Op 14 juni ontvingen wij de viermaands rapportage die vervolgens met een raadsinformatiebrief met toelichting aan de gemeenteraad is aangeboden. Wij zijn voornemens om dit ook met de achtmaands rapportage te doen. Daarnaast wordt de raad op de hoogte gehouden over de aanbesteding en volgt in oktober een advies over de analyse van mogelijke beleidsaanpassingen. Als de raad ideeën heeft om deze informatie meer aan te laten sluiten op hun behoefte dan staan wij daar natuurlijk voor open.

Wij spreken nogmaals onze waardering voor uw onderzoek uit en gaan er van uit dat u onze reactie zult kunnen verwerken in het definitieve rapport.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Maassluis,
de secretaris, de burgemeester,



A.L. Duijmaer van Twist



dr. T.J. Haan



Bijlage 1: Toetsingskader

Doelbereik

1. Er is sprake van een door de raad vastgestelde kaders (beleidsmatig, financieel en procesmatig) waarin ambities en doelen zijn geformuleerd op het gebied van de Wmo. Er is sprake van samenhang en consistentie van beleid en uitvoering.
2. Het beleidsplan en de gemeenschappelijke regeling geven smart aan welke (kwaliteits)eisen aan de uitvoering door ROGplus worden gesteld.
3. De gemeente monitort de uitvoering van de Wmo en reflecteert jaarlijks of bijstelling van beleid noodzakelijk is om de gestelde doelen te realiseren. Monitoring vindt plaats aan de hand van vastgestelde prestatie-indicatoren.
4. De gemeente stuurt op resultaat en maatschappelijke effecten.
5. De gemeente evalueert de uitvoering van het Wmo-beleid.

Uitvoering

6. ROGplus werkt volgens de door de raad vastgestelde afspraken en de uitgangpunten uit het beleidsplan en de verordening maatschappelijke ondersteuning.
7. De uitvoering van de Wmo voldoet aan relevante wettelijke normen die in de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn opgenomen. Specifieke aandacht daarbij voor de volgende aspecten:
 - 7.1. Het college heeft een toezichthouder benoemd met een adequaat mandaat.

- 7.2. De gemeente stuurt op afhandeling van aanvragen binnen de wettelijke termijnen

- 7.3. De gemeente draagt zorg voor een goede toegankelijkheid van voorzieningen en een adequate informatievoorziening naar de burgers.

8. Er is sprake van heldere afspraken en korte lijnen tussen ROGplus en het wijkteam van de gemeente.

Doelmatigheid

9. De gemeente stuurt bewust en transparant op een doelmatige inzet van middelen voor de uitvoering van de Wmo en monitort dat ook (zowel binnen de eigen organisatie als ROGplus).
10. ROGplus stuurt bewust en transparant op een doelmatige inzet van middelen binnen de gemaakte afspraken met de gemeente.

Rol van de Raad

11. De Raad heeft de beleidsplannen, kaders en de verordening vastgesteld over het door het college te voeren beleid met betrekking tot de Wmo.
12. De Raad wordt door het college adequaat (tijdig, juist en volledig) geïnformeerd, zodat de Raad haar kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol kan vervullen.
13. De Raad stelt zichzelf in positie om haar rol goed te kunnen vervullen.
14. In geval van (urgente) ontwikkelingen - zoals incidenten - wordt de Raad proactief, tijdig en adequaat geïnformeerd over de actuele stand van zaken.



Bijlage 2: Overzicht geraadpleegde bronnen

- Advies inzake de nota “Meedoen in Maassluis”, Beleid Sociaal domein 2018-2022, 21 september 2017
- Begroting 2017 ROGplus, mei 2016
- Begroting 2018 ROGplus, mei 2017
- Begroting 2019 ROGplus, april 2018
- Begrotingswijziging 2016 ROGplus, april 2016
- Beleidsnotitie Wmo 2015 en 2016, 23 september 2014
- Beleidsplan Wmo2015 Samen Doen 2013-2016, 11 juni 2013
- Beleidsregels en nadere regels Wmo2015, 2 december 2014
- Benchmark gecontracteerde aanbieders ROGplus, 4 juli 2018
- Bestuursrapportage januari -april 2017, zonder datum
- Bestuursrapportage mei -december 2017, zonder datum
- Bestuursrapportage januari -april 2018, zonder datum
- Bestuursrapportage mei -december 2018, zonder datum
- Coalitieakkoord 2018-2022:m‘*Samen Maassluis: investeren in een duurzame toekomst*’
- Collegebesluit beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2016, 11 november 2015
- Collegebesluit toezicht Wmo, 4 augustus 2015
- Collegebesluit wijziging besluit en beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning MVS 2017, 28 november 2016
- Collegebesluit Wmo2015, 2 december 2014
- Collegebesluit inkoop wijkteam 2019, 28 augustus 2018
- Collegebrief aanbesteding taakveld individuele begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren ROGplus, 26 september 2018
- Collegebrief Voortgang van de inkoop zorg Wmo 2016, 14 september 2015
- Concept beleidsplan Meedoen in Maassluis, zonder datum
- Concept beleidsplan Samen Doen 2018, zonder datum
- Dashboard GR ROGplus Nieuwe Waterweg Noord, 2017
- Factsheet CEO Wmo gemeente Maassluis 2018, zonder datum
- Jaarstukken 2015 ROGplus, november 2016
- Jaarstukken 2016 ROGplus, november 2017
- Jaarverslag 2015 ROGplus Bezwaarschriftencommissie, maart 2016
- Jaarverslag 2016 ROGplus Bezwaarschriftencommissie, maart 2017
- Jaarverslag 2017 ROGplus Bezwaarschriftencommissie, maart 2018
- Onderzoek naar de gevolgen van het beleid en de beleidsuitvoering in de Wmo 2015 BMC, maart 2017
- Opdracht taakverbreding ROGplus, 9 april 2014
- Organogram ROGplus, zonder datum
- PowerPoint presentatie Kennismaking ROGplus en MVS gemeenteraden, 30 januari 2019
- Raadsinformatiebrief Concept Nota Meedoen in Maassluis, 11 juli 2017
- Raadsinformatiebrief Informatie Onderzoek Verbonden Partijen, 31 maart 2017
- Raadsinformatiebrief Inkoop huishoudelijke hulp en individuele begeleiding, 1 oktober 2015
- Raadsinformatiebrief Onderzoek BMC situatie Wmo, 12 mei 2017



- Raadsinformatiebrief Stand van zaken Wmo (incl. bijlage), 12 oktober 2018
- Raadsinformatiebrief Toezicht Wmo, 16 september 2016
- Raadsinformatiebrief Tussentijdse evaluatie, 18 februari 2016
- Rapport CEO Wmo gemeente Maassluis 2018, zonder datum
- Reglement Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis 2018, zonder datum
- Rekenkameronderzoek Grip op verbonden partijen, 8 januari 2016
- Sociale Structuurvisie Maassluis, 22 april 2013
- Strategisch plan ROGplus 2018-2021, zonder datum
- Stroomdiagram: werkproces aanmelding voor (o.a.) WMO maatwerkvoorziening, zonder datum
- Toelichting collegebesluit Wmo2015, 2 december 2014
- Toelichting op Verordening Wmo2015 MVS-gemeenten 2018, zonder datum
- Uitnodiging kennismaking ROGplus en toelichting op inkoop Wmo 2020, zonder datum
- Verordening Adviesraad Samenlevingszaken gemeente Maassluis 2011, juni 2018
- Verordening Wmo2015 MVS-gemeenten 2018, 7 december 2017



Bijlage 3: Overzicht geïnterviewde personen

- Portefeuillehouder gemeente Maassluis
- Beleidsambtenaren gemeente Maassluis
- Raadsleden van alle fracties in de gemeenteraad van Maassluis
- Delegatie van het wijkteam VraagRaak
- Delegatie van de Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis
- Delegatie van ROGplus
- Aanbieders
 - Argos
 - Felay Thuiszorg
 - Pameijer
 - Stoed
 - Tzorg
- Huisartsenpraktijk Het Anker

Bijlage 4: Dashboard: GR ROGplus NWN

Dashboard: GR ROGplus NWN

Algemene kenmerken

Algemeen	Datum actualisatie van het dashboard:	Ten behoeve van begroting 2018 (08-09-2017)
Onderwerp	Uitvoering Wmo-maatwerkvoorzieningen en individuele jeugdhulp (extramurale jeugdhulp en basis GGZ)	
Samenwerkingspartners	Maassluis, Vlaardingen en Schiedam	
Aard samenwerking	Uitvoering en beleidsvoorbereiding	
Website	www.rogplus.nl	
Wettelijk verplicht (ja/nee)	Nee	
Portefeuillehouder	Arnold Keijzer	
Amtelijk accounthouder	Ingrid Albers	

Governance regime

Juridische vorm	Gemeenschappelijk orgaan (gekoppeld aan stichting ten behoeve van uitvoeringsorganisatie)	
Vertegenwoordigers	De portefeuillehouder (wethouders Arnold Keijzer) in het bestuur en financieel controller (mr. P. van Oosten) in de financiële commissie van ROGplus.	
Raad- of collegeregelgeving	collegeregelgeving	
Zeggenschap	33,3%	
Bevoegdheden overgedragen?	Taken ten aanzien van uitvoering maatwerkvoorzieningen Wmo zijn gedelegeerd.	
Informatiemomenten raad	- Jaarstukken - Begroting - Opvallende ontwikkelingen of nieuw beleid	

Sturingsmomenten raad	Bij behandeling begroting ROGplus en verordening Wmo	
Lokale beleidsruimte	Kan door aanvullende afspraken te maken en tegen betaling van de extra inzet van ROGplus.	
Uitredingsmogelijkheden	Er geldt een opzegtermijn van vijf jaar. Het gemeenschappelijk orgaan stelt een regeling vast met betrekking tot gevolgen, waaronder de kosten.	

Belangrijkheid

Voor wie belangrijk?	Raad: politiek belangrijk College: bestuurlijk belangrijk Amtelijk: gezien de samenwerking in het sociaal domein	
Waarom belangrijk	Grote maatschappelijke opgave en groot financieel belang	

Financiële bijdrage (2018) structureel/incidenteel	Incidenteel n.v.t.	Structureel € 6.027.219 (Wmo maatwerk) € 841.325 (jeugdtaken)
Kansen	Efficiënte en kwalitatief hoogwaardige uitvoering	

Risico's Top 3	- Onrechtmatigheden verstreekt Pgb's Sociale verzekeringbank - Aanbesteding vervoerscontract (met ingang van augustus 2018) - Effecten landelijke en lokale aanpassing verhoging eigen bijdrage	
----------------	---	--

Financiële kengetallen (2018) (bedragen * € 1.000)	Weerstandvermogen: Weerstandscapaciteit: = 0 Benodigde	Omvang EV/VV Start: 0/ 7.857 Eind: 0/ 7.876	Financieel resultaat Begroet: € 0,- Realisatie: € nmb
--	--	---	---

Politieke aandachtspunten	- Ontwikkeling nieuwe taken (Begroeding) - Langer zelfstandig thuis wonen - Overschotten op de Wmo	
---------------------------	--	--

Resultaten

Waar zetten we op in?	Status	Wat is de actuele situatie?
Motieven/meerwaarde voor samenwerking: - Efficiënte uitvoering van taken - Deskundigheid en kwaliteit van dienstverlening	+	Uit diverse benchmark onderzoeken blijkt dat ROGplus haar taken efficiënt uitvoert. De ervaringen laten zien dat nieuwe taken op een zorgvuldige wijze worden ingevoerd.
Gesamenlijke doelen 2018: - Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.	+	ROGplus geeft uitvoering aan de vastgestelde verordening en beleidsregels. Dit draagt bij aan de zelfredzaamheid van inwoners.
Extra lokale doelen voor Maassluis 2018: Maassluis neemt geen plusproducten af	nvt	Niet van toepassing

Proces

Belangrijke procesmijlpalen	Onderwerp	Wanneer
Voor de raad	Jaarstukken en begroting	13 april
Voor het college	Jaarstukken en begroting	13 april
Relevante bijeenkomsten	MVS-bijeenkomst Toelichting begroting	

Evaluatie en ontwikkelagenda

Belangrijke aspecten	Status +/-	Wat is de situatie?
Eindoordeel: is sprake van verlengd of verlegd lokaal bestuur?	+	Er is sprake van verlengd bestuur
Wordt de beoogde meerwaarde van samenwerking gerealiseerd?	+	Ja, de uitvoering is efficiënt en kwalitatief hoogwaardig
Worden het lokaal maatwerk/de lokale doelen van de gemeente Maassluis gerealiseerd?	0	Niet van toepassing. Op dit moment wijkt de uitvoering in Maassluis niet af van Vlaardingen en Schiedam.
Staat de inbreng van de gemeente i.r.t. aandeel van anderen?	+	Ja
Worden kansen verzilverd?	+	Er staat een goede degelijke uitvoeringsorganisatie.
Worden de risico's beheerst?	+	De uitgaven blijven binnen de financiële kaders, zodra overschrijding dreigt wordt hierop geanticipeerd door aanpassen beleid.
Is de informatievoorziening op orde?	+	Informatie via begroting en jaarstukken is op orde. Er wordt gewerkt aan MVS-monitor Sociaal Domein.
Zijn er voldoende mogelijkheden voor sturing en controle?	+	Er bestaat een overzichtelijke overlegstructuur waar formele besluiten genomen kunnen worden. De raad geeft bij behandeling van stukken in de raadscommissie vaak aandachtspunten mee.
Is er sprake van constructief samenwerkingsverband tussen de partners?	+	Ja, over het algemeen is de samenwerking tussen de gemeenten en met ROGplus goed.
Welk opstapniveau realiseren we met elkaar? En is dat voldoende?	+	Oog voor resultaten op langere termijn.
Is de raad actief in sturing en controle? En wordt de raad daartoe in staat gesteld?	+	De jaarstukken en begroting worden altijd besproken in raadscommissie. Wijziging verordening en nieuw beleid worden eveneens in de raadscommissie besproken. Waar nodig stelt de raad vragen of wordt een motie aangenomen.



Bijlage 5: Uitkomsten CEO

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) bevat 10 verplichte vragen. In tabel 1 staan de rapportcijfers van het CEO uit 2018 in vergelijking tot 2017 weergegeven.

In Maassluis zijn 584 vragenlijsten verzonden. 261 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit betekent een respons van 44%.

Vragen	Cijfer 2018	Cijfer 2017
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag?	7.3	7.6
2. Ik werd al snel geholpen?	7.2	7.3
3. De medewerker nam mij serieus?	8.0	8.0
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht?	7.7	7.3
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een cliëntondersteuner?	3.0	3.1 ¹⁴
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed?	8.0	7.7
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag?	7.8	7.7
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil?	7.4	7.4

¹⁴ Gesloten vraag waarbij ja of nee kan worden aangekruist

9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden?	7.7	7.7
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven?	7.6	7.3

Tabel 2: rapportcijfers CEO 2018 en 2017 gemeente Maassluis

Op waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten hun scores op het CEO vergelijken met andere gemeenten en het landelijk gemiddelde. De uitkomsten van de vergelijking met het landelijk gemiddelde zijn weergegeven in de tabellen (2 en 3). In de tabel is de antwoordcategorie 'neutraal' niet meegenomen. Daarom tellen de percentages niet op tot 100%.

Op de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' antwoordde 30% van de respondenten in de gemeente Maassluis 'ja', ten opzichte van 33% in heel Nederland.



Vragen	Maassluis	NL
<i>(Helemaal) mee eens</i>		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag?	74%	77%
Ik werd al snel geholpen?	72%	72%
De medewerker nam mij serieus?	84%	86%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht?	78%	78%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed?	86%	83%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag?	82%	83%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil?	72%	79%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden?	80%	83%
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven?	77%	78%

Vragen	Maassluis	NL
<i>(Helemaal) mee <u>oneens</u></i>		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag?	11%	10%
Ik werd al snel geholpen?	12%	9%
De medewerker nam mij serieus?	5%	5%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht?	6%	7%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed?	3%	5%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag?	6%	7%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil?	4%	5%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden?	3%	4%
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven?	4%	6%

Tabel 2 en 3: uitkomsten CEO Maassluis t.o.v. het landelijk gemiddelde



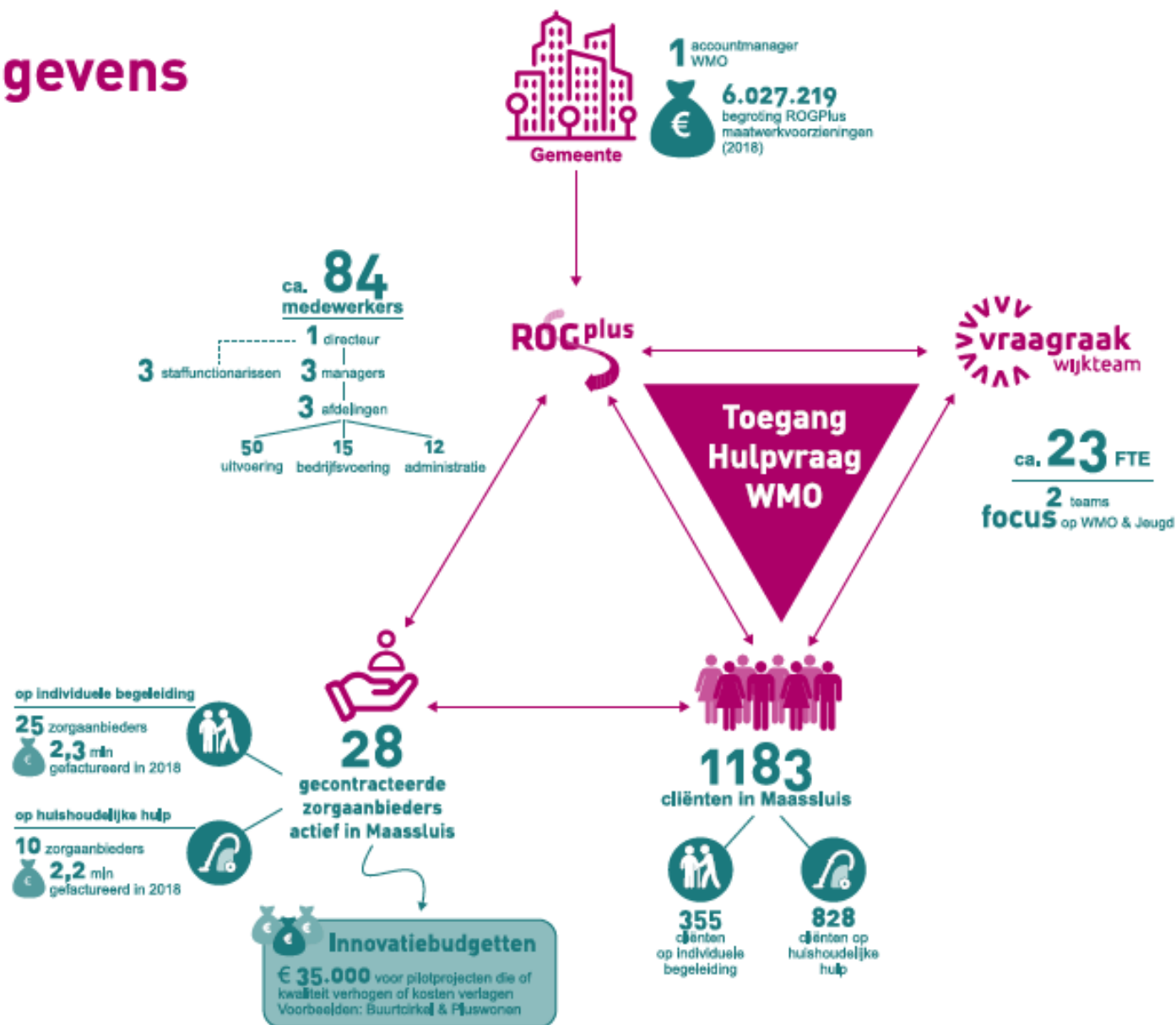
Bijlage 6: Toelichting proces toegang

1. De uitvoering van de Wmo start met een hulpvraag bij inwoners/cliënten. De hulpvragen kunnen bijvoorbeeld gaan over huishoudelijke hulp of behoefte aan ondersteuning. In de meeste gevallen brengt een inwoner zelf of in samenspraak met familie en/of mantelzorger – zijn eigen hulpvraag naar voren bij het wijkteam VraagRaak of ROGplus.
2. Als de hulpvraag van een client het wijkteam of ROGplus bereikt heeft, starten de consulenten van het wijkteam of ROGplus een onderzoek. Dit onderzoek begint doorgaans met het voeren van een huisbezoek. De consulent probeert tijdens het huisbezoek de situatie en de hulpvraag in kaart te brengen en op basis daarvan te bepalen welke ondersteuning nodig is. De consulent schrijft op basis van zijn/haar bevindingen een onderzoeksplan. In het plan staan de gemaakte afspraken tussen cliënt en gemeente, waaronder de te bereiken doelen.
3. In geval van een lichte hulpvraag kan de inzet van het wijkteam ook bestaan uit het zelf bieden van lichte individuele begeleiding. In dat geval is er geen indicatie en beschikking nodig, maar pakt de medewerker van het uitvoeringsteam de hulpvraag zelf op.
4. Het kan zijn dat de lichte ondersteuning van het wijkteam niet voldoende/passend is of dat er een noodzaak is tot inzet van (meer of andere) ondersteuning. Het kan zijn dat de inwoner geholpen kan worden door zijn netwerk of een vrijwilliger, of dat een voorliggende of algemene voorziening (bijvoorbeeld boodschappendienst, maaltijdservice of verwijzing naar sociale activiteiten in een buurthuis) passend is. Voor deze voorzieningen is geen beschikking nodig; ze zijn vrij toegankelijk voor alle inwoners.
5. Als de consulent van het wijkteam beoordeelt dat de cliënt het beste geholpen is met een maatwerkvoorziening, dan stelt ROGplus een indicatie op. De beschikking is de juridische verankering van deze indicatie. Hierin is in elk geval opgenomen het aantal uren ondersteuning dat iemand nodig heeft, dan wel de wijze waarop concreet invulling wordt gegeven aan het bereiken van de resultaten, de duur van de indicatie en de gestelde doelen.



Bijlage 7: Overzicht kerngegevens

Kerngegevens



Bijlage 8: Organogram ROGplus

