



**Indiener:** College van burgemeester en wethouders

**Datum:** 5 december 2017

**Portefeuillehouder(s):** Wethouder Koster en Wethouder Haring

**Portefeuille(s):** Sociaal Domein (Jeugd)

**Contactpersoon:** T. Ranshuijsen

**Tel.nr.:** 8637

**E-mailadres:** ranshuijsen.t@woerden.nl

17R.01004



---

**Onderwerp:**

Evaluatie Sociaal Domein 2017

**Samenvatting:**

Raad en college spraken af om het Sociaal Domein te evalueren in 2017. De evaluatie bestaat (conform 17r.00153) uit de antwoorden en bevindingen op vier onderzoeksvragen, namelijk:

1. Hoe gaat het in het Sociaal Domein in Woerden?
2. Wat zijn de efficiëntievoordelen van het Sociaal Domein (aangenomen motie raad)?
3. In welke mate slagen wij erin om aan te sluiten op de leefwereld van onze inwoners?
4. Wat is de effectiviteit van de gekozen uitvoering en de beleidsmatige uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen?

**1. Hoe gaat het in het Sociaal Domein in Woerden?**

- Conclusie: het beeld dat De Staat van Woerden schetst is positief. Het overzicht geeft voldoende aanleiding om onze gezamenlijke opgaven te bespreken, maar het algemene beeld is dat het ons in Woerden goed gaat. Ondanks de aandachtspunten die er zeker zijn, zit het in de kern van de zaak gewoon goed in Woerden. Het ontslaat de gemeente en haar maatschappelijke partners geenszins van de verplichting om iedere dag hard te werken in het sociaal domein, maar wij constateren dat de huidige uitgangspunten een goed vertrekpunt biedt voor de verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering.
- Aanbevelingen:
  - Evalueer de nu beschikbare informatie in De Staat van Woerden en maak een plan van aanpak voor monitoring en sturing;
  - Betrek maatschappelijke partners bij DSVW, maak een maatschappelijke agenda en koppel die aan de uitvoering van de P&C-cyclus;
  - Maak De Staat van Woerden concernbreed.

**2. Wat zijn de efficiëntievoordelen van het Sociaal Domein?**

- Conclusie: wij moeten constateren dat de gewenste sturingsinformatie in 2015 en 2016 beperkt en zeer moeizaam op gang kwam. Daar kwam in 2017 met De Staat van Woerden verandering in, maar ook nu nog ervaren wij dat het goed monitoren van het Sociaal Domein een grote inspanning vereist. Wij constateren, mede in het licht van bovenstaande bevindingen, dat het nog niet goed lukt om de vraag te beantwoorden in welke mate het de gemeente Woerden lukt om zorg en ondersteuning af te schalen. Het lukt nog niet goed om de cijfers in een perspectief te zetten en daar een conclusie aan te verbinden. Wij ondervinden wel dat meer en steeds betere sturingsinformatie beschikbaar is.
- Aanbevelingen:
  - Het is van belang om de sturingsinformatie vanuit het "dashboard sociaal domein" modelmatig te ontwikkelen, te onderhouden en periodiek met de gemeenteraad te delen. Blijf deze gegevens spiegelen met benchmarkgegevens.
  - In de Staat van Woerden staat al veel informatie over het sociaal domein. Advies is om de



Staat van Woerden aan te vullen met verwijzingspercentages Jeugdhulp.

- Blijf in gesprek met maatschappelijke partners over de gewenste systeemwijzigingen in het sociaal domein.
- Bepaal hoe het "maatschappelijk rendement" van investeringen/ pilots in het sociaal domein meegenomen kan worden in de effectiviteits- en resultaatmetingen.

### **3. In welke mate slagen wij erin om aan te sluiten op de leefwereld van onze inwoners?**

- Conclusie: dit onderzoek levert op dat inwoners zeggen dat er al veel is gebeurd voordat zij bij WoerdenWijzer aankomen. Inwoners lossen problemen zo lang en zo goed mogelijk zelf op. Voor zowel eenvoudige als complexe hulpvragen geldt dat inwoners pas aankloppen als voor hun de nood erg hoog is. Als ze aankloppen, dan hebben inwoners vaak nog niet helemaal scherp wat hun ondersteuningsbehoefte is. Om dit te verhelpen is WoerdenWijzer nodig. In de fase van het beslismoment en de uitvoering blijkt dat er waardering is voor de goede communicatie en bejegening, snelle, simpele oplossingen en het hebben van beslismogelijkheden. De gemeente sluit in deze fase goed aan op de leefwereld van inwoners. Inwoners laten vooral blijken behoefte te hebben aan meer en langere begeleiding door WoerdenWijzer.
- Aanbevelingen:
  - Vergroot de bekendheid en vindbaarheid van WoerdenWijzer. Ondersteun inwoners proactief in hun zoektocht en hou er rekening mee dat ze een lange aanloop hebben.
  - Stem het persoonlijk contact af op de wensen van de inwoner en zorg ervoor dat inwoners een vast contactpersoon hebben.
  - Communiceer snel en duidelijk met inwoners over het proces, bijvoorbeeld over de wachttijd.
  - Versimpel de aanvraag (inwonercloud) en sta inwoners bij ook voor en na afloop van een aanvraag. Hou contact.

### **4. Wat is de effectiviteit van de gekozen uitvoering en de beleidsmatige uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen?**

- Conclusie

In het vierde onderzoek naar de uitvoeringsstrategie komen alle onderzoeken opvallend mooi samen. Het onderzoek toont aan dat de visie op het Sociaal Domein (mensen eerst) echt goed is geland. Naast dat er natuurlijk zaken goed gaan, tonen de bevindingen echter ook aan dat bepaalde uitgangspunten in het praktijk met elkaar botsen.

Het onderzoek naar de uitvoering wijst uit dat drie uitgangspunten in het beleid zich in de praktijk niet altijd goed tot elkaar verhouden. Het gaat dan om:

- De regie van de inwoner. Dat is een goed uitgangspunt. Dit moet Woerden ook zeker behouden. Wij constateren echter dat er ook doelgroepen zijn voor wie dit minder goed werkt.
- De keuze voor WoerdenWijzer als loketfunctie. In principe komen inwoners bij WoerdenWijzer met hun zorgvraag. Vervolgens krijgen ze binnen 8 weken een beschikking (of niet). Dit principe werkt prima voor inwoners met eigen regie. Voor de doelgroepen die dit niet hebben is dit minder overzichtelijk. Zij hebben behoefte aan meer begeleiding, ook wel casemanagement en/of een cliëntvolgsysteem. De keuze die de gemeente hierin maakt is erg bepalend voor de manier waarop Woerden haar ambtelijke organisatie aanstuurt. Een steviger WoerdenWijzer vraagt een duidelijkere keuze voor mandaat en vrijheid om te handelen in de uitvoering.
- Keuzevrijheid in de inkoop. Woerden koopt nu breed in om keuzevrijheid te bieden. Dat is erg prettig voor inwoners die zelf regie kunnen voeren. Bij de doelgroepen die dit niet lukt is de kans aanwezig dat zij door de bomen het bos niet meer zien. Het advies is om tot een steviger partnerschap te komen met een aantal aanbieders. Deze keuze hangt overigens af van de keuze voor WoerdenWijzer. Bij een steviger WoerdenWijzer kan de keuzevrijheid worden gehanteerd. Indien de loketfunctie van WoerdenWijzer gehandhaafd blijft, dan is het verstandig om de inkoop anders in te richten.

Tot slot constateert het onderzoek naar de uitvoering dat de bedrijfsvoering in het Sociaal Domein voor verbetering vatbaar is. Er zijn zeker slagen gemaakt, maar met name de informatievoorziening vereist een kwaliteitsimpuls.



Voor wat betreft de samenwerking met onze strategische ketenpartners (FermWerk, SAVE, inkoop monitoring Utrecht West en het Regionaal Bureau Leerplicht) zien de onderzoekers mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren door processen beter op elkaar aan te sluiten. Het wordt de gemeente Woerden ontraden om (onderdelen van) organisaties af te breken en werkzaamheden elders te beleggen.

- Aanbevelingen
  - Wijzig niet de structuren (in en tussen organisaties), maar verbeter processen en beleg het casemanagement.
  - Selecteer, investeer in en continueer strategische partners (met bijv. zorgaanbieders).
  - Vergroot het mandaat en de verantwoordelijkheid van de uitvoering.

---

### **Gevraagd besluit:**

1. Het college de opdracht te geven om te starten met de uitvoering van de aanbevelingen uit de evaluatie over de bedrijfsvoering die betrekking hebben op het verder op orde brengen van de informatievoorziening en het verder ontwikkelen van De Staat van Woerden.
2. Het college de opdracht te geven om binnen de bestaande kaders inwoners die dit nodig hebben intensiever te ondersteunen en begeleiden.
3. Het college de opdracht te geven om de aanbevelingen uit de evaluatie voor fundamentele beleidswijzigingen over de inrichting, taken, aansturing en werkwijze van de uitvoering voor te bereiden voor de nieuwe raadsperiode.

---

### **Inleiding**

Vanaf 1 januari 2015 voert Woerden officieel extra taken uit voor de Jeugdwet, Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet op het Passend Onderwijs. Woerden is de voorbereidingen op de decentralisaties vroeg gestart. In 2014 draaide WoerdenWijzer al en stelde uw raad het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein vast. Raad en college spraken toen af om ook vroeg te evalueren. Conform deze afspraak ligt reeds in 2017 deze Evaluatie Sociaal Domein voor.

---

### **Participatieproces**

Voor de totstandkoming van het eindproduct was het een wens van het college om zoveel en zo breed mogelijk inbreng te verzamelen. Om te beginnen is in maart 2017 de opzet van de evaluatie besproken in de werkconferentie Sociaal Domein, bestaande uit deelnemers van alle Woerdense fracties, de wethouders Sociaal Domein en ambtelijke ondersteuning. Vervolgens heeft uw raad

(17r.0021) in april 2017 twee raadsleden aangewezen voor deelname aan de begeleidingscommissie. De begeleidingscommissie was samengesteld uit raad, college, participatieraad en ambtelijke ondersteuning en had als taak om het proces en de kwaliteit van de evaluatie te bewaken. Gedurende de evaluatie is getracht om de inbreng vanuit diverse invalshoeken te waarborgen. Inmiddels is de reactie van de participatieraad op de Evaluatie Sociaal Domein 2017 aangeboden aan uw Raad.

Voor de evaluatie van de uitvoering zijn (naast de interne medewerkers) consequent FermWerk, SAVE, Inkoop- en monitoring Utrecht West en het Regionaal Bureau Leerplicht betrokken. De bevindingen zijn voorgelegd aan 15 maatschappelijke partners in het Sociaal Domein, waaronder de onderwijszorgarrangementen, preventie, maatschappelijk werk, Welzijn, zorg, werk en inkomen. Voor het onderzoek naar de aansluiting van de leefwereld zijn enquêtes en interviews afgenomen met inwoners. Het onderzoek naar de efficiency van het Sociaal Domein betreft (benchmark)gegevens van de inkoopregio, VNG en CBS. De Staat van Woerden is een brede inventarisatie van beschikbare (wetenschappelijke) onderzoeksgegevens.

---

### **Wat willen we bereiken?**

Met deze evaluatie willen wij een breed gedragen gezamenlijk leermoment creëren. Door kennis te nemen van de bevindingen ontstaat er een gezamenlijk beeld over de huidige stand van zaken.

Op basis daarvan kunnen wij verder. Daarbij moeten wij het goede behouden en verbeteren waar dit mogelijk is.

### **Wat gaan we daarvoor doen?**

De aanbevelingen vallen uiteen in twee categorieën. De afwegingen voor nieuw beleid worden voorbereid voor de nieuwe raad. De aanbevelingen voor de verbetering van de huidige uitvoering worden geïmplementeerd door het huidige college. De daarbij behorende ontwikkelagenda wordt gedeeld met uw raad. Hieronder de voornaamste conclusies uit de evaluatie Sociaal Domein 2017.

---

### **Argumenten**

Het voorgestelde besluit valt uiteen in twee categorieën. Feitelijk stelt het college voor om de uitvoering binnen de bestaande kaders (voor inwoners en bedrijfsvoering) aan te passen daar waar de evaluatie er aanleiding toe biedt. Dit ziet het college als zijn uitvoerende bevoegdheid.

Het college stelt voor om besluiten die fundamentele keuzes vragen over beleid en uitvoering voor te bereiden voor de nieuwe raad. Dit is enerzijds praktisch: deze keuzes vergen een langere voorbereidingstijd, waardoor besluitvorming in de nieuwe raadsperiode valt. Anderzijds is het principieel. De samenhang in het stelsel tussen regie, toegang en inkoop vragen nieuwe afwegingen en wellicht nieuw beleid dat z'n beslag zal krijgen in de nieuwe raadsperiode. Het lijkt het college daarom de juiste afweging om besluitvorming daarover over te laten aan de nieuwe samenstelling van de raad.

---

### **Kanttekeningen, risico's en alternatieven**

Er is geen sprake van kanttekeningen of risico's bij het voorgestelde besluit.

---

### **Financiële gevolgen van het voorgestelde besluit**

Financiële gevolgen van het voorgestelde besluit vallen binnen de gestelde kaders.

---

### **Communicatie**

Na besluitvorming door uw raad worden de bevindingen en uw besluit breed gedeeld met alle partijen die bij de evaluatie zijn betrokken.

### **Vervolgproces**

Het voorstel voorziet in twee acties, namelijk 1) de voorbereiding van enkele afwegingen over de inrichting van het zorgstelsel voor de nieuwe raadsperiode en 2) het opstellen van een ontwikkelagenda voor de implementatie van aanbevelingen over de bedrijfsvoering en et staande beleid.

---

### **Bevoegdheid raad:**

De Raad gaat over de kaders van beleid.

---

### **Bijlagen:**

-

---

De indiener: College van burgemeester en wethouders

De secretaris

De burgemeester

  
drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

  
V.J.H. Molkenboer