

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHEMENDAM-VOORBURG

Datum 29 juni 2016

Onderwerp Raadsbrief: Evaluatie 3D

Categorie B

Verseonnummer 1617571 / 1623132

Portefeuillehouder Wethouder Bruines

Behandeld door Mevrouw Van Enst

Samenvatting

Zoals overeengekomen in het coalitieakkoord 2015-2018 'Ondernemend, Sociaal, Duurzaam, Dichtbij' heeft het college een evaluatie uitgevoerd naar de kwaliteit en de kosten van de gedecentraliseerde zorgtaken. Met deze raadsbrief informeert het college de raad over de resultaten van het onderzoek. De meerwaarde van het onderzoek is voor het college vooral gelegen in de informatie uit de interviews met klanten en aanbieders. De bevindingen van het onderzoeksbureau komen in belangrijke mate overeen met het beeld dat het college heeft over de huidige stand van zaken in het sociaal domein. Het college beschouwt de evaluatie op hoofdlijnen als een ondersteuning van de inmiddels ingezette lijn om de dienstverlening aan inwoners en het zorgaanbod te verbeteren.

Aanleiding

In het Coalitieakkoord 2015-2018 'Ondernemend, Sociaal, Duurzaam, Dichtbij' is overeengekomen dat het college begin 2016 een evaluatie uitvoert naar de kwaliteit en de kosten van de gedecentraliseerde zorgtaken (zie bijlage 2). Deze evaluatie moest informatie genereren op grond waarvan kon worden bezien of deze nieuwe gemeentelijke taken kunnen worden uitgevoerd binnen de daarvoor vastgestelde budgetten of dat aanpassing (in kwaliteit, kwantiteit en/of financieel) noodzakelijk is. Over de opzet, het proces en de planning van de evaluatie heeft op 28 januari jl. een gesprek met de Raadswerkgroep 3D plaatsgevonden. Het onderzoek is inmiddels uitgevoerd. De rapportage waarin de resultaten zijn weergegeven ontvangt u bij deze raadsbrief (bijlage 1).

Het onderzoek

De scope:

Het onderzoek betreft de uitvoering van de gedecentraliseerde taken (zie bijlage 2) en de huishoudelijke ondersteuning (HO) in 2015. De uitvoering van HO is geen nieuwe taak van de gemeente, maar omdat er bij de inkoop van HO is gekozen voor een nieuwe wijze van bekostiging

(resultaatsfinanciering), is de scope van het onderzoek hiermee uitgebreid.

Het onderzoek is gericht op de volgende drie onderwerpen:

- het toegangsproces;
- het zorggebruik;
- de financiën.

De hoofdvragen van het onderzoek zijn als volgt geformuleerd:

- ***Hoe is de uitvoering van de nieuwe taken in het sociaal domein en de huishoudelijke ondersteuning in 2015 verlopen?;***
- ***Welke lessen kunnen op basis hiervan worden geleerd voor de toegang tot ondersteuning, de zorginkoop en de financiën?'***

De uitvoering van het onderzoek:

Om te komen tot een onafhankelijk en getrouw beeld is besloten het onderzoek uit te laten voeren door een extern onderzoeksbureau. Na een meervoudige onderhandse aanbesteding heeft BMC Onderzoek hiervoor de opdracht gekregen.

De opzet en omvang van het onderzoek:

De bevindingen van BMC zijn gebaseerd op een documentenstudie, een analyse van door de gemeente aangeleverde data en interviews met 50 klanten, 19 externe partijen (met name aanbieders) en 15 vertegenwoordigers van de gemeente (wethouders en ambtenaren).

De informatie die verkregen is uit de interviews vormt een aanzienlijk deel van het onderzoek. Omdat er bij aanvang van het onderzoek al veel informatie beschikbaar was uit eerdere onderzoeken en eigen analyses van de beschikbare data, is dit de belangrijkste toegevoegde waarde van het onderzoek. Hierbij moet wel een kanttekening worden gemaakt. De omvang van het kwalitatieve onderzoek (het aantal afgenomen interviews) is groot genoeg om een goede eerste indruk te krijgen, maar te klein om methodologisch onderbouwde conclusies te kunnen trekken. Voor deze aanpak is gekozen om het onderzoek nog voor de zomer af te kunnen ronden.

Toevoeging cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en W&I:

De gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder alle Wmo, Jeugd en W&I cliënten. Dit gebeurt, met het oog op benchmarking, op basis van landelijk vastgestelde vragenlijsten. Het cliëntervaringsonderzoek W&I is inmiddels beschikbaar, maar de onderzoeken Jeugd en Wmo zijn nog niet afgerond omdat de verplichte vragenlijsten, die door de VNG zijn opgesteld, te laat beschikbaar kwamen om de onderzoeken nog voor de zomer uit te kunnen voeren.

Zodra de resultaten van deze kwantitatieve onderzoeken beschikbaar komen, zal het

onderzoeksbureau ze analyseren om te bepalen of het voorlopige beeld dat uit deze evaluatie 3D naar voren komt, moet worden bijgesteld. De raad wordt daarna schriftelijk geïnformeerd.

Conclusie onderzoek:

Het onderzoeksbureau heeft in het rapport de volgende algemene conclusie opgenomen:

"De gemeente Leidschendam-Voorburg is goed op weg met de decentralisaties in het sociaal domein'. Er zijn geen grote incidenten geweest en ook financieel heeft de gemeente de nieuwe taken goed op kunnen vangen. De gemeente zoekt naar wegen om inwoners die hulp nodig hebben maar die niet in beeld zijn, wel in beeld te krijgen en grijpt kansen aan om het aanbod te verbeteren. Ook de eerste stappen naar de transformatie van het sociaal domein zijn gezet. Wij adviseren de gemeente dan ook door te gaan op de ingeslagen weg en de geleerde lessen ten volle te benutten bij het vormgeven van het nieuwe dienstverleningsmodel"

Voor een uitgebreide beantwoording van de onderzoeksvragen verwijst het college naar het bijgevoegde rapport.

Reactie van het college op het onderzoek

Het college is blij dat deze evaluatie is uitgevoerd en heeft het rapport van BMC met belangstelling gelezen. Juist het perspectief van klanten en aanbieders is een belangrijke aanvulling op dat wat al bekend was. Verder constateert het college dat de bevindingen van de onderzoekers in belangrijke mate overeenkomen met het beeld van het college over de huidige stand van zaken in het sociaal domein. Er is in de eerste anderhalf jaar na de decentralisaties intern ook al veel onderzocht en geanalyseerd om meer grip te krijgen op de uitvoering van de nieuwe taken en bij te kunnen sturen of te repareren waar het nodig is. Dit is een continue proces waarin ook de raad met enige regelmaat door het college is geïnformeerd. Het college heeft met het nemen van maatregelen dan ook niet gewacht op het verschijnen van dit onderzoeksrapport. Hieronder wordt voor elk van de die onderwerpen (toegang, zorggebruik en financiën) aangegeven hoe de lessen uit het eerste jaar na de decentralisaties zijn of worden opgepakt.

- Toegang tot ondersteuning

Uit het onderzoek komt o.a. naar voren dat klanten en aanbieders de gemeente als versnipperd ervaren en dat er nog stappen moeten worden gezet om de integraliteit van de dienstverlening (een huishouden, een plan, een regisseur) te versterken. De informatievoorziening aan en de communicatie met klanten heeft nog extra aandacht. Ook toont het onderzoek aan dat er maar een zeer beperkt beroep wordt gedaan op professionele cliëntondersteuning.

Doorontwikkelen van de dienstverlening in het sociaal domein:

Het college streeft ernaar alle inwoners die hulp nodig hebben goed en snel te helpen. Dit gaat vaak goed, maar soms schiet de gemeente hierin nog tekort.

Eind 2015 heeft het college na een interne evaluatie vastgesteld dat de gemeentelijke dienstverlening in het sociaal domein op onderdelen beter kan worden georganiseerd. Knelpunten die door de onderzoekers zijn geconstateerd (zoals bijv. versnippering en een gebrek aan verbinding tussen de gemeentelijke consulenten) kwamen ook uit deze interne evaluatie naar voren. Dit was voor het college aanleiding om de doorontwikkeling van de dienstverlening projectmatig aan te pakken. Dit project is in januari gestart. Binnen het project wordt langs drie sporen gewerkt aan:

- Het toegangsproces en wat de medewerkers van de gemeente nodig hebben om dit proces goed uit te kunnen voeren (volgens het principe: een huishouden, een plan, een regisseur);
- De gebiedsgerichte samenwerking met maatschappelijke partners;
- Een eenduidige aansturing van de dienstverlening in het sociaal domein.

De interviews met klanten, aanbieders en medewerkers van de gemeente leveren essentiële informatie voor de verdere uitwerking van deze drie sporen. Zo zal er extra ingezet worden op de informatievoorziening aan en de communicatie met de klant in de periode na het gesprek met de consulent. De raads werkgroep 3D is op 28 april jl. geïnformeerd over deze ontwikkeling.

Twee 'Sociale Servicepunten' voor informatie, advies en (onafhankelijke) cliëntondersteuning

Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat veel klanten zich in de contacten met de gemeente laten bijstaan door een mantelzorger of bekende en dat er maar zelden een beroep wordt gedaan op professionele onafhankelijke cliëntondersteuning. Eerder was dit ook door de Participatieraad LV en eigen medewerkers geconstateerd. Dit was aanleiding voor de gemeente om in gesprek te gaan met MEE, Kwadraad en Woej (alle drie aanbieders van professionele cliëntondersteuning). Deze aanbieders werken sinds eind vorig jaar aan een plan om hun dienstverlening op het gebied van informatie, advies en (onafhankelijke) cliëntondersteuning samen, gebiedsgericht vorm te geven. Ze richten daartoe twee fysieke inlooppunten in, ze ontwikkelen en gezamenlijke website en organiseren een één telefoonnummer. Doel van deze exercitie is onder andere een duidelijk, laagdrempelig en makkelijk vindbaar aanbod op het gebied van cliëntondersteuning. De twee inlooppunten zijn half augustus operationeel en de website gaat 1 september as. live. Het is de verwachting dat inwoners hierdoor vaker een beroep zullen doen op (onafhankelijke) cliëntondersteuning.

- Zorggebruik en - aanbod

Uit het onderzoek komt naar voren dat het aanbod van zorg en ondersteuning over het algemeen goed aansluit op de vraag. Toch worden er enkele lacunes geconstateerd. Het bestaande aanbod sluit nog onvoldoende aan op de behoefte van migranten en jongeren van 16 tot 23 jaar. Ook worden er knelpunten gesignaleerd in de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning en op het gebied van de (stapeling) eigen bijdragen. In het rapport wordt daarnaast gesproken over het risico dat de Casemanager Dementie die onder druk staat.

Onderzoek 18-/18+ 'Mogelijk maken wat nodig is'

In de tweede helft van 2015 hebben enkele medewerkers van de gemeente onderzocht welke hindernissen, jongeren die volwassen worden op hun weg tegen komen. Hiervoor hebben ze veel gesprekken met jongeren, ouders en professionals gevoerd. Ze hebben geïnventariseerd welke knelpunten er op dit gebied zitten in onze eigen dienstverlening en regelgeving en welke lacunes er in het aanbod zijn. De evaluatie 3D heeft op dit gebied ook knelpunten geconstateerd. De aanbevelingen uit het onderzoek 18-/18+ zijn of worden binnenkort opgepakt. Zo wordt er sinds 1 januari 2016 gewerkt met een 'doorstroomconsulent' die wordt ingezet als jongeren nog 17 zijn, om ervoor te zorgen dat een evt. overgang naar andere vormen van ondersteuning soepel verloopt. Het onderzoek en de aanpak van Leidschendam-Voorburg heeft ook regionaal positieve aandacht gekregen. De onderzoekers zijn inmiddels uitgenodigd om deel te nemen aan een landelijke werkgroep 18-/18+.

Meer maatwerk in het aanbod voor migranten:

De opvang en begeleiding van vluchtelingen en migranten is voor het college een belangrijk aandachtspunt. Het gaat daarbij niet alleen om het organiseren van onderwijsvoorzieningen en huisvesting, maar als het nodig is ook (jeugd)hulp, inkomen en begeleiding naar werk. Er zijn in deze gemeente diverse organisaties die zich professioneel en/of vrijwillig inspannen om ervoor te zorgen dat deze mensen zich zo snel mogelijk thuis voelen en volwaardig mee kunnen draaien in Leidschendam-Voorburg. De gemeente zet zich de komende tijd in om deze krachten te bundelen en waar nodig te versterken.

Stapelfactuur eigen bijdragen van het CAK

Het college betreurt het dat er achterstanden zijn ontstaan bij het innen van de eigen bijdragen door het CAK. Deze achterstand is toe te schrijven aan de problemen die aanbieders van begeleiding en HO hebben ondervonden bij het declareren van de gemaakte kosten. Er is op verschillende manieren en momenten over dit probleem gecommuniceerd met klanten. Aanbieders hebben hun klanten schriftelijk geïnformeerd en hen geadviseerd hiermee rekening te houden. De gemeente heeft dit in de contacten met klanten ook steeds gedaan. Daarnaast is er over dit probleem via de lokale media gecommuniceerd..

Klanten die de gestapelde eigen bijdrage niet in een keer kunnen of willen betalen, kunnen een regeling treffen voor gespreide betaling. In incidentele gevallen heeft de gemeente klanten financieel gecompenseerd.

Reparatiemaatregelen regeling Meerkosten Vervoer en beleid Eigen Bijdragen

Het college heeft de bestaande Regeling Meerkosten Vervoer onlangs herzien omdat met de oude regeling de doelgroep onvoldoende werd bereikt. En omdat er signalen zijn dat de hoogte van de eigen bijdrage voor sommige inwoners een reden is om af te zien van ondersteuning die ze wel nodig hebben, wordt ook dit beleid binnenkort aangepast.

Knelpunten HO

De geconstateerde knelpunten in de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning worden op verschillende manieren aangepakt. Om te beginnen door strak te sturen op nakoming van de contractuele afspraken met de aanbieders. Onderzocht zal worden of de onafhankelijke controle op de kwaliteit in omvang kan worden uitgebreid. Daarnaast wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe vorm van ondersteuning waarin HO kan worden gecombineerd met andere vormen van ondersteuning of persoonlijke verzorging.

- **Financiën**

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente tijdig beheersmaatregelen heeft getroffen om in financieel control te komen en te blijven. De komende jaren zal risicobeheersing, monitoring en control (in de breedte) in het sociaal domein nog extra aandacht vragen.

risicobeheersing, monitoring en control

Om inhoudelijk- en financieel te kunnen sturen in het sociaal domein wordt er op dit moment gewerkt aan de Monitor Sociaal Domein (met maatschappelijke doelen en effectindicatoren) en een integrale managementrapportage. Er wordt daarnaast geïnvesteerd in de ICT infrastructuur en zal een informatiemanager en een data/informatieanalisis Sociaal Domein worden aangesteld.

Conclusie

Het college is blij dat deze evaluatie is uitgevoerd. De interviews met klanten en aanbieders zijn een waardevolle aanvulling op dat wat al bekend was. Aandachtspunten die hieruit naar voren komen zijn of worden voortvarend opgepakt. Het college beschouwt de evaluatie op hoofdlijnen als een ondersteuning van de inmiddels ingezette lijn om de dienstverlening aan inwoners en het zorgaanbod te verbeteren.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

B.J.D. Huykman
secretaris

drs. J.W. van der Sluijs
burgemeester