

2021

Rapportage Van Beter naar Verbeteringen

Een evaluatieonderzoek naar het WMO-rapport van “Goed naar Beter?”



Willem Schneider
in opdracht van
Rekenkamercommissie Zundert
29-12-2021

Inhoud

1 Aanbevelingen “Van Goed naar Beter?” belicht	4
1.1 Aanleiding onderzoek.....	4
1.2 Doelstelling van evaluatieonderzoek	4
1.3 Aanbevelingen “Van goed naar beter?”	4
1.4 Bestuurlijke reactie.....	5
1.5 Beoordeling aanbevelingen “Van goed naar beter?”.....	6
2. Behandeling van de aanbevelingen in 2016.....	6
2.1 Ronde: Presentatie en bespreking RKC-rapport.....	6
2.2 Behandeling RKC-rapport in Besluit	7
2.2.1 Advies aan de raad	7
2.2.2 Evaluatie	8
2.2.3 Plan van Aanpak	8
2.2.4 Beslispunten raadsbesluit	8
2.3 College: Plan van Aanpak opgesteld.....	8
3 Doorwerking	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Opzet	9
3.3 Bestaan in de ambtelijke organisatie	9
3.4 Werking/Effect	10
4 Informatieplicht college	12
4.1 Kwalitatief aanvullend tweejaarlijks onderzoek	12
4.2 Geen kwalitatief vervolgonderzoek	14
4.3 Monitor sociaal domein	14
4.4 Raadspanel Sociaal Domein.....	15
5 Haalplicht raadsleden.....	15
6 Rekenkamercommissie als bewaker	16
7 Conclusies	16
7.1 Opzet	17
7.2 Bestaan	18
7.3 Effecten/Resultaten.....	19
7.4 Informatievoorziening	20
8 Aanbevelingen	21
Bijlage 1 Reactie op de aanbevelingen/verbetersuggesties uit het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Zundert.....	24

Bijlage 2 Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020	29
Bijlage 3 Programmaverantwoording 2018 paragraaf 3.3 Programma 6: Zorg & sociaal domein	31
Bijlage 4 Overzicht Informatie/Terugkoppeling WMO door college.....	32

1 Aanbevelingen “Van Goed naar Beter?” belicht

1.1 Aanleiding onderzoek

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft in haar jaarprogramma 2021 de doorwerking van de aanbevelingen van haar onderzoek “Van goed naar beter?” opgenomen. Dit onderzoek was in juni 2016 gepubliceerd en ging de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Een directe aanleiding voor de keuze van de WMO gaven de leden van de toenmalige RKC niet in hun onderzoek. De opstellers van het onderzoeksrapport uit 2016 gaven alleen aan dat “mede na raadpleging van de fracties in de Zundertse gemeenteraad heeft de Rekenkamercommissie Zundert besloten onderzoek te doen naar deze ingrijpende veranderingen in de gemeentelijke taken. We richten ons daarbij op de veranderingen in de WMO.”¹ De toenmalig voorzitter J. van Ostaaijen gaf dat nog eens aan tijdens de presentatie van het rapport tijdens de Ronde van 12 juli 2016. Hij had het “vermoeden” dat de uitvoering van de WMO door de gemeente een grote impact had op de Zundertse bevolking.² De huidige wethouder Twan Zopfi was veel stelliger: de slechte uitvoering van de WMO en de decentralisatie leefde onder de bevolking en in de gemeenteraad. “Vandaar dat dit onderzoek naar boven is komen drijven in de raad”.³ Ook uit het gesprek met enkele raadsleden bleek dat hen in 2016 geluiden bereikten, dat het destijds niet goed ging met de uitvoering van de WMO. “Daarom is de opdracht aan de rekenkamer gegeven om hier naar te kijken.”⁴⁵

1.2 Doelstelling van evaluatieonderzoek

De huidige RKC wil in een klein onderzoek kijken naar de doorwerking van de aanbevelingen van het rapport. Ze kijkt hier ook bij zichzelf in de spiegel. Daarom geeft ze aan het einde van dit onderzoek aan of en hoe de aanbevelingen van de RKC in de toekomst beter kunnen worden geformuleerd en welke stappen in het onderzoeksproces te verbeteren zijn.

In het gesprek van de Rekenkamercommissie met de wethouder Zopfi (WMO) gaf hij aan dat hij aangenaam verrast toen hij hoorde over het evaluatieonderzoek naar het rapport “Van Goed naar Beter?”. “Ik zit al lang in raad/college, maar ik heb nooit iets gemerkt dat zo’n onderzoek zou komen.”⁶

1.3 Aanbevelingen “Van goed naar beter?”

De eerste stap in dit onderzoek is om de aanbevelingen weer te geven. Dat waren:

1. Aandacht voor de groep ontevreden

Een kwart van de zorgontvangers is (zeer) ontevreden over de ondersteuning. Dat betekent in de Zundertse praktijk nog ruim 300 inwoners. Meer aandacht en noden van deze groep is gewenst.

2. Een verbetering van de informatievoorziening

¹ Blz. 6 RKC-rapport “Van Goed naar Beter”. Als een toelichting wordt gegeven dat “sinds 1 januari 2015 gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg, uitvoering van de Participatiewet zijn en voor enkele zorgtaken die zijn ondergebracht in de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Voor deze taken krijgen gemeenten minder financiële middelen dan het Rijk en provincies daar afgelopen jaren voor nodig hadden. Een gedachte bij het overdragen van de taken is de verwachting dat gemeenten efficiënter kunnen werken en dat deze bezuinigingen daardoor niet ten koste gaan van de dienstverlening en kwaliteit. Van mensen die zorg vragen, wordt bovendien verwacht dat ze meer zelf doen en minder snel een beroep doen op de overheid. Dat betekent ook dat mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijkere rol dienen te spelen.”

² Geluidverslag presentatie rapport Van goed naar Beter? Ronde 12 juli 2016

³ Gesprek met wethouder Twan Zopfi 16 november 2021

⁴ Gesprek met raadsleden 7 december 2021

⁵ Om misverstanden te vermijden; De rekenkamercommissie is onafhankelijk en bepaalt zelf wat ze onderzoekt. De gemeenteraad kan wel een verzoek doen, de rekenkamercommissie beslist of ze dat verzoek honoreert.

⁶ Gesprek met wethouder Twan Zopfi 16 november 2021

De huidige informatie die verstrekt wordt door de gemeente Zundert wordt in veel gevallen als onduidelijk en verwarrend ervaren. De gevonden ervaringen zouden de basis moeten vormen van een verbetering van de informatievoorziening.

3. Meer waardering en ondersteuning voor mantelzorgers

Veel respondenten ervaren niet dat de gemeente Zundert de mantelzorgers voldoende ondersteunt en waardeert. De gemeente Zundert zou dit moeten versterken, onder meer door het werk van mantelzorgers (meer) te ondersteunen en/of te vergemakkelijken.

4. Verbetering van de keukentafelgesprekken

Respondenten geven aan dat ze in het keukentafelgesprek soms weinig empathie en deskundigheid ervaren en ook dat de nazorg ervan niet altijd goed is geregeld. Het is belangrijk te blijven investeren in de mensen die het gesprek met zorgbehoevenden moeten voeren en daarbij aandacht te hebben voor hun empathisch vermogen en deskundigheid.

5. De ervaring van zorgbehoevenden blijven monitoren

Dit onderzoek kan worden beschouwd als een nulmeting. Door structureel de ervaringen te monitoren, kan adequaat op veranderingen in de praktijk worden ingespeeld.

We bevelen daarom aan – in lijn met wettelijke bepalingen – de ervaringen van zorgbehoevenden te blijven volgen en op basis daarvan eventuele beleidsaanpassingen te doen.

1.4 Bestuurlijke reactie

De bestuurlijke reactie op het rapport was vrij algemeen. De aanbevelingen werden namelijk niet per aanbeveling inhoudelijk besproken en evenmin expliciet per aanbeveling van een reactie voorzien. B&W schreven over deze aanbevelingen:

1. Het college stelt het op prijs dat de ervaringen van de inwoners worden teruggekoppeld: *“dat stelt ons in staat de voorzieningen en onze dienstverlening te blijven verbeteren.”*
2. Volgens het college wordt in het onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen *“oude WMO-gevallen”* en *“nieuwe AWBZ-taken die vanaf 2015 naar de gemeente zijn gekomen”*. Maar: *“de signalen zijn duidelijk.”*
3. Het monitoren van de WMO-uitvoering is volgens het college een wettelijke verplichting. Daarom willen B&W de bespreking van dit rapport koppelen aan de uitkomst van het onderzoeksrapport van het onderzoeksbureau “Companen” met als titel “Cliëntervaringsonderzoek WMO over 2015.”

Deze koppeling deed de vraag rijzen waarom deze twee onderzoeken (het RKC-onderzoek en dat van Companen) niet werden samengevoegd tot één onderzoek? Waarom heeft het college in overleg met de toenmalige rekenkamercommissie niet daartoe besloten?

Deze vraag werd aan de huidige ambtelijke programmamanager WMO en de secretaris van de RKC voorgelegd. De reden is bij deze manager niet bekend. *“We hebben jaarlijks een verplicht wettelijk onderzoek en waarom de RKC tegelijkertijd dit onderzoek uitvoerde, weet ik niet. Deze onderzoeken zijn jaarlijks verplicht en worden daarom regulier in de jaarplanning opgenomen. Het is een regionaal onderzoek en daar zit een vast stramien aan.”*⁷

Volgens de secretaris van de Rekenkamercommissie (RKC) was destijds bij de RKC niet bekend, dat het Cliëntervaringsonderzoek WMO over 2015 ook in dezelfde tijd zou worden uitgevoerd. *“We hebben onze onderzoeken wel tijdig aangemeld, ook naar het college. Dit deden we om juist te voorkomen, dat dingen dubbel zouden gebeuren. Men wist dit dus niet elkaar.”*⁸

De bevinding van de gesprekken is dat RKC en de gemeente niet met elkaar hadden afgestemd of overlegd over het tijdstip van start en afronding van beide onderzoeken. Het beeld ontstaat dat de

⁷ WMO-ambtenaren 24 november 2021

⁸ WMO-ambtenaren 24 november 2021

RKC destijds wel ingestemd heeft met het voorstel van de gemeente om beide rapporten gelijktijdig te behandelen in de raad, hoewel een document van dit besluit niet terug te vinden was.

1.5 Beoordeling aanbevelingen “Van goed naar beter?”

In dit onderzoek is de wethouder en de (voormalig) griffier hun beoordeling over deze aanbevelingen gevraagd.

Uit ons gesprek met de huidige wethouder WMO blijkt dat de aanbevelingen van het rapport uit 2016 *“er een uit het boekje, klassiek”* zijn *“juist omdat een waardevol rapport is. Je kan er een Plan van Aanpak op zetten. Als raadslid is de geest van het rapport goed bij me blijven hangen. We hebben dankzij het rapport een duwtje gekregen in de goede richting. Kortom: Van Goed naar Beter was constructief rapport.”*

De huidige wethouder, en destijds bij de vaststelling van het raadsbesluit CDA-raadslid, gaf in het gesprek met de RKC aan dat hij wel voor een SMART-benadering is bij het opstellen van aanbevelingen. *“Kijk je naar de rolverdeling, kan je je echter als wethouder afvragen in hoeverre je de aanbevelingen specifiek kan maken. Of zeg je: je haalt de rode draad er uit en daar ga je mee aan de slag. Het Plan van Aanpak zou ik juist specifiek willen zien, dan kan je zien wat je wil bereiken,”* aldus Zopfi.

De bevinding in ons onderzoek is echter dat dit niet is gebeurd, want in het Plan van Aanpak staan alleen uitgangspunten, geen specifieke actiepunten.

De voormalig griffier miste bij de aanbevelingen van het RKC-rapport een afdoeningstermijn, zodat het college weet waar het bij de jaarlijkse planning aan toe is. Ook miste deze griffier momenten van evaluatie, die aan de voorkant zijn gepland.⁹

De bevindingen zijn dat:

- **RKC en het college wisten niet van elkaar dat in dezelfde periode een onderzoek over de WMO werd uitgevoerd. Ze hebben daarom niet overlegd om één gezamenlijk onderzoek uit te voeren. De reden(en) van het uitblijven van een dergelijk overleg is bij de betrokken gesprekpartners onbekend;**
- **Volgens de huidige wethouder zijn de aanbevelingen en met name het Plan van Aanpak te weinig specifiek;**
- **De voormalig griffier mist een afdoeningstermijn en terugkoppelings-/evaluatiemomenten in de aanbevelingen;**

2. Behandeling van de aanbevelingen in 2016

In de volgende paragraaf wordt chronologisch aangegeven hoe het college én de raad met de uitvoering van aanbevelingen zijn omgegaan. Zijn er bijvoorbeeld collegevoorstellen geweest, raadsbesluiten genomen, zijn er rapportages geweest die aan de raad zijn aangeboden, heeft de raad bij het college expliciet geïnformeerd over de stand van zaken over de uitvoering van de aanbevelingen?

2.1 Ronde: Presentatie en bespreking RKC-rapport

Half 2016 publiceerde en presenteerde de rekenkamercommissie bij monde van voorzitter J. van Ostaaijen het rapport over het WMO-onderzoek “Van goed naar beter?”

Enkele maanden later, op 21 september, behandelde de gemeenteraad het rapport als Rondevoorstel. Tijdens deze Ronde werd ook het rapport van Companen “Cliëntervaringsonderzoek WMO

⁹ Gesprek met voormalig griffier Jan Jaap Rochat 10 november 2021

gemeente Zundert” gepresenteerd. Vervolgens werden beide rapporten inhoudelijk besproken. Tijdens deze bespreking vielen de volgende uitspraken van fracties op:

- Alle sprekers zijn blij met de uitslagen van de onderzoeken, maar meer onderzoek naar de ontevreden (circa 30%) is gewenst.
- Er moet gewerkt worden aan betere communicatie en aan een beter verwachtingsmanagement (CDA-raadslid Twan Zopfi)
- Twijfels aan de betrouwbaarheid van resultaten van het RKC-rapport als een “lage score van 21%” wordt bereikt. “Dan kunnen we niet te harde conclusies trekken” (CDA-raadslid Twan Zopfi)
- Er moet gewerkt aan verbetering van het empathisch vermogen van de medewerkers
- Er moet een vervolgonderzoek komen om te onderzoeken waarom Zundert slechter scoort dan Rucphen en Roosendaal, terwijl ook Zundert van het Elz-loket gebruik maakt. (CDA-raadslid Twan Zopfi)

College: toezegging Plan van Aanpak en van terugkoppelingen

In de beantwoording in de “Ronde” zegde de toenmalig wethouder Aarts toe dat hij met een Plan van Aanpak komt. Ook beloofde hij op korte termijn met een evaluatie van dit Plan te komen.

- “Ik kom met een Plan van Aanpak. Ik wil dit plan niet via de Ronde en Besluit behandelen, maar zal dit plan als raadsmededeling doen. Dit duurt veel te lang. Een lange procedure via Ronde en Besluit duurt veel te lang en dan zitten we al in december of januari. We moet snel aan de slag. En na vier tot vijf maanden komt er een eerste evaluatie.”¹⁰
- **Met andere woorden: de raad neemt geen formeel besluit over het Plan van Aanpak.**
- De leden van de Ronde stemmen met deze procedure in. De voorzitter van de Ronde komt tot de volgende constatering: “We gaan dit plan van aanpak monitoren en we komen daar op latere momenten vaker met elkaar over te spreken.”¹¹
- De wethouder Aarts zegde tijdens de Ronde in september 2016 toe om via een raadsmededeling de leden op de hoogte te houden van voortgang. Het toenmalig CDA-raadslid Twan Zopfi opperde tijdens deze Ronde de suggestie dat de wethouder de raad expliciet op de hoogte zal brengen als een raadsmededeling over dit -vooral veel inwoners - belangrijke onderwerp naar de raad wordt gestuurd. CDA-er Twan Zopfi: “De wethouder doet er goed om een expliciete mededeling aan de raad te doen, als er een raadsmededeling over het Plan van Aanpak is verstuurd naar de raad.”¹²
- **Met andere woorden: volgens de raad(sleden) komen er momenten dat het college terugkoppelt over de uitvoering van het Plan van Aanpak. Termijnen zijn hierbij niet genoemd. CDA-raadslid en later wethouder Zopfi vindt het belangrijk dat de wethouder WMO expliciet de raad op de hoogte houdt over de komst van een raadsmededeling over het Plan van Aanpak.**

2.2 Behandeling RKC-rapport in Besluit

2.2.1 Advies aan de raad

Na de behandeling in de Ronde op 21 september 2016, stuurde het college op 26 september 2016 een advies aan de Raad. Daar stonden de volgende beslispunten:

1. De 5 aanbevelingen, die door de rekenkamercommissie Zundert zijn gedaan, te ondersteunen.
2. Het college op te dragen deze aanbevelingen over te nemen en uit te voeren.

¹⁰ Eerste termijn toenmalig wethouder Aarts tijdens opnameverslag 21 september 2016. Deze evaluatie is opgevraagd, maar is niet teruggevonden.

¹¹ Einde eerste termijn opnameverslag 21 september 2016.

¹² Tweede termijn opnameverslag 21 september 2016.

3. Over de uitvoering de raad tijdig te informeren met een raadsmededeling

2.2.2 Evaluatie

Echter in hetzelfde advies aan de Raad stond onder het kopje “Planning”: *“Met een raadsmededeling wordt de raad t.z.t. nader geïnformeerd over de uitvoering.”* En onder het kopje “Monitoring en evaluatie”: *“De wethouder heeft toegezegd om binnen 4 tot 5 maanden te gaan evalueren.”*

De bevinding uit ons onderzoek is echter anders. Uit de gesprekken, die werden gevoerd met de voormalig griffier, de raadsleden en de programmamanager sociaal domein bleek namelijk dat ze zich deze evaluatie niet kunnen herinneren. Een schriftelijke evaluatie uit begin 2017 blijkt ook niet te bestaan.

2.2.3 Plan van Aanpak

Verder beloofde de wethouder tijdens de behandeling in “Besluit” op “korte termijn” te komen met een Plan van Aanpak. De input van dit Plan was dan gebaseerd op de twee onderzoeken (het RKC-onderzoek, het ‘Companen-onderzoek’), maar ook op de evaluatie van de ombudsman, een gesprek met de participatieraad, de resultaten van een vergadering van zes WMO-raden in de regio en de “nazorgkaarten” van Elz-loket.

2.2.4 Beslispunten raadsbesluit

Vervolgens werden op 11 oktober 2016 de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie door de gemeenteraad unaniem in een Raadsbesluit overgenomen en vastgesteld. In het raadsbesluit van 11 oktober 2016 werd besloten:

1. De 5 aanbevelingen, die door de rekenkamercommissie Zundert zijn gedaan, te ondersteunen.
2. Het college op te dragen deze aanbevelingen over te nemen en uit te voeren.
3. Over de uitvoering de raad tijdig te informeren met een raadsmededeling.

In ons gesprek gaf de voormalig griffier aan hoe hij naar de beslispunten kijkt: “Die moeten in orde zijn. Ook moeten de inhoudelijke punten van de aanbevelingen worden genoemd,” aldus de griffier. De bevinding is echter dat in het raadsbesluit van 11 oktober 2016 deze vijf aanbevelingen niet expliciet zijn genoemd.

Opvallend in dit raadsbesluit is verder dat het punt van de evaluatie ontbreekt. In de discussie tijdens de Ronde van 21 september 2016 heeft de wethouder deze toezegging gedaan. De raad heeft ook niet naar de evaluatie gevraagd.

2.3 College: Plan van Aanpak opgesteld

Nadat het besluit over de aanbevelen is aangenomen, stelt de ambtelijke organisatie een plan van aanpak op, waarover het college op 6 december 2016 een besluit neemt. Het college stemt in met zo’n plan *“waarbij de volgende uitgangspunten leidend zijn.”* Het betreft de volgende uitgangspunten:

- a. Het houden van een kwalitatief onderzoek en de doelgroep verbreden;
- b. De communicatie en de informatievoorziening verbeteren;
- c. Bekendheid geven aan en het verbeteren van de onafhankelijke cliëntondersteuning;
- d. Het Persoonsgebonden budget actiever aanbieden;
- e. Het evalueren van eerdere onderzoeken.

2. De raad hierover te informeren door middel van een raadsmededeling.¹³

¹³ Besluitenlijst vergadering college van B&W 06-12-2016 Registratienummer: ZD16025877

In dit Plan van Aanpak stonden dus uitgangspunten en geen actie- of uitvoeringspunten. Ook werden geen eind- of evaluatietermijnen bij deze uitgangspunten vermeld. De uitgangspunten zijn in “proces- termen” geformuleerd. Termen als “het houden van”, “bekendheid geven”, “verbeteren”, “actiever aanbieden”, “evalueren” en “informereren” werden namelijk gebruikt. De enige termijn, die de wethouder tijdens de bespreking in de gemeenteraad heeft genoemd, is een evaluatie van het Plan op korte termijn (vier tot vijf maanden), maar deze termijn staat niet in het raadsbesluit zelf.

Ook valt in het raadsbesluit op dat de raad wordt geïnformeerd over deze uitgangspunten via een raadsmededeling. Maar wat de inhoud van deze raadsmededeling dient te zijn, de momenten waarop het college de raad via deze raadsmededelingen informeert, zijn niet vastgelegd.

De bevindingen over de behandeling van het raadsbesluit zijn dus:

- **De door de wethouder toegezegde evaluatie (op korte termijn) is niet uitgevoerd;**
- **De raad heeft niet gevraagd naar deze evaluatie;**
- **Het Plan van Aanpak bevat uitgangspunten, geen actiepunten;**
- **De uitgangspunten bevatten geen eind- of evaluatietermijnen;**

3 Doorwerking

3.1 Inleiding

In de onderzoeksliteratuur wordt een onderscheid gemaakt tussen opzet, het bestaan en de werking of het effect.¹⁴ Je wilt immers een onderzoeksvraag verder onderzoeken. Daarvoor dient beleid aanwezig te zijn. De opzet veronderstelt daarom dat beleid, processen en procedures in documenten zijn beschreven in schriftelijke documenten.

De tweede stap is om na een aantal jaren later te kijken hoe deze aanbevelingen en de uitgangspunten in het Plan van Aanpak in de bestuurlijke organisatie van de gemeente zijn “geland.” In hoeverre is in de praktijk daadwerkelijk handen en voeten gegeven aan de uitvoering van de aanbevelingen? Heeft er doorwerking plaatsgevonden en op welke manier? “Bestaan” deze aanbevelingen in de organisatie en hoe effectief zijn deze aanbevelingen c.q. uitgangspunten van het Plan van Aanpak? Is er een directe link gelegd tussen de aanbevelingen, het Plan van Aanpak en het bestaan ervan in de organisatie en de uiteindelijke effecten?

Bij de ‘Werking’ staat de vraag centraal: werken de processen zoals deze bedoeld zijn? Ofwel is het beleid ook doeltreffend of effectief?

In het Plan van Aanpak zegt het college dat de raad via een “raadsmededeling” over de uitgangspunten geïnformeerd wordt (en blijft?). Deze toezegging betreft het belangrijke punt van de (actieve) informatievoorziening. Omdat deze toezegging onderdeel uitmaakt van het – op de aanbevelingen gebaseerde- Plan van Aanpak kijkt dit evaluatieonderzoek in een apart hoofdstuk ook naar de doorwerking van deze collegebelofte in de praktijk.

3.2 Opzet

De ontevredenheid in 2015/2016 over de uitvoering van de WMO heeft in 2016 geleid tot een onderzoekrapport van de RKC met een aantal aanbevelingen. Dit schriftelijk document noemt men de opzet. Het opstellen en overnemen van deze aanbevelingen is een eerste stap ter verbetering van de situatie.

3.3 Bestaan in de ambtelijke organisatie

Om tot een goed beeld te komen of de doorwerking daadwerkelijk in de ambtelijke organisatie tot stand gekomen is, werkt de rekenkamercommissie met documenten. Deze documenten geven op een

¹⁴ Eenzelfde indeling is bijvoorbeeld terug te vinden in het rekenkameronderzoek van de gemeente Westland “Naar de informatiebeveiliging in de gemeente Westland” (uit 2019)

kwalitatieve of kwantitatieve wijze weer of en hoe deze doorwerking heeft plaatsgevonden. Zo zouden jaarplannen, werkplannen of rapportages in de interne ambtelijke organisatie kunnen worden gebruikt bij de toegezegde evaluaties en raadsmededelingen.

Helaas zijn deze documenten niet teruggevonden: in het gesprek met de ambtenaren wordt aangegeven dat de schriftelijke werkwijze niet in de ambtelijke organisatie bestaat. De programmamanager Sociaal domein geeft aan dat haar afdeling deze aanbevelingen in de praktijk heeft uitgevoerd en ter harte genomen heeft. *“Alleen: dat leggen we niet allemaal vast, omdat we dat gewoon nergens bij de uitvoering doen. We kunnen dus geen documenten leveren, maar als je kijkt naar de inhoud van de aanbevelingen, het onderzoek spreekt ook niet over “legt het vast”, maar ik denk wel dat alles is gebeurd.”*¹⁵

Wethouder Zopfi heeft dezelfde opvatting. Volgens hem was en is er in de praktijk wel degelijk sprake van het bestaan van de aanbevelingen van het rekenkamerrapport in de organisatie. Zopfi: *“Misschien hebben we dat “bestaan” teveel losgekoppeld van het RKC-onderzoek, maar naar mijn beleving leven de aanbevelingen juist als geen ander binnen de organisatie (denk aan de keukentafelgesprekken, de tevredenheid, de zichtbaarheid van het WMO-loket). Deze punten hebben we afgelopen jaren nadrukkelijk ‘vastgepakt’ en hebben we zichtbaar verbeterd. Zeker als je kijkt naar de hoge scores bij de nieuwe tevredenheidsonderzoeken.”*¹⁶

Verder heeft de onderzoeker van de Rekenkamercommissie een vergadering beluisterd over de bedrijfsvoering van Elz. Op 20 december 2017 gaf mevrouw C. van Dongen (teamleider bij Elz) een presentatie over de werkwijze van Elz-loket. Ze vertelde over haar positieve ervaringen en over de verbetering van de kwaliteit. In de reacties van raadsleden op deze presentatie gaf het toenmalig raadslid van Dorpsbelangen M.A. van de Sande (en lid van de rekenkamercommissie) aan dat “Elz veel gedaan heeft met het rapport van de rekenkamer.”¹⁷ Hij legde als enige van de aanwezige raadsleden een directe link met de aanbevelingen van het rapport “Van Goed naar Beter?”

De bevinding zijn dat:

- **In de ambtelijke organisatie geen directe link wordt gelegd tussen de RKC-aanbevelingen, het Plan van Aanpak en werkwijze in deze organisatie, maar dat volgens de programmamanager wel bewust in de praktijk volgens deze aanbevelingen is gewerkt;**
- **uit de gesprekken en uit de presentatie blijkt dat de betrokkenen (wethouder, programmamanager, teamleider, raadsleden) met overtuiging aangeven dat de aanbevelingen van het rekenkamerrapport “juist als geen ander binnen de organisatie” leven;**
- **Schriftelijke documenten, die deze positieve oordelen onderstrepen, (jaarplannen, werkplannen) heeft de rekenkamercommissie opgevraagd, maar niet ontvangen;**

3.4 Werking/Effect

Na de opzet, het bestaan is het derde onderzoeksonderwerp het effect: wat is uiteindelijk het resultaat geworden van de aanbevelingen en het Plan van Aanpak? Is er inderdaad sprake van een zichtbare beweging van “goed naar beter”?

Om deze beweging te kunnen meten zijn de, wettelijk verplichte, jaarlijkse kwantitatieve cliëntenonderzoeken de belangrijkste en enige documenten, waaruit kan worden geput. In deze onderzoeken worden de respondenten tien vragen gesteld die jaarlijks terugkeren. De beantwoording van deze vra-

¹⁵ Gesprek WMO-ambtenaren 24 november 2021

¹⁶ Verslag gesprek wethouder 16 november 2021

¹⁷ Geluidsverslag van 20 december 2017 https://zundert.notubiz.nl/vergadering/366328#ai_3752769

gen komen terug in een cijfermatige beoordeling. Het beeld dat in de loop der jaren (2016-2020) ontstaan is, is dat de waardering en tevredenheid van de bewoners in Zundert toeneemt en op vrij hoog niveau staat.

De betrokkenen, die in de gesprekken aan het woord kwamen, wezen ook steeds op de positieve beoordelingen. De hoge cijfers duiden volgens de wethouder, de programmanager, de voormalig griffier en de raadsleden erop dat de organisatie volgens de aanbevelingen en het Plan van Aanpak werken en goede resultaten hebben behaald.

De wethouder verwees hierbij naar onderwerpen zoals de verbetering van het zichtbaarheid van het WMO-loket, *“deze past in de geest van het rapport”*, de komst van de vraagwijzer, de publiekscampagne die er was, en de komst van een onafhankelijke cliëntenondersteuning. De geïnterviewde raadsleden en de ambtenaren benoemden zich tijdens de gevoerde gesprekken ook deze onderwerpen.

De programmamanager wees er ook op dat de gemeente de afgelopen jaren extra communicatiecampagnes had opgezet: *“Die zijn breed naar de inwoners van Zundert over het sociaal domein uitgerold. Bovendien zijn de brieven vanuit Elz-loket aangepast. Er zijn dus wel acties ondernomen. In 2019 was er een brede campagne, is de website aangepast, is de zichtbaarheid van het Elz-loket is vergroot en in 2020 is het nieuw toegangloket vraagwijzer geopend. Het is een onderwerp dat steeds weer aandacht vraagt: er komen weer nieuwe mensen bij, dus we blijven bezig.”*

Verder geeft ze aan dat er een kwaliteitsverbetering van de keukentafelgesprekken is opgetreden. *“Dit kan je terugvinden bij de cliënttevredenheidsonderzoeken, daarin scoren we hoog. Bovendien zijn enkele vragen in deze onderzoeken opgenomen over deze gesprekken. Daarin krijgen we een goede beoordeling.”*¹⁸

In een raadsmededeling behorende bij het kwantitatieve clientervaringsonderzoek uit 2019 meldt de wethouder:

*“De gemeente Zundert kan zeer tevreden zijn over deze resultaten. Wij gaan naar aanleiding van de resultaten geen verbeterplan opstellen. Het huidige beleid kan ongewijzigd worden voortgezet. Het blijven investeren in communicatie via folders en website is iets wat in Zundert continue de aandacht heeft.”*¹⁹

Bij de raadsleden heerst ook de tevredenheid over de resultaten van de aanbevelingen. Een raadslid geeft aan dat *“de rapportages positief zijn, vanuit de samenleving hoor ik zelfs dat men doorschiet.”*²⁰

De bevindingen zijn dat:

- **Alle geïnterviewde betrokkenen het er over eens zijn de aanbevelingen en het Plan van Aanpak effectief is geweest. Ze verwezen naar de hogere waarderingcijfers uit de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken tussen 2016-2021;**
- **Dat geldt ook voor de raadsleden, die bij het groepsgesprek aanwezig waren;**
- **De wethouder WMO naar aanleiding van de goede cijfers uit 2019 geen “verbeterplan” wil opstellen;**

Uit de volgende paragraaf zal blijken dat deze raadsleden niet alleen deze kwantitatieve onderzoeken ter beschikking hadden, maar ook andere instrumenten die ze volgens de Gemeentewet hadden kunnen gebruiken. Ze zetten deze middelen echter nauwelijks in.

¹⁸ Gesprek WMO-ambtenaren 24 november 2021

¹⁹ Raadsmededeling 26-05-2020; Zaaknummer: Z20-003001 Documentnummer: ZD20021716

²⁰ Gesprek met raadsleden 7 december 2021

4 Informatieplicht college

In de vorige paragrafen is al ingegaan op de informatievoorziening van het college naar de raad. Dit hoofdstuk wil op dit onderwerp nog een verdiepingsslag maken.

Het college heeft volgens art. 169 van de Gemeentewet een actieve informatieplicht richting de raad. De vraag is hierbij in hoeverre het college/de wethouder de raad actief de periode van 2016 tot en met 2021 schriftelijk heeft geïnformeerd over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen en van het Plan van Aanpak.

De bevinding is dat dit niet het geval is. Uit de gesprekken die we voerden met griffier, ambtenaren, wethouder en raadsleden, bleek dat niet expliciet het geval te zijn. Er is tot nu toe (meer dan vijf jaar na behandeling in de Ronde en het Besluit) geen raadsmededeling gestuurd naar de raad over de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen of van de uitgangspunten van het Plan van Aanpak.

Volgens de programmamanager Sociaal Domein krijgt de raad wel informatie over de wettelijk verplichte, jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken. De resultaten ervan worden in een raadsmededeling naar de raadsleden gestuurd. De bevinding is dat in de periode 2016-2020 jaarlijks onderzoek verricht werd, maar dat niet elk jaar de raad een raadsmededeling hierover heeft ontvangen. Gemist wordt een raadsmededeling uit 2018, 2020 (en 2021).

De raadsmededeling van 17-08-2017 vermeldt over het Plan van Aanpak het volgende:

Stand van zaken Plan van Aanpak

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van 'Companen' en van de rekenkamercommissie over 2015 gaven aanleiding om te komen tot verbeteracties. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld. De acties in het verbeterplan worden op dit moment uitgevoerd. Een van de actiepunten is het tweejaarlijks uitvoeren van een **aanvullend kwalitatief onderzoek**, te beginnen in 2017. Dit onderzoek zal in het najaar van 2017 plaatsvinden. De resultaten daarvan zullen ter informatie aan uw raad worden voorgelegd.²¹

Het college meldt dus in deze raadsmededeling dat "de acties in het verbeterplan op dit moment worden uitgevoerd." En: er komt een aanvullend kwalitatief onderzoek, dat tweejaarlijks wordt gehouden. Het eerste zal in 2017 zijn. Het college noemt dus slechts één actiepunt met name, wat de andere actiepunten zijn, is de lezer onduidelijk. Verder heeft de raad heeft de uitgangspunten van het Plan van Aanpak vastgesteld en niet de "*acties in het verbeterplan*".²²

4.1 Kwalitatief aanvullend tweejaarlijks onderzoek

In januari 2019 publiceerde het college de resultaten van het in 2016 toegezegde aanvullende kwalitatieve onderzoek: het "Rapport Kwalitatief Cliëntervaringsonderzoek WMO Gemeente Zundert."²³ Opvallend is de tijdsvolgorde:

- De raadsmededeling van 17 augustus 2017 meldt dat het onderzoek in het najaar van 2017 zal plaatsvinden
- Het rapport Kwalitatief Cliëntervaringsonderzoek WMO Gemeente Zundert is op 13 juli 2018 naar het college gestuurd
- Op 6 december 2018 is de ambtelijke adviesnota naar het college gestuurd en vastgesteld²⁴
- Op 29 januari 2019 is de raadsmededeling over dit rapport door het college vastgesteld en naar de raad gestuurd.

²¹ Raadsmededeling Zaaknummer: Z17-004298 Documentnummer: ZD17029740

²² De vraag is of het Plan van Aanpak hetzelfde is als het "*verbeterplan*"? het Plan van Aanpak heeft uitgangspunten, het "*verbeterplan*" heeft "*acties*"

²³ Zaaknummer: Z18-005106 Documentnummer: ZD18045853

²⁴ Ambtelijke adviesnota 6 december 2018

De bevindingen zijn dat:

- **De termijn tussen het toegezegde onderzoek (najaar 2017) en het gepubliceerde onderzoek (juli 2018) negen tot tien maanden ligt;**
- **Tussen de afronding en publicatie van het onderzoeksrapport en het versturen naar de raad een periode van zeven maanden ligt;**

Opvallend is dat in de adviesnota aan het college niet wordt voorgesteld om dit rapport te bespreken met de raad, maar de resultaten van het rapport als raadsmededeling met de raad te delen. Reden: *“Het functioneren van het Loket Elz is een politiek gevoelig onderwerp. Daarom wordt voorgesteld een raadsmededeling te laten uitgaan.”* Het college nam dit ambtelijk advies over.

Het college verwijst in deze raadsmededeling van 29 januari 2019 naar de *“aanbevelingen van het onderzoeksrapport.”*

Samengevat kan op basis van het onderzoek worden gesteld dat er voor het Loket Elz op drie onderdelen verbeteringen zijn doorgevoerd naar aanleiding van *de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport*:

1. Richting inwoners die een hulpvraag hebben maar nog geen contact hebben gezocht:
De onderzoekers benadrukken dat het voor veel mensen moeilijk is om hulp te vragen. Om de participatie van mensen te bevorderen is het belangrijk dat de ondersteuningsmogelijkheden bij zo veel mogelijk mensen bekend is en als laagdrempelig wordt ervaren. Daarbij wordt specifiek de doelgroep van 75-plussers genoemd.
2. Richting inwoners van wie de aanvraag is afgewezen: Het is voor inwoners niet altijd duidelijk of begrijpelijk waarom een verzoek wordt afgewezen. De onderzoekers adviseren om hier aandacht aan te besteden.
3. Richting inwoners met een WMO-voorziening: Voor inwoners met een toegewezen WMO-voorziening is het belangrijk dat zij zelf ook de regie kunnen houden.

Er is door de onderzoekers aangegeven dat er ruimte is voor verbetering:

1. zorgen voor één vaste contactpersoon,
2. de cliënten beter informeren over mogelijkheden
3. administratieve rompslomp zoveel mogelijk verminderen
4. soms wat meer aandacht hebben voor persoonlijke relatie met cliënten.

Bron: Raadsmededeling 29 januari 2019

Het college heeft in een bijlage gereageerd op de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport,²⁵ waarbij niet expliciet wordt verwezen naar de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport van 2016. Wel kan worden vastgesteld dat de onderwerpen van deze aanbevelingen terugkwamen in dit kwalitatief onderzoek (aandacht voor ontevreden en, meer communicatie, meer aandacht voor mantelzorgers, verbetering van keukentafelgesprekken).

De raadsmededeling over het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek van 2019²⁶ meldde de positieve en verbeterde resultaten, maar verwees niet naar het Plan van Aanpak of naar de aanbevelingen van het Rekenkamerrapport van 2016. De wethouder schrijft: *“De gemeente Zundert kan zeer tevreden zijn over deze resultaten. Wij gaan naar aanleiding van de resultaten geen verbeterplan opstellen. Het huidige beleid kan ongewijzigd worden voortgezet. Het blijven investeren in communicatie via folders en website is iets wat in Zundert continue de aandacht heeft.”*

²⁵ Zie bijlage 1 Reactie Gemeente en ELZ op de aanbevelingen/verbetersuggestie uit het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Zundert

²⁶ Zaaknummer: Z20-003001, Documentnummer: ZD20021716

Deze raadsmededeling kwam op 26 februari 2019 (vergadering Ronde Hal) aan de orde.²⁷ De raadsleden hebben over deze mededeling geen vragen gesteld.²⁸

Over het informatiemiddel ‘raadsmededeling’ gesproken: bij de behandeling van het RKC-rapport in de Ronde van september 2016 hielden de voorzitter van de Ronde en het toenmalig CDA-raadslid Twan Zopfi wel rekening met momenten van terugkoppeling of informatievoorziening via raadsmededelingen. De programmamanager WMO zei hierover: “De uitvoerende zaken leggen we echter niet vast.” Sinds 2018 is zij in dienst en heeft ze de raad nooit over gehoord om een terugkoppeling. “Ook is nooit gevraagd naar de stand van zaken over de uitvoering van de uitgangspunten van het Plan van Aanpak of de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek.”²⁹

De bevindingen zijn dat:

- **Wethouder Twan Zopfi – als het gaat om de uitvoering van het Plan van Aanpak - als collegelid weinig actief van gebruik heeft gemaakt van terugkoppelingsmomenten; Als raadslid vond hij deze momenten juist belangrijk.**
- **Alleen bij de uitkomsten van de jaarlijkse kwantitatieve cliëntervaringsonderzoeken bij het kwalitatieve onderzoek zond hij raadsmededelingen naar de raad. Hij verwees hierbij niet expliciet naar het Plan van Aanpak;**
- **De gemeenteraad niet actief om informatie over “het bestaan” van de RKC-aanbevelingen en de uitgangspunten van het Plan van Aanpak vroeg;**

4.2 Geen kwalitatief vervolgonderzoek

Zoals eerder aangegeven, meldde de raadsmededeling van 17 augustus 2017 dat om de twee jaar een kwalitatief onderzoek wordt gehouden. Het eerste onderzoek kwam in augustus 2018 klaar. De verwachting is daarom dat in 2020 opnieuw een onderzoek verricht zou worden en dat in de jaarplanning rekening gehouden is met een derde onderzoek in 2022.

Tijdens de gesprekken met de wethouder, de griffier, de ambtenaren en de raadsleden is gevraagd naar vervolgonderzoeken. Ze kunnen zich geen tweede onderzoek uit 2020 herinneren. Volgens de programmamanager Sociaal Domein is voor 2022 geen kwalitatief onderzoek gepland: “*Vanuit de uitvoering zien we ook geen aanleiding om dat te doen. Ook gezien de goede resultaten uit het kwantitatieve onderzoek. Het kan altijd in ons werkplan worden opgenomen als bestuurlijk daar de wens voor aanwezig is.*”

De bevindingen zijn:

- **Ondanks het collegevoornemen om meerdere kwalitatieve onderzoeken te verrichten er slechts één zo’n onderzoek is geweest;**
- **De raadsleden niet verder hebben gevraagd naar het uitblijven van het tweede en het derde kwalitatieve onderzoek.**

4.3 Monitor sociaal domein

Behalve uit cliëntentevredenheidsonderzoeken kan volgens de programmamanager de raad ook informatie halen uit de Monitor Sociaal Domein. Volgens haar stuurt het college twee keer per jaar “een brede monitor sociaal domein”³⁰ naar de raad. Raadsleden stellen volgens deze programmamanager nauwelijks vragen over deze monitors, ook niet als het om de WMO gaat.

²⁷ Rondevoorstel d.d. 26-02-2019 Zaaknummer: Z18-006976 Documentnummer: ZD19000968

²⁸ Geluidsverslag 21 september 2016 agendapunt 4 Raadsmededelingen

²⁹ Gesprek WMO-ambtenaren 24 november 2021

³⁰ Waarschijnlijk bedoelt de programmamanager de halfjaarlijkse bestuursrapportages sociaal domein

De bevinding is ook dat, na desk research, in deze bestuursrapportages niet verwezen wordt naar de aanbevelingen van het rapport van de rekenkamercommissie of naar het Plan van Aanpak.³¹ Datzelfde geldt ook voor de Visie Sociaal Domein³² die de raad op 20 mei 2020 vaststelde.

4.4 Raadspanel Sociaal Domein

Een andere informatiebron om meer te weten te komen over de uitvoering van de aanbevelingen van het rapport “Van Goed naar Beter?” en het daar op aansluitende Plan van Aanpak is het “Raadspanel Sociaal Domein.” Volgens de programmamanager Sociaal Domein zijn er ook mondelinge sessies met raadsleden, ze worden op allerlei fronten geïnformeerd. Maar ze worden niet specifiek geïnformeerd over de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek.”³³

5 Haalplicht raadsleden

Omdat de informatievoorziening over de doorwerking van de aanbevelingen vanuit het college zo stil was, is de vraag of misschien raadsleden via hun “haalplicht” actie hadden ondernomen om meer inzicht te krijgen in de uitvoering van deze aanbevelingen. Het antwoord op deze vraag is negatief: er zijn vanuit de raad geen schriftelijke vragen gesteld of gevraagd om een raadsmededeling. Wethouder, programmamanager, voormalig griffier én de gesproken raadsleden geven dat ook toe.

De raadsleden melden dat ze bij hun werkzaamheden geen prioriteit gaven aan de uitvoering van de aanbevelingen en het plan van aanpak. Ze voeren hierbij het argument van de effectiviteit aan: ze zagen sinds 2016 een stijgende lijn van tevredenheid bij de jaarlijkse wettelijk verplichte cliëntentevredenheidsonderzoeken: *van een “zesje naar een acht”*.³⁴ Als het goed gaat, waarom dan nog aandacht hieraan besteden? zo was het algemene gedachtegoed bij de raadsleden.

Een ander raadslid kwam daarnaast met volgende argument: “Er daar is eigenlijk nooit feedback over geweest. Dat komt door de structuur, waarin we zitten: het is de wethouder die de uitvoering gedelegeerd heeft naar Etten-Leur. Dat is iets, waar we goed bij stil moeten staan om je te realiseren hoe weinig grip je op de situatie hebt. Het sociaal beleid uitvoeren gebeurt eigenlijk in de D6-gemeenten, **Dus: beleidsvorming en andere zaken liggen dus buiten onze horizon.** De uitvoering vindt eigenlijk “buiten het Zundertse” plaats.”³⁵ Een ander raadslid gaf aan dat hij alleen tevreden geluiden hoort en weinig geluiden van ontevredenheid. “Het echte contact met de wethouder is aan de raad om hierover te vragen en daar zijn we als raad “enigszins” in te kort geschoten.”

Gelet op de genoemde informatie zijn de bevindingen van de Rekenkamercommissie dat:

- **De wethouder de resultaten van de wettelijk jaarlijkse verplichte kwantitatieve cliëntentevredenheidsonderzoeken met de raad heeft gedeeld met daarbij behorende raadsmededeling;**
- **Deze resultaten in een raadsmededeling zijn vermeld zonder expliciet te verwijzen naar de aanbevelingen in het Rekenkamerrapport of de resultaten te linken aan deze aanbevelingen of het Plan van Aanpak;**
- **De wethouder de resultaten van het kwalitatieve onderzoek met de raad heeft gedeeld**
- **De wethouder niet heeft gehandeld volgens zijn toezegging om de kwalitatieve onderzoeken tweejaarlijks te houden;**

³¹ Zie de halfjaarlijkse bestuursrapportages sociaal domein en visie Sociaal Domein

³² Zaaknummer: Z20-000552 Documentnummer: ZD20008532

³³ Gesprek WMO-ambtenaren 24 november 2021

³⁴ Zie bijlage 2 CEO WMO 2020. Deze bijlage geeft een overzicht van 2015 tot en met 2020

³⁵ Gesprek met raadsleden 7 december 2021

- De wethouder over deze omissie geen (raads)mededeling naar de raad heeft verstuurd waarom dit niet is gebeurd;
- De raad de wethouder niet (actief) heeft gevraagd naar de beweegreden(en) om af te zien van deze kwalitatieve onderzoeken;
- De raadsleden de wethouder niet (actief) hebben bevroegd over de stand van zaken van de uitvoering van de aanbevelingen van het rekenkamerrapport of naar de uitvoering van het Plan van Aanpak;
- De raadsleden in het gesprek aangaven dat ze andere prioriteiten hadden en gelet op de goede resultaten (zie de kwantitatieve clienttevredenheidsonderzoeken) de wethouder niet hebben bevroegd;

6 Rekenkamercommissie als bewaker

Behalve de gemeenteraad is de rekenkamercommissie een orgaan dat de voortgang van de aanbevelingen kan bewaken. Het zijn immers haar eigen aanbevelingen die ze heeft opgesteld.

De bevinding is dat dit ook is gebeurd. In het jaarverslag 2016-2018/jaarprogramma 2019-2020 vroeg de toenmalige RKC wat er door het college tot op dat moment met de aanbevelingen is gedaan. Als reactie op deze vraag meldde het college:

“Het afleggen van verantwoording door het college aan de gemeenteraad over het door haar gevoerde beleid gaat (...) volgens de daarvoor wettelijk bepaalde, formele, procedures. Het jaarprogramma en jaarverslag van de rekenkamercommissie maken daar geen deel uit.

Het college heeft haar reacties gegeven bij de bevindingen van de beide onderzoeken en die reactie is ook aan die rapportages toegevoegd. Het leidt tot verwarring bij college én raad over de betekenis van een dergelijke voortgangsrapportage, zou deze onderdeel uitmaken van een formeel document van de rekenkamercommissie naar de raad. Voor beide beleidsterreinen wordt in de komende jaarrekening (2018) uitgebreid verantwoording afgelegd door het college aan de raad. In de jaarrekening wordt daarbij expliciet ingegaan op de aanbevelingen van beide onderzoeken.”³⁶

Met andere woorden: de verantwoording van het college over de aanbevelingen komen terug in de jaarrekening van 2018 e.v.

Gelet op deze reactie heeft de Rekenkamercommissie het jaarverslag 2018 bestudeerd. De bevinding is dat ze in de programmaverantwoording over Sociaal Domein & Zorg geen expliciete verwijzingen naar deze aanbevelingen zijn. Er werd alleen melding gemaakt van aanbevelingen uit het kwalitatieve cliëntervaringsonderzoek. “Deze worden zoveel als mogelijk overgenomen. In Zundert zijn in het kader van monitoring en sturing extra vragen in de vragenlijst opgenomen.³⁷ Ook in andere jaarverslagen, netwerkbegrotingen en raadsmededelingen staan dergelijke verwijzingen niet.³⁸

7 Conclusies

De rekenkamercommissie heeft bij deze evaluatie een aantal documenten bestudeerd en gesprekken gehouden. Op grond hiervan heeft ze een aantal bevindingen geconstateerd. Per onderwerp worden ze nogmaals onder elkaar gezet met daarbij de conclusies.

Bij de evaluatie heeft de Rekenkamercommissie een drieslag gemaakt: de opzet (is er een document of rapport met daarin de probleemstelling, de bevindingen en de aanbevelingen), het bestaan (zijn de

³⁶ Zie Jaarprogramma 2019-2020/Jaarverslag 2016-2018 - Rekenkamercommissie Zundert, blz. 7

³⁷ Zie bijlage 3: Paragraaf 3.3 Sociaal Domein & Zorg in programmaverantwoording 2018.

³⁸ Zie bijlage 4: Overzicht Informatieverschaffing/terugkoppeling door college

aanbevelingen overgenomen en “leven” ze in de organisatie?) en het resultaat (wat zijn de resultaten, de effecten van de aanbevelingen in de praktijk?).

Een ander punt van aandacht, dat met name het “bestaan” en de resultaten van de aanbevelingen te maken heeft, is de informatie-uitwisseling tussen het college en de raad.

7.1 Opzet

Centraal element in de opzet staat het onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie. Allereerst bij een bevinding bij de procedure van de keuze van het rapport: daar was geen afstemming tussen college en de rekenkamercommissie. Daarnaast waren de aanbevelingen in “procestermen” geformuleerd.

Bevindingen	Conclusies
<p>1 Aanloop: RKC en de gemeente hadden niet met elkaar hadden afgestemd of overlegd over het tijdstip van start en afronding van beide onderzoeken.</p> <p>Wel heeft de RKC ingestemd met het voorstel van de gemeente om beide rapporten tegelijk te behandelen in de raad.</p>	<p>Er is onvoldoende tussen de RKC en de wethouder/programmamanager gecommuniceerd over de uitvoering van beide onderzoeken.</p>
<p>2 Aanbevelingen: De aanbevelingen zijn in “procestermen” geformuleerd.</p>	<p>De aanbevelingen hebben de omissie dat ze te open zijn, want aan de voorkant is niet afgesproken welke ijkmomenten er zijn, er zijn geen afdoeningstermijn en evaluatiemomenten in de aanbevelingen opgenomen of bij een toelichting op deze aanbevelingen vermeld.</p>

7.2 Bestaan

Bij het bestaan van de RKC-aanbevelingen in de organisatie heeft de rekenkamercommissie in het evaluatieonderzoek een aantal tekortkomingen gesignaleerd.

Bevinding	Conclusie
<p>1 Uit de gesprekken en uit een presentatie-ronde blijkt dat de betrokkenen (wethouder, programamanager, teamleider Elz raadsleden) met overtuiging aangeven dat de aanbevelingen van het rekenkamerrapport “juist als geen ander binnen de organisatie” leven.</p> <p>2 Documenten, die deze positieve oordelen onderstrepen ontbreken echter.</p> <p>3 De bevinding is dat het ontbreken van deze documenten komt, doordat dat het “vastleggen” van processen niet tot de ambtelijke cultuur behoort en dat bestuurlijk (college en raad) niet om een terugkoppeling van de stand van zaken van de uitvoering van het Plan van Aanpak en de aanbevelingen van het RKC-rapport is gevraagd. De redenen hiervan zijn volgens raadsleden de positieve resultaten van de jaarlijkse kwantitatieve cliënttevredenheidsonderzoeken.</p> <p>4 Door deze successen hadden terugkoppelingen over het “bestaan” in de ambtelijke uitvoeringsorganisatie bij de raadsleden geen prioriteit.</p>	<p>Zowel vanuit de ambtelijke organisatie, college en de raad bleek weinig behoefte om schriftelijke informatie vast te leggen. De successen werden dus niet in documenten vastgelegd en er is niet expliciet verwezen naar de RKC-aanbevelingen of de uitgangspunten van het Plan van Aanpak. Deze rapportages pasten niet in de werkcultuur van de organisaties</p> <p>Als gaat het om het “bestaan” van aanbevelingen in de zin van: Hebben de aanbevelingen van het RKC-rapport ook doorgewerkt hebben in de manier van werken van de ambtenaar en Hebben de aanbevelingen doorgewerkt op de manier waarop raad geïnformeerd is</p> <p>Dan kan worden geconcludeerd dat delen hiervan terug te vinden zijn via mondelinge gesprekken. Deze informatie is wel summier: de beoordeling van de betrokkenen over het “bestaan” is gebaseerd op de kwantitatieve jaarlijkse resultaten van één onderzoek en niet op inzicht van interne documenten. Ook werden de “successen” niet “gevierd” door terugkoppelingen, zodat raadsleden secundaire bronnen (inwoners) gebruikten.</p> <p>Door de tevredenheid over de resultaten bij zowel de raadsleden en de ambtelijke organisatie bleek de informatievoorziening en -behoefte over het “bestaan” geen prioriteit te hebben Raadsleden gingen dus slordig om met de controle op de toezeggingen van het college en het monitoren van de uitvoering van de RKC-aanbevelingen.</p>

7.3 Effecten/Resultaten

De wethouder en de raadsleden benadrukken de positieve resultaten in de jaarlijkse kwantitatieve onderzoeken. Door deze focus gaan ze slordig met de informatie-uitwisseling om: toezeggingen van de wethouder worden niet gecontroleerd door de raad, de wethouder vraagt de ambtelijke organisatie niet om schriftelijke rapportages of terugkoppelmomenten naar het college en naar de raad.

Bevindingen	Conclusie
<p>1 De (positieve) resultaten zijn terug te vinden in de wettelijk jaarlijks verplichte clienttevredenheidsonderzoeken.</p> <p>2 In juli 2018 is een kwalitatief onderzoek gepubliceerd. De wethouder stuurde in januari 2019 reactie op dit onderzoek in de vorm van een raadsmededeling.</p> <p>Het kwalitatief onderzoek gaf ook een positief beeld te zien.</p> <p>Deze raadsmededeling is ter kennisgeving naar de raad gestuurd en raadsleden hebben daar geen vragen over gesteld.</p>	<p>De wethouder heeft onderzoeken naar de raad gestuurd, maar in de raadsmededelingen de resultaten niet expliciet gelinkt aan de aanbevelingen van het RKC-rapport, en aan de uitgangspunten van het Plan van Aanpak.</p> <p>Een actieve houding van de raadsleden om de effecten en resultaten te bespreken ontbrak bij de raadsleden. Successen werden dus niet gevierd.</p>

7.4 Informatievoorziening

Het besturen door de raad valt of staat met de informatievoorziening in de richting van de raad. Er is in dit onderzoek daarom een speciaal hoofdstuk aan deze voorziening gewijd. In de vorige paragraaf over de conclusie bij Opzet, Bestaan en Effect/werking is daar al op ingegaan. Dit hoofdstuk gaat nog verder in op de informatie-uitwisseling tussen raad en college.

Bevindingen	Conclusies
<p>De <i>wethouder</i> heeft de resultaten van de wettelijk jaarlijkse verplichte kwantitatieve cliënttevredenheidsonderzoeken met de raad heeft gedeeld met daarbij behorende raadsmededeling</p> <p>Deze resultaten in een raadsmededeling zijn vermeld zonder expliciet te verwijzen naar de aanbevelingen in het Rekenkamerrapport of de resultaten te linken aan deze aanbevelingen of het Plan van Aanpak</p> <p>De <i>wethouder</i> de resultaten van het kwalitatieve onderzoek met de raad heeft gedeeld.</p> <p>De <i>wethouder</i> niet heeft gehandeld volgens zijn toezegging om de kwalitatieve onderzoeken tweejaarlijks te houden.</p> <p>De <i>wethouder</i> over deze omissie geen (raads)mededeling naar de raad heeft verstuurd waarom dit niet is gebeurd.</p> <p>De <i>raad</i> de <i>wethouder</i> niet (actief) heeft gevraagd naar de beweegreden(en) om af te zien van deze kwalitatieve onderzoeken</p> <p>De <i>raadsleden</i> de <i>wethouder</i> niet (actief) hebben bevraagd over de uitvoering van de aanbevelingen van het rekenkamerrapport of naar de uitvoering van het Plan van Aanpak.</p> <p>De <i>raadsleden</i> in het gesprek aangaven dat ze andere prioriteiten hadden en gelet op de goede resultaten (zie de kwantitatieve cliënttevredenheidsonderzoeken) de <i>wethouder</i> niet hebben bevraagd.</p> <p>De <i>Rekenkamercommissie</i> heeft in haar jaarverslag 2016-2018 geïnformeerd naar de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen.</p> <p>De rekenkamercommissie heeft de reactie van het college voor kennisgeving aangenomen.</p>	<p>Zowel <i>raad als wethouder</i> hebben als het gaat om de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen en het Plan van Aanpak niet voldaan aan de toezeggingen om regelmatig terug te koppelen. Ze zijn daarin dus tekortgeschoten.</p> <p>Dat geldt ook voor de door de <i>wethouder</i> toegezegde <i>evaluatie (op korte termijn)</i>. Deze is niet uitgevoerd. Ook is de <i>wethouder</i> niet ingegaan op het uitblijven van een tweede en derde kwalitatief onderzoek, hoewel dat ook was toegezegd.</p> <p>De <i>raad</i> heeft niet gevraagd naar deze evaluatie en het uitblijven van deze kwalitatieve onderzoeken.</p> <p>Wethouder en raad hebben dus niet voldaan aan de actieve informatieplicht en haalplicht. Ze zijn daarin duidelijk tekortgeschoten.</p> <p>De Rekenkamercommissie is niet alert geweest bij deze reactie van B&W en heeft niet doorgevraagd en of actie ondernomen. Dat duidt op een passieve insteek van de RKC-leden.</p>

8 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies van deze evaluatie wil de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen voor komende onderzoeken, die ze wil gaan uitvoeren.

Conclusies	Aanbeveling
1 Er is onvoldoende tussen de RKC en de wethouder/programmamanager gecommuniceerd over de uitvoering van beide onderzoeken.	1 Overleg als Rekerkamercommissie voor de start met een onderzoek met de gemeentesecretaris en/of afdelingshoofden over planning en globale inhoud.
2 De aanbevelingen hebben de omissie dat ze te open zijn, want aan de voorkant is niet afgesproken welke ijkmomenten er zijn, zijn er geen afdoeningstermijn en evaluatiemomenten in de aanbevelingen opgenomen of bij een toelichting op deze aanbevelingen vermeld.	2 De aanbevelingen confronteren met de raad, graag met termijnen erbij. Denk aan afdoeningstermijnen, evaluatiemomenten en tussentijdse rapportages aan de raad. Plan dus aan de voorkant momenten van evaluatie De raad komt dan tijdig in positie.
3 Zowel vanuit de ambtelijke organisatie, college en de raad bleek weinig behoefte om schriftelijke informatie op te vragen. De successen werden dus niet in documenten vastgelegd.	3 Maak tijdens het gesprek met de gemeentesecretaris en afdelingshoofden of programmamanagers afspraken op welke manier en wanneer de schriftelijke informatie aan college en de gemeenteraad wordt geleverd.
4 De wethouder heeft onderzoeken naar de raad gestuurd, maar in de raadsmededelingen heeft hij de resultaten niet expliciet gelinkt aan de aanbevelingen van het RKC-rapport, en aan de uitgangspunten van het Plan van Aanpak.	4 Overleg met college en gemeenteraad over een jaarlijks moment waar de uitvoering van aanvaarde aanbevelingen RKC worden besproken tussen college en gemeenteraad. Dat kan bijvoorbeeld door een vast agendapunt bij de bespreking van het jaarverslag en door het opnemen van een paragraaf in het jaarverslag.

5 Een actieve houding van de raadsleden om de effecten en resultaten te bespreken ontbrak bij de raadsleden. Successen werden dus niet gevierd.

5 Een actieve houding van raadsleden bevorderen door:

- Als RKC onderwerpen bij de raad op te halen Dit is ook een soort “committeren” van de raad.
- Bij geschikte momenten tussendoor de raad er meer bij betrekken. De secretaris van de RKC en de griffier liggen deze momenten vast
- Beleg een beeldvormende vergadering en ga eens als RKC “met de benen op de tafel” met de raadsleden over dit onderwerp te praten om te meten welke gevoel ze er bij hebben. Een geschikt moment is bijvoorbeeld het moment na het vaststellen van de bevindingen, maar vóór het opstellen van de conclusies.
- Bij een diepgravend onderwerp met een maatschappelijk belang kan de RKC bij zo’n beeldvormende vergadering raadsleden én inwoners uitnodigen, bijv. de cliëntenraad.

<p>6 Zowel raad als wethouder hebben niet voldaan aan de <i>toezeggingen</i> als het gaat om de voortgang van de uitvoering van de aanbevelingen en het Plan van Aanpak</p> <p>Dat geldt ook voor de door de wethouder toegezegde evaluatie (op korte termijn). Deze is niet uitgevoerd.</p> <p>Ook is de wethouder niet ingegaan op het uitblijven van een tweede en derde kwalitatief onderzoek, hoewel dat ook was toegezegd.</p> <p>De raad heeft niet gevraagd naar deze evaluatie en het uitblijven van deze kwalitatieve onderzoeken.</p> <p>Wethouder en raad hebben dus niet voldaan aan de actieve informatieplicht en haalplicht.</p> <p>7 De Rekenkamercommissie is niet alert geweest bij deze reactie van B&W en heeft niet doorgevraagd en of actie ondernomen. Dat duidt op een passieve houding van de RKC-leden.</p>	<p>6 De secretaris van de RKC stelt in samenwerking met de griffie <i>een lijst van toezeggingen</i> op, die de wethouder tijdens overleggen heeft gedaan.</p> <p>De lijst met toezeggingen stuurt de griffie naar de wethouder en betreffende programmamanager en de raadsleden.</p> <p>Deze lijst wordt halfjaarlijks/per kwartaal geactualiseerd en naar de ambtelijke organisatie en de raadsleden gestuurd.</p> <p>Bij het niet-uitvoeren van de toezeggingen geeft de wethouder een schriftelijke toelichting of stellen de raadsleden (die mogelijk ook lid van de RKC zijn) schriftelijke vragen aan de wethouder.</p> <p>Deze procedure wordt opgenomen in het Reglement van Orde van de RKC en bij de werkinstructies van de griffie.</p> <p>Op deze manier wordt de actieve informatieplicht van de wethouder en de haalplicht van de raadsleden bevorderd.</p> <p>7 In haar jaarverslag geeft de RKC de stand van zaken weer van het onderhanden onderzoek of onderzoeken en van de toezeggingen van het college.</p>
--	---



Reactie op de aanbevelingen/verbetersuggesties uit het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Zundert

Aanvullend op de conclusies van het onderzoek doet Companen in het rapport ook 18 concrete aanbevelingen/verbetersuggesties voor de gemeente Zundert. Deze zijn hieronder letterlijk uit het rapport overgenomen en individueel voorzien van een inhoudelijke reactie.

Conclusie onderzoeksrapport: Ervaringen met bereikbaarheid Loket Elz in Zundert meestal positief **Aanbeveling/verbetersuggestie 1**

“Ruimere openingstijden zouden, met name voor mensen die overdag werken, prettig zijn. Communiqueer duidelijker over de al bestaande mogelijkheid een aanvraag te doen voor een gesprek buiten de openingstijden van het Loket.”

- Reactie Loket Elz: we bieden inwoners op dit moment inderdaad de mogelijkheid om buiten de vaste openingstijden een afspraak te maken met één van onze consultants. Nu blijkt dat inwoners hier nog niet altijd van op de hoogte zijn, zullen we dit meer communiceren.

Aanbeveling/verbetersuggestie 2

“Het is voor de meeste respondenten een behoorlijke stap een WMO-aanvraag bij de gemeente te doen. Het is niet prettig afhankelijk te zijn van de hulp van anderen. Maar soms is de situatie zo dat je er zelf niet meer uitkomt. Daarom is klantvriendelijkheid en ruimte voor het verhaal voor de meeste respondenten heel belangrijk. Een ontvankelijke en vriendelijke houding vanaf het eerste contact kan helpen mensen over de drempel te krijgen. Tegelijkertijd voorkomt het dat mensen te lang blijven doorgaan met hun hulpvraag, waardoor de situatie zou kunnen verslechteren.”

- Reactie Loket Elz: we zijn ons ervan bewust dat voor inwoners de drempel bij het vragen om hulp hoog kan zijn.

Conclusie onderzoeksrapport: Meningen verdeeld over dienstverlening Loket Elz in Zundert **Aanbeveling/verbetersuggestie 3**

“Sommige respondenten hebben het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd met hun hulpvraag, met name als het gaat om gevallen waar ook andere instanties (binnen het sociaal domein) bij betrokken zijn. Bij dit soort gevallen is het van belang dat er voor de cliënt in ieder geval één vast persoon is die de regie houdt en bij wie hij of zij altijd terecht kan.”

- Reactie Loket Elz: Op dit moment wordt de nieuwe cliënt-aanpak, waarbij per cliënt één vaste contactpersoon wordt aangewezen, gefaseerd ingevoerd. De vaste contactpersoon zal als onderdeel van deze nieuwe aanpak ook tussentijds contact opnemen met de cliënt.

Aanbeveling/verbetersuggestie 4

“In de gemeente Etten-Leur zijn KBO en Surplus inmiddels gestart met preventieve huisbezoeken aan ouderen. Dit lijkt een goede manier om te voldoen aan de behoefte van ouderen aan informatie en advies en verdient daarom navolging in Zundert. In dergelijke gesprekken kan informatie worden gegeven over maatwerkvoorzieningen, maar ook over mantelzorgondersteuning, vrijwilligersinitiatieven, activiteiten en respijtzorg.”

- Reactie gemeente Zundert: Het preventief informeren van de doelgroep ouderen (75-plussers) wordt als optie meegenomen in de integrale afwegingen bij het project rond de ‘herijking subsidies’ van maatschappelijke partners. Deze integrale afweging vergt tijd waardoor de eventuele invoering van deze gesprekken op z’n vroegst pas in 2020 zal kunnen plaatsvinden.

Conclusie onderzoeksrapport: Ruimte voor verbetering bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Aanbeveling/verbetersuggestie 5

“Benoem de onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het eerste contact dat mensen met Loket Elz hebben. Het keukentafelgesprek is ook een moment mensen hierover te informeren, maar gezien de fase in het proces zal het dan vooral nuttig zijn bij een eventuele volgende aanvraag. Organisaties die huisbezoeken afleggen bij ouderen, kunnen ook wijzen op het bestaan van de cliëntondersteuning.”

- Reactie Loket Elz: Dit zal vaker worden benoemd in de gesprekken en ook worden vermeld op de website van Loket Elz, in de ontvangstbevestigingen en folders. Daarnaast kan aan de bekendheid worden bijgedragen door een actievere rol van de Stichting Welzijn Zundert, de KBO (m.b.t. meedenk-coaches) en de Stichting MEE (m.b.t. cliëntondersteuners). Het loket Elz kan hierbij een niet al te grote rol hebben omdat daarmee de onafhankelijke rol van de meedenk-coaches en de cliëntondersteuners in het geding kan komen.

Aanbeveling/verbetersuggestie 6

“Het verdient aanbeveling niet alleen te wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning, maar dit actief te promoten. De boodschap ‘als u er zelf niet uitkomt, kunt u hulp krijgen’ nodigt minder uit dan ‘wij raden u aan uw hulpvraag te bespreken met een cliëntondersteuner en deze mee te vragen naar het keukentafelgesprek’.”

- Reactie Loket Elz: Dit wordt op dit moment in principe al toegepast, maar zal intern extra onder de aandacht worden gebracht.

Aanbeveling/verbetersuggestie 7

“Respondenten geven verder aan dat foldermateriaal, berichten in de lokale krant, de gemeentewebsite en sociale media zouden kunnen bijdragen aan de bekendheid. Dergelijke informatie zou ook via (websites van) bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties en woningcorporaties kunnen worden verspreid. Op deze manier worden niet alleen cliënten bereikt die al bekend zijn met Loket Elz, maar ook anderen voor wie het op korte of langere termijn wel nuttig zou kunnen zijn.”

- Reactie Loket Elz: Dat is een goede suggestie die we direct zullen overnemen. Het informatie-materiaal zal breder door ons worden verspreid.

Aanbeveling/verbetersuggestie 8

“In het algemeen geldt: de boodschap kan niet vaak genoeg worden herhaald.”

- Reactie Loket Elz: Daar zijn we het volledig mee eens.

Conclusie onderzoeksrapport: Wisselende ervaringen met keukentafelgesprek Aanbeveling/verbetersuggestie 9

“Zorg bij het keukentafelgesprek voor een vaste contactpersoon die op de hoogte is van de persoonlijke situatie; dit is zeker belangrijk voor mensen die regelmatig contact hebben met een WMO-consulent.”

- Reactie Loket Elz: In aansluiting op aanbeveling/suggestie 3 maakt dit onderdeel uit van een nieuwe aanpak die gefaseerd wordt ingevoerd.

Aanbeveling/verbetersuggestie 10

“Sommige inwoners ervaren een hoge drempel bij het vragen van hulp. Zorg ervoor dat zij niet het gevoel krijgen ‘te moeten vechten’ om een maatwerkvoorziening te krijgen of te behouden.”

- Reactie Loket Elz: De consulenten worden duidelijke geïnstrueerd om te zorgen voor een vriendelijke houding richting cliënten. We zullen het belang hiervan blijven benadrukken.

Aanbeveling/verbetersuggestie 11

“Het zou voor mensen met een structurele zorgvraag prettig zijn als zij niet elk jaar een hernieuwde aanvraag hoeven doen voor hun voorziening.”

- Reactie Loket Elz: Dit heeft onze aandacht en zal worden opgepakt.

Conclusie onderzoeksrapport: Ervaring resultaat gesprek minder positief bij afwijzing voorziening

Aanbeveling/verbetersuggestie 12

“Voor respondenten bij wie er sprake is van een herziening of intrekking van de indicatie is het van groot belang dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de reden van de wijziging. Dit geldt zeker ook voor een afwijzing van een aanvraag. Wordt hier te weinig aandacht aan besteed, dan voelen mensen zich niet gehoord en niet serieus genomen.”

- Reactie Loket Elz: een negatief besluit op een aanvraag zal in het vervolg eerst besproken worden met de cliënt voordat er een brief wordt verstuurd. Alhoewel het aantal negatieve besluiten beperkt is, resulteert deze aanpak hopelijk in meer begrip voor het besluit.

Aanbeveling/verbetersuggestie 13

“Bij een herindicatie voor huishoudelijke hulp kan het nuttig zijn de huishoudelijke hulp er bij te betrekken, omdat die een goede inschatting kan maken van werkzaamheden in relatie tot het aantal uren hulp. Daarnaast is het van belang dat de medewerkers die dergelijke gesprekken voeren deskundig overkomen en luisteren naar de beleving van de cliënt.”

- Reactie Loket Elz: Bij herindicaties wordt contact gezocht met de zorgcoördinatie van aanbieders. We hebben veel aandacht voor zaken die er voor zorgen dat de consulenten hun gesprekken invoelend en deskundig voeren.

Conclusie onderzoeksrapport: Voorzieningen worden positief beoordeeld

Aanbeveling/verbetersuggestie 14

“Wisselende huishoudelijke hulp in de vakanties wordt als vervelend ervaren, men heeft behoefte aan vastigheid. Wat de respondenten betreft zouden de zorgaanbieders zich in moeten zetten dit tot een minimum te beperken. Daarnaast zou het helpen als de communicatie over wisselingen en/of vervanging verbeterd zou worden, zodat respondenten beter weten waar ze op kunnen rekenen.”

- Reactie Loket Elz en gemeente Zundert: dit heeft al de aandacht en zal die blijven houden. Er is uitgebreid over gesproken met de aanbieders. Niet alleen om het tot een minimum te beperken, wat lastig is. Ook de communicatie daarover moet goed en duidelijk zijn.

Conclusie onderzoeksrapport: Aandacht voor mantelzorgers

Aanbeveling/verbetersuggestie 15

“Het zou goed zijn als de rol van de mantelzorger nadrukkelijker naar voren zou komen in het keukentafelgesprek. Niet alleen de taken die de mantelzorger op zich kan nemen, maar ook de last die op de schouders van de mantelzorger komt moet worden besproken. Op deze manier kan beter een inschatting worden gemaakt in hoeverre een indicatie voor de cliënt nodig is om (ook) de mantelzorger te ontlasten. Daarbij zou het goed zijn ook met de mantelzorger het gesprek te voeren; over de intensiteit van de zorg, de termijn en de impact op het dagelijks leven. Niet alle mantelzorgers voelen zich vrij te spreken over de belasting die zij ervaren in het bijzijn van de zorgvrager. Het verdient daarom aanbeveling mantelzorgers die aanwezig zijn bij het keukentafelgesprek, te vragen of zij er prijs op stellen dat de consulent ook apart met hen contact opneemt of standaard na afloop van het keukentafelgesprek telefonisch contact opneemt met de mantelzorger.”

- Reactie Loket Elz: Dit is al een aandachtspunt bij het keukentafelgesprek.

Aanbeveling/verbetersuggestie 16

“Op een enkele uitzondering na zijn respondenten en hun mantelzorgers niet op de hoogte of en welke ondersteuning de gemeente biedt aan mantelzorgers. Tegelijkertijd heeft de meerderheid wel behoefte aan erkenning en waardering en een kleiner deel aan ondersteuning. De gemeente kan hierop inspelen door informatie over het aanbod voor mantelzorgers meer onder de aandacht te brengen. Het keukentafelgesprek kan hiervoor worden gebruikt.”

- Reactie gemeente Zundert: De gemeente zal samen met de Stichting Welzijn Zundert, waar het mantelzorgsteunpunt gevestigd is, aandacht hebben voor de mantelzorger door meer publiciteit te geven en informatie over de voorzieningen te verstrekken.

Aanbeveling/verbetersuggestie 17

“Ter uitbreiding van de ondersteuning van mantelzorgers kan het nuttig zijn te kijken naar het aanbod in andere gemeenten.”

- Reactie gemeente Zundert: Bij het verder uitwerken van het mantelzorgbeleid zal aandacht worden geschonken aan wat andere gemeenten al hebben ontwikkeld.

Aanbeveling/verbetersuggestie 18

“Om meer zicht te krijgen op de behoefte van mantelzorgers in Zundert zou de gemeente alle mantelzorgers kunnen registreren. Nu gebeurt dat wel met mantelzorgers die zich melden (voor mantelzorgondersteuning of het mantelzorgcompliment) maar bijvoorbeeld niet met alle mantelzorgers die aanwezig zijn bij een keukentafelgesprek. Blijf alle mantelzorgers die bekend zijn bij de gemeente jaarlijks een mailing sturen om te wijzen op de mogelijkheid een mantelzorgcompliment aan te vragen.”

- Reactie gemeente Zundert: De Stichting Welzijn Zundert registreert al mantelzorgers. Binnen de privacyregels zullen wij trachten samen met de genoemde stichting zo veel mogelijk mantelzorgers te registreren. Dit bestand zal worden gebruikt om een mailing uit te doen over de mogelijkheid om jaarlijks een mantelzorgcompliment aan te vragen.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zundert



• cijfers over 2020

Over dit onderzoek

De gemeente Zundert heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2020. Voor dit onderzoek zijn 691 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 401 cliënten de vragenlijst in; een respons van 58%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Invulmethode

Schriftelijk: 85%

Online: 15%

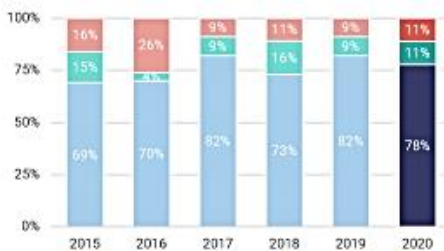
8,1

is het gemiddelde cijfer dat cliënten geven aan het keukentafelgesprek dat zij hebben gehad met de gemeente Zundert (2018; 8,0, 2019; 8,1). Van alle cliënten heeft 25% in de afgelopen twaalf maanden een dergelijk gesprek gehad.

Contact over de hulpvraag

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

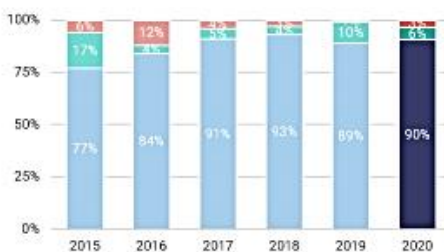
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht

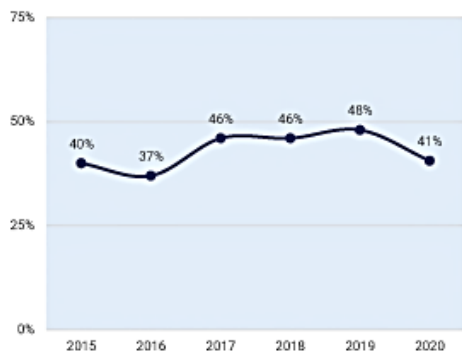




Cliëntondersteuning, kwaliteit en effecten

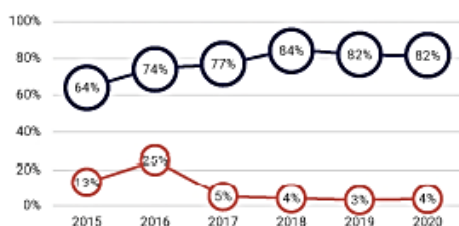
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

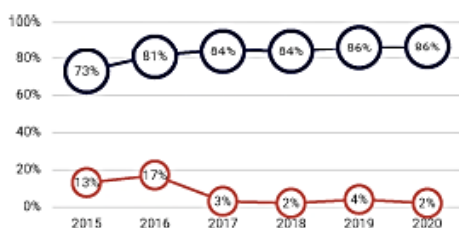


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

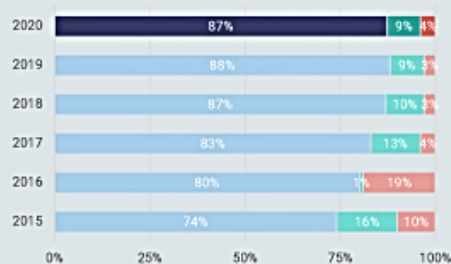


9. Cliënt kan zich beter redden

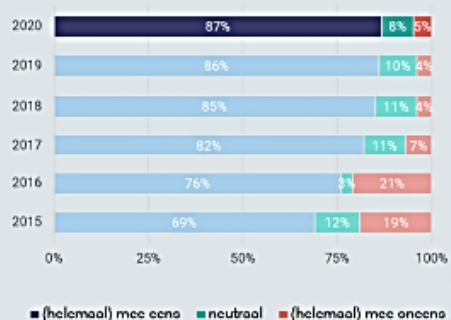


Kwaliteit van de ondersteuning

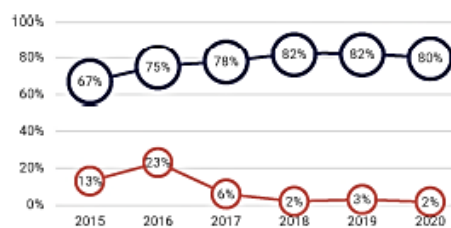
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien



3.3 Programma 6: zorg & sociaal domein



3.3.1 Wat hebben we bereikt?

Strategische doelstellingen

1. WMO Maatwerk-voorzieningen kopen we in op basis van resultaat, niet op basis van ingezette uren
2. WMO: We stellen kwaliteitseisen aan (zorg) aanbieders. De zorgvrager staat hierbij centraal.
3. WMO: Welzijnsaanbieders en zorgaanbieders werken nauw samen. Het welzijnswerk heeft de opdracht om in te zetten op eigen kracht van inwoners. Daarnaast wordt vrijwilligers ondersteuning versterkt
4. In het kader van de Participatiewet bevorderen we dat zoveel mogelijk werknemers participeren
5. Door instrumenten in te zetten van de Participatiewet wordt de zelfredzaamheid van inwoners bevordert
6. Door het inzetten van instrumenten van de Participatiewet wordt Inkomensondersteuning aangeboden voor mensen die dat echt nodig hebben
7. Burgerparticipatie: burgers betrekken bij lokaal beleid en het bevorderen dat burgers initiatieven nemen; daarnaast willen we inspelen op ideeën en denkkracht van inwoners
8. Jeugd Bevorderen dat gezinnen beschikken over de juiste zorg en zo veel mogelijk opgroei- en opvoedproblemen zelf oplossen. Inwoners moeten veilig kunnen opgroeien en kunnen deelnemen aan het sociaal- economische en culturele

Effectindicatoren

omschrijving	werkelijk 2015	werkelijk 2016	werkelijk 2017	NL 2017
Aantal banen per 1.000 inwoners	495,3	497,1	488,8	652,9
Aantal jongeren met delict voor rechter	0,84%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
% kinderen in armoede	3,14%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
Netto arbeidsparticipatie	67,30%	66,60%	68,20%	66,60%
% werkloze jongeren	1,09%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
Personen met een bijstandsuitkering per 1.000 inwoners	15,4	16,3	15,6	41,1
Lopende re-integratievoorzieningen per 1.000 inwoners	11,3	7,8	8,4	29
% jongeren met jeugdhulp	8,50%	7,80%	8,20%	9,70%
% jongeren met jeugdbescherming	0,90%	0,80%	0,80%	1,00%
% jongeren met jeugdreclassering	0,30%	niet bekend	0,40%	0,40%
WMO-cliënten met een maatwerkarrangement per 1.000 inwoners	60	59	60	57



3.3.2 Welke inspanningen hebben we gedaan om de strategische doelstellingen te bereiken?

Inspanningen	% gereed	toelichting
1. In het kader van de Wmo gaan we systeemsturing en monitoring verder ontwikkelen. Daarnaast gaan we de thematafels met de Zorgaanbieders organiseren om nog betere kwaliteit in de zorg te realiseren. En ten slotte gaan we innovatie in overleg met de aanbieders stimuleren.	100%	In 2018 is gewerkt aan een voorstel om monitoring en sturing voor zowel BG als HO vorm te geven vanuit de perspectieven van cliënt, gemeente en aanbieder. Dit jaar zijn voor het eerst regionale vragen in het kader van monitoring en sturing toegevoegd aan het cliënt ervaringsonderzoek. vanwege de omvangrijke opgave gaat een werkgroep Monitoring en Sturing in 2019 verder aan de slag met de Implementatie.
2. Om kwaliteit te waarborgen worden Zorg aanbieders periodiek gecontroleerd. De GGD voert deze controles uit en rapporteert aan de gemeente.	90%	De GGD West Brabant heeft 11 aanbieders huishoudelijke ondersteuning en begeleiding binnen de D6 regio gecontroleerd.
3. Meer integraal afstemmen tussen WMO/Jeugd en Participatiewet o.a. door het realiseren van doorlooptijd van 18-/18+ en het organiseren van de continuïteit voor jongeren 18+.	100%	Zowel lokaal als regionaal zijn (studie)bijeenkomsten voor professionals georganiseerd die als doel hadden om elkaar (beter) te leren kennen en een eenduidige probleemverkenning (intake) en werkwijze te bewerkstelligen. Met behulp van zorgconferenties waarbij meerdere maatschappelijke partners betrokken zijn, wordt een doorlopende lijn en afstemming m.b.t. 1 gezin 1 plan geborgd. Regionaal is een notitie opgesteld met aanbevelingen die in 2019 zullen worden uitgevoerd.

Bijlage 4 Overzicht Informatie/Terugkoppeling WMO door college

1. 2018: bestuursrapportages

- 2e bestuursrapportage 2018 (zie nr. 7)

Inspanningen	% gereed	Toelichting
5. Aanwezige infrastructuur op het terrein van economie en werkgelegenheid beter benutten /optimaliseren; -Dit kan o.a. door samen te werken met het onderwijs en fond, waarmee extra middelen ingezet worden als aanvullende impuls.	40%	In het Werkplan Participatiewet 2018 is opgenomen dat er in november 2018 een vastgestelde visie arbeidsmarkt wordt opgeleverd waarin zaken als scholing, flexibiliteit op de arbeidsmarkt, werkgelegenheid een plek krijgen. Er is een start gemaakt met SROI (Social return on investment) in onze gemeente. Tezamen met HvWB en de D6 gemeenten wordt dit in 2018 verder uitgewerkt.
6. In het kader van de burgerparticipatie willen we realiseren dat inwoners meewerken en meedoen. Verder willen we maatschappelijk initiatief stimuleren.	50%	De zaken die de afgelopen maanden deels zijn geconcretiseerd zijn o.a.: - Kwantitatief en kwalitatief onderzoek Jeugd/GGD ouderen monitor; - Organiseren gevraagd en ongevraagd advies van belangenorganisaties opvragen zoals o.a. Participatieraad Zundert; en -Daarnaast zijn incidentele initiatieven ondersteunt, zoals (financiële) ondersteuning aan de initiegroep (gestart 2e kwartaal 2018) "Niet aangeboren hersenletsel".
7. Organiseren van een Cliënt tevredenheid onderzoek Wmo en kwalitatief onderzoek in het kader van de Wmo.	60%	Het verplichte cliënttevredenheidsonderzoek is reeds uitgevoerd. Daarnaast wordt in 2018 ook het uitgebreidere kwalitatief clientervaringsonderzoek gehouden (planning september 2018). Bij dit laatste zijn ook leden van de participatieraad Zundert betrokken.

- 3^e bestuursrapportage 2018

7. Organiseren van een Cliënt tevredenheid onderzoek Wmo en kwalitatief onderzoek in het kader van de Wmo.	100%	Het verplichte cliënttevredenheidsonderzoek is reeds uitgevoerd. Daarnaast wordt in 2018 ook het uitgebreidere kwalitatief clientervaringsonderzoek gehouden (planning september 2018). Bij dit laatste zijn ook leden van de participatieraad Zundert betrokken.
--	------	---

Terugkoppeling WMO 2018

- Jaarstukken 2018 Gemeente Zundert

3.3.1 Wat hebben we bereikt?

Strategische doelstellingen

1. WMO Maatwerk-voorzieningen kopen we in op basis van resultaat, niet op basis van ingezette uren
2. WMO: We stellen kwaliteitseisen aan (zorg) aanbieders. De zorgvrager staat hierbij centraal.
3. WMO: Welzijnsaanbieders en zorgaanbieders werken nauw samen. Het welzijnswerk heeft de opdracht om in te zetten op eigen kracht van inwoners. Daarnaast wordt vrijwilligers ondersteuning versterkt

3.3.2 Welke inspanningen hebben we gedaan om de strategische doelstellingen te bereiken?

Inspanningen	% gereed	toelichting
1. In het kader van de Wmo gaan we systeemsturing en monitoring verder ontwikkelen. Daarnaast gaan we de thematafels met de Zorgaanbieders organiseren om nog betere kwaliteit in de zorg te realiseren. En ten slotte gaan we innovatie in overleg met de aanbieders stimuleren.	80%	In 2018 is gewerkt aan een voorstel om monitoring en sturing voor zowel BG als HO vorm te geven vanuit de perspectieven van cliënt, gemeente en aanbieder. Dit jaar zijn voor het eerst regionale vragen in het kader van monitoring en sturing toegevoegd aan het cliënt ervaringsonderzoek. vanwege de omvangrijke opgave gaat een werkgroep Monitoring en Sturing in 2019 verder aan de slag met de implementatie.
7. Organiseren van een Cliënt tevredenheid onderzoek Wmo en kwalitatief onderzoek in het kader van de Wmo.	100%	Het jaarlijks verplichte cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd. Daarnaast is het uitgebreidere kwalitatief cliëntervaringsonderzoek gehouden. De aanbevelingen die daaruit voortkomen worden zoveel als mogelijk overgenomen. In Zundert zijn extra vragen in het kader van monitoring en sturing opgenomen in de vragenlijst.

Terugkoppeling WMO 2019

Klantentevredenheidsonderzoek I&O over 2019
Raadsmededeling van college; Zaaknummer: Z20-003001

Iedere gemeente is verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder WMO cliënten. Hiervoor is een standaard vragenlijst beschikbaar met 10 vragen. In Zundert heeft dit onderzoek onlangs plaatsgevonden door het onafhankelijke adviesbureau I&O Research. 691 cliënten hebben de vragenlijst ontvangen en 52% daarvan heeft de vragenlijst ingevuld.

Beoogd effect

Omdat uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek blijkt dat WMO cliënten uit Zundert over het algemeen zeer tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening en de ondersteuning die zij ontvangen, kan de gemeente haar beleid ongewijzigd voortzetten.

Toename bekendheid toegang

Communicatie via folders en website heeft in Zundert continue de aandacht. Ruim acht op de tien cliënten uit Zundert (83%) wisten voorafgaand aan de ondersteuning waar zij terecht konden met hun hulpvraag. De bekendheid is daarmee hoger dan in 2018 (73%), maar vergelijkbaar met 2017. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt is gemiddeld 81 procent tevreden, ten opzichte van de jaren ervoor is hier een duidelijke toename in de tevredenheid te zien (2015: 63%). De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is 48 procent, dat is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaren. Cliënt voelt zich in Zundert serieus genomen.

De cliënten zijn over het algemeen zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat.

Ten opzichte van 2015 is ook hier de tevredenheid toegenomen. Bijna negen op de tien cliënten (87%) merken op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit nog bij 65 procent van de gesprekken het geval.

Een zeer ruime meerderheid van 90 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Deze percentages zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Deze tevredenheid is ook terug te zien in het rapportcijfer voor het keukentafelgesprek: een 8,1 gemiddeld. Vorig jaar kreeg het keukentafelgesprek

Effectindicatoren

omschrijving	werkelijk 2015	werkelijk 2016	werkelijk 2017	NL 2017
Aantal banen per 1.000 inwoners	495,3	497,1	488,8	652,9
Aantal jongeren met delict voor rechter	0,84%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
% kinderen in armoede	3,14%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
Netto arbeidsparticipatie	67,30%	66,60%	68,20%	66,60%
% werkloze jongeren	1,09%	niet bekend	niet bekend	niet bekend
Personen met een bijstandsuitkering per 1.000 inwoners	15,4	16,3	15,6	41,1
Lopende re-integratievoorzieningen per 1.000 inwoners	11,3	7,8	8,4	29
% jongeren met jeugdhulp	8,50%	7,80%	8,20%	9,70%
% jongeren met jeugdbescherming	0,90%	0,80%	0,80%	1,00%
% jongeren met jeugdreclassering	0,30%	niet bekend	0,40%	0,40%
WMO-cliënten met een maatwerkarrangement per 1.000 inwoners	60	59	60	57

gemiddeld een 8,0 en in 2017 een 7,5.

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Veel cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien (87%) vinden deze goed en passend (86%) bij de hulpvraag die men had. Een klein deel van de cliënten (4%) is hier niet over te spreken. Ten opzichte van 2015 is de tevredenheid over de kwaliteit ruim toegenomen.

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning, wellicht ten gevolge van de toegenomen tevredenheid van de afgelopen jaren over de kwaliteit van de ondersteuning en in hoeverre deze bij de hulpvraag past. (Circa) acht op de tien kunnen zich beter redden, beter de dingen doen die ze willen en ervaren een betere kwaliteit van leven. Het percentage cliënten dat zich beter kan redden is toegenomen met 3 procentpunt ten opzichte van 2017 en 2018.

Uitvoering, planning en evaluatie

De gemeente Zundert kan zeer tevreden zijn over deze resultaten. Wij gaan naar aanleiding van de resultaten geen verbeterplan opstellen. Het huidige beleid kan ongewijzigd worden voortgezet. Het blijven investeren in communicatie via folders en website is iets wat in Zundert continue de aandacht heeft.

Terugkoppeling WMO 2020

- **Klantentevredenheidsonderzoek I&O over 2020**
- **Raadsmededeling van college (Zaaknummer: Z21-003502)**

Resultaten

Beoogd effect

Uit het onderzoek blijkt dat inwoners over het algemeen zeer tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening en kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. De gemeente kan zodoende het huidige beleid voortzetten.

1.1 Bekendheid toegang en onafhankelijke cliëntondersteuning

Mensen in de gemeente weten waar ze terecht kunnen met hun zorgvraag. De bekendheid met zowel de Toegang als cliëntondersteuning is lager dan vorig jaar. Er is voor de daling van de bekendheid met de toegang geen verklaring te geven. Hoewel de bekendheid van cliëntondersteuning is afgenomen scoort deze in vergelijking met de benchmark hoger dan gemiddeld. Ook de snelheid van waarmee mensen zich geholpen voelen is ongeveer gelijk gebleven (79% tegenover 81%).

1.2 Goede omgang met inwoners en hun ondersteuningsvraag

Over het algemeen zijn inwoners *zeer tevreden met de manier waarop de gemeente met hun vraag omgaat*. Bijna 9 op de 10 mensen vinden dat er in het gesprek samen naar een oplossing gezocht wordt. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar.

De keukentafelgesprekken worden gemiddeld gewaardeerd met een 8,1. Dit is gelijk aan het cijfer van vorig jaar.

1.3 Hoge kwaliteit van ondersteuning

Men is doorgaans zeer positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Bijna negen op de tien vinden deze goed (87%) en passend bij de hulpvraag (87%). Deze scores zijn in lijn met vorig jaar en ruim hoger dan de waardering voor 2018.

1.4 Positief effect van de ondersteuning

Inwoners ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Het lijkt er op dat de kwaliteit van de ondersteuning ook doorwerkt in het effect van deze ondersteuning. Dit effect is met de jaren toegenomen en voor 2020 vergelijkbaar met 2019 op de volgende aspecten:

- Kan beter de dingen doen die hij/zij wil (2020: 82% helemaal mee eens; 2019: 82% helemaal mee eens)
- Kan zich beter redden (2020: 86% helemaal mee eens; 2019: 87% helemaal mee eens)
- Heeft een betere kwaliteit van leven (2020: 80% helemaal mee eens; 2019: 82% helemaal mee eens)

Uitvoering, planning en evaluatie

De resultaten uit het onderzoek zijn zeer positief en wijken niet of nauwelijks af van de resultaten van vorig jaar. Naar aanleiding van dit onderzoek worden geen specifieke verbeteracties opgezet. Wel is het streven van de reeds ingezette koers om *nog beter te kunnen aansluiten bij de behoeften en draagkracht* van de inwoner. Zo wordt met de invoering van de Vraagwijzer de intake van een inwoner met een hulpvraag breder behandeld. Daarmee en met het beleggen van de regie bij 1 maatschappelijke partner, verwachten we dat de inwoner nog beter op alle levensgebieden geholpen kan worden.

Daarnaast is loket ELZ bezig met een teamplan waarin o.a. gewerkt gaat worden naar bepaalde specialismen binnen het team om zodoende nog beter te kunnen aansluiten bij de (veranderende) doelgroepen vanuit bijvoorbeeld Beschermd wonen en begeleiding

Terugkoppeling WMO 2021

Bestuursrapportage Sociaal Domein: 1^e halfjaar 2021:

De rapportage refereert niet naar de informatievoorziening of verbeteringen. De rapportage is gericht op cijfers en gebruik van voorzieningen.