

gemeente voorst

Rekenkamercommissie gemeente Voorst

Wet maatschappelijke ondersteuning

(“In hoeverre is het vastgestelde beleidsplan Wmo, met inachtneming van de financiële kaders, voor de jaren 2008-2009 gerealiseerd en zijn de meet- en informatiesystemen adequaat ingericht?”)



Voorwoord

De Rekenkamercommissie Voorst biedt met genoegen het rapport over de “Wet maatschappelijke ondersteuning” aan.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 in werking getreden en de gemeenteraad heeft in mei 2008 het meerjarenbeleidsplan 2008-2012 vastgesteld.

De Rekenkamercommissie wilde nagaan waar de gemeente Voorst nu staat met de uitvoering van dit beleidsplan mede omdat de Wmo een brede wet is die veel processen binnen de gemeente raakt en waar veel geld in omgaat.

Hans Wehrmeijer en Paul Blankman, beiden werkzaam bij de gemeente Brummen, hebben het onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is gestart in de zomer van 2009 en heeft een lange doorlooptijd gekend. Hieraan hebben verschillende redenen ten grondslag gelegen. Allereerst heeft na een eerste start van het onderzoek één onderzoeker zich teruggetrokken en heeft een andere onderzoeker (Paul Blankman) deze taak overgenomen. Dit heeft een tweede start en een vertraging tot gevolg gehad. Daarnaast was het onderzoekswerk voor de onderzoekers soms moeilijk in te passen in de eigen werkzaamheden, wat een effect had op de voortgang van het onderzoek. De rekenkamercommissie wil overigens benadrukken dat de lange doorlooptijd geen invloed heeft gehad op de uitkomsten en de kwaliteit van het onderzoek.

Het onderzoekteam bestond verder uit ons lid Stef Schuijt en onze secretaris mevrouw Dini Vriezekolk-Groenewold. Contactpersoon bij de gemeente Voorst was Peter Krük. Medewerking werd verleend door de medewerkers van de gemeente Voorst, de stichting Mens en Welzijn, de Cliëntenraad maatschappelijke ondersteuning, en de huidige en vorige wethouder met de Wmo in de portefeuille.

We danken in het bijzonder de beide onderzoekers voor hun kennis over en betrokkenheid bij het onderwerp.

Inhoudsopgave

Voorwoord		pagina 3
Inhoudsopgave		pagina 4
Inleiding		pagina 5
Hoofdstuk 1	Conclusies	pagina 6
Hoofdstuk 2	Aanbevelingen	pagina 10
Hoofdstuk 3	Technisch wederhoor	pagina 12
Hoofdstuk 4	Reactie college van burgemeester en wethouders	pagina 13
Hoofdstuk 5	Nawoord door rekenkamercommissie	pagina 17
Hoofdstuk 6	Onderzoeksmethode	pagina 18
Hoofdstuk 7	Bevindingen	
	7.1. Algemene bevindingen	pagina 21
	7.2. Bevindingen per prestatieveld	pagina 22
	7.3. Meet- en informatie-instrumenten en prestatiedoelen	pagina 30
	7.4. Normen en prestatiedoelen	pagina 33
	7.5. Toereikendheid budgetten per prestatieveld	pagina 33

Bijlagen

A.	Onderzoeksoptzet Wet maatschappelijke ondersteuning	pagina 35
B.	Overzicht geraadpleegde documenten	pagina 41
C.	Overzicht geïnterviewde personen	pagina 43

Inleiding

In het onderzoeksprogramma over 2009 heeft de rekenkamercommissie de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als onderzoeksthema benoemd. De Wmo is per 1 januari 2007 in werking getreden en het meerjarenbeleidplan 2008-2012 is in mei 2008 door de gemeenteraad vastgesteld. De Wmo schrijft voor dat een gemeentelijk beleidsplan een aantal verplichte onderdelen moet bevatten waaronder de volgende negen prestatievelden:

1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers (inclusief steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen) en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.
7. Maatschappelijke opvang (waaronder vrouwenopvang) en het bestrijden van huiselijk geweld.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

In het beleidsplan Wmo zijn per prestatieveld verschillende *activiteiten, resultaten en beoogde prestaties* benoemd. In het onderzoek is hieruit een selectie gedaan waarbij 1 à 2 beoogde resultaten per prestatieveld worden onderzocht. Daarnaast wordt per prestatieveld onderzocht of de vastgestelde budgetten toereikend zijn en wordt bekeken of de totale kosten van de Wmo passen binnen het budget dat het rijk via de algemene uitkering beschikbaar stelt.

Doelstelling

Het onderzoek doet een peiling waar de gemeente Voorst met betrekking tot het beleidsplan Wmo nu staat. Welke acties zijn er genomen, welke resultaten zijn er bereikt en welke effecten heeft dit teweeg gebracht? Hieruit is de volgende hoofdonderzoeksvraag geformuleerd:

"In hoeverre is het vastgestelde beleidsplan Wmo, met inachtneming van de financiële kaders, voor de jaren 2008-2009 gerealiseerd en zijn de meet- en informatiesystemen adequaat ingericht?"

Uit deze centrale onderzoeksvraag zijn een vijftal subvragen geformuleerd:

- 1) Zijn de geplande activiteiten voor 2008 en 2009 uitgevoerd (of is er een aanzet toe gegeven)?
- 2) Zijn de beoogde resultaten die deze activiteiten zouden moeten opleveren ook gerealiseerd?
- 3) Zijn de meet- en informatie-instrumenten om prestaties te meten op een goede manier ingevoerd?
- 4) Zijn er inmiddels normen en prestatiedoelen ontwikkeld waartegen de prestaties kunnen worden afgezet?
- 5) Zijn de vastgestelde budgetten per prestatieveld toereikend? Blijven de totale kosten van de Wmo (doorkijk naar toekomst) binnen het budget dat het rijk via de algemene uitkering beschikbaar stelt?

1. Conclusies

1.1 Beantwoording centrale onderzoeksvraag

Op basis van het rapport van bevindingen kan een aantal conclusies worden getrokken. Als algemene conclusie behoort eerst een antwoord op de centrale onderzoeksvraag gegeven te worden die luidt:

"In hoeverre is het vastgestelde beleidsplan Wmo, met inachtneming van de financiële kaders, voor de jaren 2008-2009 gerealiseerd en zijn de meet- en informatiesystemen adequaat ingericht?"

Het is niet mogelijk om deze vraag kort en bondig te beantwoorden. Er is immers iets te zeggen over de realisatie van de voornemens die voor de jaren 2008-2009 zijn opgenomen in het beleidsplan, er is een antwoord te geven of dat alles binnen de daarvoor gestelde financiële kaders heeft plaatsgevonden en er is iets te zeggen over de inrichting van de meet- en informatiesystemen. De beantwoording van deze hoofdvraag wordt daarom opgeknipt in drie delen:

- 1) In het onderzoek is een selectie gemaakt uit de activiteiten die in het kader van het beleidsplan in 2008-2009 zouden worden uitgevoerd. Gebleken is dat de voorgenomen activiteiten grotendeels zijn uitgevoerd. Van de dertien geselecteerde items is vastgesteld dat de activiteiten zeven keer zijn uitgevoerd, vier keer deels, één keer niet en één keer onbekend.
Aan deze uitvoering zijn ook doelstellingen gekoppeld, de resultaten hiervan zijn wat negatiever. De kwalificatie "*gematigd positief*" lijkt hier van toepassing te zijn.
- 2) De uitvoering van het Wmo-beleid heeft de eerste jaren binnen het budgettaire kader plaatsgevonden.
- 3) Er zijn meet- en informatiesystemen ingericht. Op basis van de onderzoeksgegevens kan *niet* worden gesteld dat deze adequaat zijn ingericht.

1.2 Conclusies algemeen

Het beleidsplan Wmo is, zoals uit de bevindingen blijkt, vanuit een project tot stand gekomen. Hierbij zijn ook externe partijen betrokken die hun inbreng hebben kunnen leveren. Het project is na de oplevering van het beleidsplan afgesloten. Het plan kent overigens een indeling waarbij naast een schets van het huidige en toekomstige beleid, ook heel concreet wordt ingegaan op activiteiten en resultaten. In feite is het hiermee een beleids- en actieplan Wmo 2008-2012 geworden. Hoewel het onderzoek zich niet heeft gericht op de kwaliteit van het beleidsplan als zodanig neemt de commissie toch de vrijheid om iets te concluderen over de 'prestatie-indicatoren' en de 'kwaliteitsmaatregelen'. Voor deze twee onderwerpen geldt dat de vlag de lading niet dekt. Met een prestatie-indicator, die SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd moet zijn, kan worden beoordeeld of (operationele) doelstellingen/normen worden behaald. De indicatoren die in het plan zijn benoemd gaan in op gegevens en cijfers die voorhanden moeten zijn. Er worden geen normen en doelstellingen aan verbonden en het is daarmee ook onmogelijk om te sturen op prestaties. Voor de kwaliteitsmaatregelen geldt dat deze te abstract en oppervlakkig van aard zijn waardoor deze geen normen kunnen stellen aan de kwaliteit van een bepaald (Wmo) product. Hiermee wordt het voor de raad lastig om invulling te geven aan zijn controlerende rol en daar had de raad ook explicieter aandacht aan moeten besteden bij de behandeling en vaststelling van het plan. Voor het college geldt dat de mogelijkheden om goed te kunnen sturen en verantwoording af te leggen hiermee ook worden beperkt en dat ook vanuit deze rol meer scherpheid aangebracht had moeten worden.

Enkele voorbeelden van *indicatoren* uit het Wmo beleidsplan zijn:

- Uitkomsten regionale jeugdmonitor 0-12 jaar (prestatieveld 2)
- Aantal en soort telefoontjes bij het loket (prestatieveld 3)
- Aantallen aanvragen deskundigheidsbevordering (prestatieveld 4)
- Gebruik van welzijnsvoorzieningen (prestatieveld 5)

Voor deze indicatoren geldt dat er geen normen of doelstellingen zijn geformuleerd waar de realisatie mee kan worden vergeleken. Tevens is het de vraag of en in welke mate deze indicatoren, die in de regel kwantitatief van aard zijn, iets zeggen over de kwaliteit van de geleverde prestaties.

Enkele voorbeelden van *kwaliteitsmaatregelen* uit het Wmo beleidsplan zijn:

- subsidieovereenkomsten met dorpshuizen en vereniging (prestatieveld 1)
- inzet van professioneel jongerenwerk (prestatieveld 2)
- informatievoorziening (prestatieveld 2)
- overeenkomst met het CIZ (prestatieveld 3)

Deze kwaliteitsmaatregelen zeggen zonder verdere context en smart geformuleerde normen niets over de kwaliteit van de geleverde prestaties.

Het is opvallend dat na de totstandkoming van het plan geen bijzondere sturing op de uitvoering van het plan is georganiseerd en dat de onderwerpen uit het beleidsplan niet expliciet terugkomen in andere documenten, zoals de meerjarenprogrammabegroting en de afdelingsplannen. Ondanks het feit dat er geen maatregelen (control-instrumenten) zijn getroffen om toe te zien op de naleving van de uitvoering, is er op een bepaalde wijze toch aandacht geweest voor het beleidsplan en zijn er ook resultaten geboekt (zie paragraaf 1.2). Deze manier van opereren past, zoals de rekenkamercommissie wel eerder heeft geconcludeerd, bij de informele manier van werken binnen de gemeente Voorst. De rekenkamercommissie wil hier nogmaals benadrukken dat er naast de charme van deze manier van werken, er ook aanzienlijke risico's in schuilen. Er kunnen bijvoorbeeld ongemerkt belangrijke zaken blijven liggen en als er iets mis gaat, is het niet helder wie daar op kan worden aangesproken. Ook voor nieuw personeel en externen kan een informele werkwijze verwarrend zijn.

Algemene conclusie: de uitvoering / realisatie van het geformuleerde beleid Wmo is niet geborgd op een zichtbare wijze. De uitvoering van het plan gebeurt op een informele wijze en hieraan zijn risico's verbonden. Daarnaast bestaat er geen samenhang tussen het vastgestelde beleidsplan en andere (beleids) documenten.

1.3 Conclusies specifiek

In deze paragraaf worden de conclusies gepresenteerd. Als eerste gaan deze per prestatieveld in op de subvragen 1 en 2 uit de onderzoeksoptzet (voorgenomen activiteiten in het kader van het Wmo beleidsplan en de beoogde resultaten). Daarna worden er conclusies getrokken ten aanzien van de subvragen 3 en 4 die betrekking hebben op de meet- en informatie-instrumenten en de normen en doelen. Als laatste wordt nog ingegaan op subvraag 5 waar de toereikendheid van de budgetten is onderzocht.

Prestatieveld 1 Sociale Samenhang en leefbaarheid

- Aan het prestatieveld 1 Sociale Samenhang en leefbaarheid zou met onder andere (er is in het onderzoek een selectie gedaan) het instellen van de kernenteams en de (mogelijke) invoering van de mobiele Wmo-loketten invulling worden gegeven.

- De kernenteams zijn ingesteld, maar daarbij moet de nuance worden gemaakt dat dit *niet* vanuit het Wmo beleidsplan is geïnitieerd. Zij zijn vanuit het ruimtelijke spoor ingezet en leefbaarheid heeft daar een plek in gekregen. Uit het onderzoek blijkt dat in de praktijk leefbaarheid geen onderwerp is in deze kernenteams. De indruk bestaat dat in het beleidsplan het thema leefbaarheid aan dit beleidsinstrument is vastgeplakt en te abstract geformuleerd. Zoals het nu beschreven is geeft het te weinig houvast om er ook echt iets mee te doen.
- Het onderzoek naar de invoering van de mobiele Wmo-loketten gaat niet door. Het college is daar geen voorstander van en wil, net als de cliëntenraad, investeren in een kwalitatief goed vast Wmo-loket. Deze nieuwe zienswijze had met een besluit van de raad tot een aanpassing van het beleidsplan moeten leiden.

Prestatieveld 2 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders

- De digitaal sociale kaart is ontwikkeld en hiermee is uitvoering gegeven aan het beleidsplan. Het is echter onduidelijk of en in welke mate dit instrument wordt gebruikt door met name verwijzers en ouders, de doelgroep waarvoor het instrument ook is bestemd. De conclusie is dat het *lijkt* alsof dit ‘deelproject’ na de technische oplevering van het instrument is voltooid.
- De pilot naar de verbetering van de coördinatie bij zorg rondom gezinnen is naar behoren uitgevoerd.

Prestatieveld 3 Informatie, advies en cliëntenondersteuning

- Rondom dit prestatieveld kan de conclusie worden getrokken dat er nog wel het één en ander moet gebeuren om de voorgenomen activiteiten uit te voeren. De klanttevredenheid (via SGB0 gemeten) is goed, maar deze gaat alleen in op de verdere afhandeling van de aanvraag. Er wordt nog niet gewerkt met het systeem van gestandaardiseerde vraagverheldering en het loket is ook nog niet gecertificeerd. Hiervoor geldt overigens wel als verklaring dat veel tijd is geïnvesteerd in de fusie van de twee stichtingen (Welzijn Ouderen en MensenWerk). Kritisch beschouwd had daar rekening mee gehouden kunnen worden bij het vaststellen van de doelstellingen.
- Meer gewicht moet worden toegekend aan de bevinding dat in de subsidieovereenkomst met de stichting Mens en Welzijn, die deze taken voor de gemeente uitvoert, geen specifieke kwaliteits- en prestatieafspraken zijn gemaakt. Hiermee wordt het lastig voor de gemeente om te beoordelen of de stichting voldoende heeft gepresteerd (het SGB0 onderzoek biedt daar onvoldoende waarborgen voor en datzelfde geldt ook voor een accountantsverklaring die vooral op de rechtmatigheid is gericht) en ook om te sturen.

Prestatieveld 4 Vrijwilligerswerk en mantelzorg

- Ten aanzien van het prestatieveld Vrijwilligerswerk en Mantelzorg wordt, behoudens het beleid dat nog verder moet worden ontwikkeld, geconcludeerd dat correct gevolg is gegeven aan de beleidsvoornemens.

Prestatieveld 5 Collectieve voorzieningen

- Bij dit prestatieveld is niet volledig gevolg gegeven aan de voornemens die zijn geformuleerd. In de subsidieovereenkomst en de uitvoeringsovereenkomst met de stichting Mens en Welzijn wordt wel een aanzet gedaan om prestaties te meten en hierover verantwoording af te leggen. Toch moet de gemeente hier meer scherp te maken in aanbrenge. De gemeente is tenslotte de vragende en betalende partij en kan op basis van deze relatie ook zelf meer bepalen en zal om dat te doen de rol van opdrachtgever beter moeten invullen. Eerst moet dan wel een heldere visie worden geformuleerd.

Prestatieveld 6 Individuele voorzieningen

- De gemeente heeft goed invulling gegeven aan het voornemen om het aantal adviesaanvragen (indicaties) bij het CIZ terug te brengen. Het beleid ‘ondersteunende begeleiding’ is nog niet geformuleerd. Hier is ervoor gekozen om eerst meer zicht te gaan krijgen op de doelgroep.

Prestatieveld 7/8/9 Maatschappelijke opvang en bestrijden huiselijk geweld, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

- De visie en het beleid voor wat betreft de prestatievelden 7, 8 en 9 worden grotendeels regionaal geformuleerd en centraal door de gemeente Apeldoorn uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt dat gevolg is gegeven aan het Wmo beleidsplan.

Meet- en informatie instrumenten en prestatiedoelen i.c.m. normen en doelen (subvraag 3 en 4)

- De conclusie bij dit onderdeel is dat de informatie die volgens het beleidsplan zou moeten geregistreerd, in de regel ook wel wordt vastgelegd. Het is niet duidelijk 'wat' er vervolgens met deze informatie gebeurt. In de beleidscyclus zou deze informatie moeten dienen als verantwoordings- en stuurinformatie. Maar los van deze conclusie is het de vraag of de geformuleerde prestatie-indicatoren (zo worden deze genoemd in het beleidsplan) wel de juiste zijn. Bij de algemene conclusies is al gesteld dat veel indicatoren zich beperken tot bij het bijhouden van aantallen (bijvoorbeeld verstrekte voorzieningen of adviesaanvragen). Deze aantallen kunnen iets zeggen over de activiteiten die door of in opdracht van de gemeente zijn uitgevoerd en misschien met aanvullende informatie ook iets over de efficiency. Een toe- of afname van deze aantallen zegt, los van het feit dat deze cijfers voor trends en (financiële) forecasts erg belangrijk zijn, nog niets over de prestaties. Indicatoren als bijvoorbeeld het aantal bezwaarschriften of de klanttevredenheid passen daar weer meer bij. Hier is dus zeker verbetering noodzakelijk. Vervolgens is het zaak om per prestatie-indicator een doelstelling op te leggen. Deze doelstellingen ontbreken nog en dat geldt ook voor een nulmeting die vooraf gedaan had kunnen worden. De laatste conclusie is dat er onvoldoende en ook gefragmenteerd verantwoording wordt afgelegd. Ook hier is verbetering noodzakelijk. Met deze verbeteringen wordt de raad ook beter in staat gesteld om invulling aan zijn kaderstellende en controlerende rol te geven.

Toereikendheid van de budgetten (subvraag 5)

- Het is onzeker of de Rijksmiddelen (die worden vertaald naar budgetten) ook op termijn toereikend zullen blijven. De Wmo is een open einde regeling en het risico dat de zorgvraag zal toenemen is aanwezig. De financiële verantwoording ten aanzien van de Wmo loopt mee in de reguliere planning & control cyclus. De Wmo is in financiële zin niet in één geheel zichtbaar (valt onder meerdere programma's), waardoor een totaaloverzicht ontbreekt. Er worden geen analyses of voorspellingen gemaakt over de zorgvraag.

2. Aanbevelingen

Inleiding

Het doorvoeren van een aantal verbeteringen heeft als gevolg dat de raad, het college en ambtelijke organisatie hun rollen beter kunnen invullen. Als hoogste bestuursorgaan wil de raad kaders stellen en controleren. Om daar goed invulling aan te geven is het van belang dat de formulering van beleid en de verantwoording die daar op volgt goed is vorm gegeven. Het college wil goed kunnen sturen, maar moet ook in staat worden gesteld om op een heldere wijze verantwoording aan de raad af te leggen. De ambtelijke organisatie heeft er alle belang bij om via heldere afspraken te worden aangestuurd en te kunnen rapporteren.

Met het nieuwe beleidsplan Wmo 2012 tot 2016 in de maak, ontstaat een natuurlijk moment om invulling te geven aan een aantal aanbevelingen zoals hieronder is geformuleerd. Dat geldt vooral voor de aanbevelingen 4 tot en met 6. Voor de raad ontstaat ook dan de mogelijkheid om adequaat invulling te geven aan zijn kaderstellende rol. Hierbij dient vooral aandacht uit te gaan naar de formulering van het beleid, met meetbare en concrete (SMART) doelstellingen en prioriteiten, maar ook naar de wijze waarop verantwoording wordt afgelegd.

Sturen en verantwoorden

1. Zorg ervoor dat na beëindiging van een project de activiteiten op een correcte wijze worden overgedragen aan de 'staande' organisatie. De sturing en verantwoording op het beleidsplan Wmo gebeurt nu te versnipperd en op onderdelen ook onvolledig. Leg gedurende de looptijd van het beleidsplan de verantwoordelijkheid voor rapportages in één hand (voor alle duidelijkheid: niet de inhoudelijke maar de procesverantwoordelijkheid). Het college wordt hiermee in staat gesteld om op een goede manier verantwoording af te leggen en de raad is in staat om zijn controlerende rol te vervullen.
2. Een manier om in algemene zin belangrijke onderdelen uit een beleidsplan beter te borgen is om deze zichtbaar op te nemen in bijvoorbeeld de meerjarenprogrammabegroting en/of de onderdeelplannen en beleg daarbij de verantwoordelijkheden. Een suggestie is om een apart (deel)programma in te richten voor de Wmo.
3. Breng als college, indien daar aanleiding voor is, wijzigingen aan in het beleidsplan en laat daar de raad een besluit over nemen (ten aanzien van de mobiele loketten is dat niet gebeurd).

Doelen en prestaties

4. Heroverweeg de prestatie-indicatoren die thans zijn vastgesteld in het plan. Stel bij elke indicator een aantal kritische vragen zoals: Wat zijn de beïnvloedings- en sturingsmogelijkheden? Zegt een hogere of lagere uitkomst afgezet tegen de doelstelling iets over de prestatie? Zegt de indicator iets over de kwaliteit voor de klant of het proces?
5. Formuleer voor elke prestatie een doelstelling. Zonder doelstelling of norm kan de prestatie nergens tegen worden afgezet en zegt de uitkomst niets. Het formuleren van een doelstelling dwingt de organisatie overigens ook om bewuster (is het haalbaar of niet) na te denken over de prestaties en resultaten. Is het mogelijk om van een klanttevredenheid met een rapportcijfer 7 naar een 8 te gaan en wat betekent dat voor de organisatie?

6. Als bepaalde activiteiten of taken door derden worden uitgevoerd, formuleer dan naast de beschrijving van de uitvoeringstaken ook prestatiedoelen (naar analogie van de twee voorgaande aanbevelingen).

Overige aanbevelingen

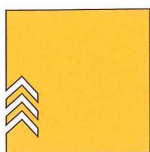
7. Gebruik de informatie die thans voor handen is om te rapporteren en breng beter in kaart welke informatiebehoefte er op de prestatievelden is.
8. Ten aanzien van de financiële component: gebruik analyses en onderzoek om voorspellingen te doen. Ook een apart (deel)programma voor de Wmo binnen de meerjarenprogrammabegroting kan hieraan bijdragen.

3. Technisch wederhoor

De onderzoeksbevindingen zijn voor een technische reactie (controle op feiten en interpretatie ervan) voorgelegd aan de gemeentesecretaris en de externe organisaties die bij het onderzoek zijn betrokken. De gemeentesecretaris heeft een reactie gegeven op basis waarvan een aantal aanpassingen respectievelijk verduidelijkingen in het rapport zijn doorgevoerd. Ook is in de reactie van de gemeentesecretaris een aantal malen aangegeven dat de bevinding op zich juist is, maar dat er inmiddels (door het verstrijken van de tijd) een ander beeld is ontstaan. Dit is voor de rekenkamercommissie geen aanleiding om het rapport op die punten aan te passen. Voor enkele andere commentaren is de rekenkamercommissie, na een zorgvuldige bestudering ervan, niet tot een andere zienswijze gekomen en zijn derhalve geen inhoudelijke aanpassingen gedaan.

De beide externe organisaties hadden geen technische opmerkingen met betrekking tot het rapport van bevindingen.

4. Reactie college van burgemeester en wethouders



gemeente voorst

Voorzitter Rekenkamercommissie
Mr. Drs. E. Giesbers
p/a griffie

Datum 23 DEC 2010

Bijlage
bestuurlijke reactie

Inlichtingen
P.R. Krük
(0571) 27 92 99
peter.k@voorst.nl

Uw kenmerk
2010-4588

Onderwerp
bestuurlijke reactie onderzoeksrapport Wmo

Ons kenmerk
2010-20501

Beste meneer Giesbers,

U zond ons het onderzoeksrapport over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en vraagt om een bestuurlijke reactie. In deze brief gaan wij daar nader op in.

Algemene reactie

Wij hebben kennis genomen van dit uitgebreide rapport over de uitvoering van de Wmo. Wij zijn verheugd dat u heeft vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten grotendeels zijn uitgevoerd. Uiteraard zijn er ook verbeteringen aan te brengen in de wijze van werken. Door het verstrijken van de tijd is een aantal zaken inmiddels in een ander daglicht komen te staan en vraagt daarom om nuancering. Dit is verwoord in de bijgevoegde bestuurlijke reactie.

Bestuurlijke reactie

Met inachtneming van de nuanceringen, kunnen wij op hoofdlijnen instemmen met de aanbevelingen uit uw rapport. Wij zullen deze meenemen in een nieuw beleidsplan Wmo en, daar waar mogelijk, al eerder verwerken in werkprocessen en overeenkomsten.

Vragen

Wanneer u nog vragen heeft, kunt u deze stellen aan de heer P.R. Krük, senior beleidsmedewerker zorg, bereikbaar onder bovenstaand nummer.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders


E.J.M. van Leeuwen
secretaris


drs. J.T.H.M. Penninx
burgemeester

Postadres:
Postbus 9000
7390 HA Twello

Bezoekadres:
H.W. Iordensweg 17
7391 KA Twello

Telefoon: (0571) 27 99 11
Telefax : (0571) 27 43 85
E-mail : gemeente@voorst.nl
Internet : www.voorst.nl

BNG Bank : 2850 08 994
IBAN : NL14 BNGH 0285 0089 94
BIC : BNGHNL2G
BTW nr. : NL.0012.99.967.B01

ING Bank : 836367
IBAN : NL37 INGB 0000 8363 67
BIC : INGBNL2A
K.v.K. : 082181530000

Bijlage: Bestuurlijke reactie

1. De algemene conclusies

- Het is verheugend te vernemen dat de voorgenomen activiteiten grotendeels zijn uitgevoerd. Als gevolg van het verstrijken van de tijd waarin dit onderzoek is uitgevoerd, zijn veel genoemde zaken al in een ander daglicht komen te staan.
- *Het is moeilijk om de cijfers te beoordelen aan de hand van normen.* In theorie klopt dit wel. Veelal zijn die normen ook erg moeilijk te bedenken, want of er bijvoorbeeld veel of iets meer contacten zijn met het Wmo loket kan vele oorzaken hebben. Het aantal contacten is geen doel op zich. Meer of minder gebruikers van tafeltje dekje kun je moeilijk vergelijken met andere gemeenten of algemene doelen. Wel kunnen we volgen of er een tendens naar meer of minder valt waar te nemen en in die zin zeggen de cijfers dus wel wat. In het volgende beleidsplan zal hier meer aandacht aan moeten worden besteed.
- *De uitvoering is niet geborgd op een zichtbare wijze.* In het beleidsplan staat dat jaarlijks wordt bericht over benchmark en klanttevredenheidsonderzoek. Via het Infobulletin Zorg worden per kwartaal de cijfers over aantallen klanten en uitgaven op de meest risicovolle onderdelen aan de raad gemeld. Daarnaast is in 2009 een "Stand van zaken" aangeboden aan de raad. Bij het opstellen van een nieuw beleidsplan zal ook teruggekeken worden naar de uitvoering van het eerste beleidplan. Al deze zaken tezamen vormen ons inziens een voldoende borging.

Conclusies specifiek

- *Het loket is nog niet gecertificeerd.* Dit is correct en intussen is dit voornemen in de bezuinigingen geschrapt.
- *Het mobiele loket is geschrapt zonder medeweten van de raad.* Het beleidsplan geeft aan dat dit onderzocht moet worden en dat er een gemotiveerde afweging moet plaatsvinden. Dat is gebeurd, tezamen met cliëntenraad en bekrachtigd door het college. Bij de verantwoording over dit beleidsplan kan dit vervolgens worden gemeld aan de raad. Daarmee is wel uitvoering gegeven aan het beleidsplan.
- *De subsidieovereenkomst met de St. Mens en Welzijn kent geen kwaliteits- en prestatieafspraken.* Deze staan in voldoende mate vermeld in de uitvoeringsovereenkomst, maar kunnen in de toekomst wellicht scherper worden geformuleerd.
- *Het beleid als gevolg van de wijzigingen in de AWBZ is nog niet geformuleerd.* Dit klopt, maar 2010 is bestempeld als overgangsjaar, hetgeen ook aan de raad is medegedeeld. Hierin moesten de gevolgen van de AWBZ-maatregelen duidelijk worden. Het beleid waarop bedoeld wordt, is intussen geschreven (nota "Samen voor elkaar") maar kon pas na besluitvorming over bezuinigingen aan college (en daarna raad) worden voorgelegd. Dat zal in de eerste maanden van 2011 gebeuren.

2. De aanbevelingen

- Met inachtneming van de inhoud van deze bestuurlijke reactie kunnen wij in hoofdlijnen instemmen met de aanbevelingen.

3. De bevindingen

Algemeen

- *Geen periodiek afstemmingsoverleg over acties in beleidsplan.* Dit klopt maar het gebeurt wel binnen de vakgroep zorg en bilateraal (niet periodiek) met de vakgroep welzijn.

- *Nut en noodzaak van de registratie van de cijfers binnen de ambtelijke organisatie is niet bekend en niet duidelijk is wat ermee gebeurt.* Dit vinden wij een vreemde conclusie.
- Nut en noodzaak van verzameling van cijfers is:
 - Ivm subsidieverstrekking;
 - Ivm wettelijk verplichte benchmarkgegevens;
 - Ivm beleidsvorming.

De cijfers worden, wanneer zij deel uitmaken van de benchmark ook gepubliceerd en aan de raad ter kennisname gebracht.

Per prestatieveld

Prestatieveld 1

- Het onderzoek naar het mobiele Wmo-loket is wel uitgevoerd en er heeft een grondige afweging plaatsgevonden, welke is bekrachtigd door het college. Dit alles is overeenkomstig het voornemen in het beleidsplan. Bij de evaluatie van het beleidsplan zal ook deze actie als zodanig worden verantwoord.

Prestatieveld 3

- Gestandaardiseerde vraagverheldering is nog niet ingevoerd. Dit zou in 2010 worden opgepakt, maar is niet gebeurd vanwege het bezuinigingstraject enerzijds en het voorbereiden op nieuw beleid (De Kanteling) anderzijds. Dit nieuwe beleid komt begin 2011 aan de orde bij de raad en betekent een geheel nieuwe benadering van de klant. Dat zal dan op een andere maar ook gestandaardiseerde wijze moeten worden opgepakt.

Prestatieveld 4

- Wat betreft notitie over vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid is in het beleidsplan niet bedoeld te zeggen dat de Stichting Mens en Welzijn beleid zou moeten ontwikkelen maar dat de gemeente (als regisseur van dit prestatieveld) dit zou doen. De stichting zou juist de uitvoering moeten bundelen, hetgeen met de fusie is gebeurd. In 2010 is met behulp van Spectrum en betrokken organisaties in de gemeente en de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning gesproken over dit prestatieveld. De notitie daarover en de beleidskeuzes op de terreinen vrijwilligerswerk en mantelzorg zullen begin 2011 aan het college worden voorgelegd en samengevoegd worden met het nieuwe aanvullende Wmo beleid (als gevolg van wijzigingen in AWBZ en bezuinigingen).

Prestatieveld 5

- Activiteiten Stichting Mens en Welzijn niet naar prestatievelden gerangschikt. Dit klopt op zich wel, maar was ook geen eis. Overigens is dit wel gebeurd in de begroting 2011 en de uitvoeringsovereenkomst 2011.

Prestatieveld 6

- Voor het ontwikkelen van beleid voor de gevolgen van de wijzigingen in de AWBZ verwijzen we naar onze reactie onder "Conclusies specifiek, bullit 4".

Meet- en informatie instrumenten en prestatiedoelen

- De kwalificatie "deels" wordt nogal eens gebruikt omdat cijfers summier worden opgevraagd en gebruikt. Dat ligt wel wat genuanceerder. De gegevens voor prestatieveld 2 worden in ieder geval elk jaar opgevraagd ten behoeve van de benchmark, maar soms ook bij de verantwoording over de verkregen subsidie (Bureau Halt). Ook bij het formuleren van (nieuw) beleid worden de cijfers betrokken, maar dat is niet op elk onderdeel gelijk of op hetzelfde moment.
- In prestatieveld 4 wordt aangegeven dat de tevredenheid van mantelzorgers en vrijwilligers niet wordt gemeten. Dat is correct en vormt een aandachtspunt, dat ook al in het kader van de benchmark Wmo naar voren is gekomen.

In de notitie vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid welke begin 2011 in de besluitvorming komt, wordt hier mede aandacht aan besteed.

Zo zal met de Stichting Mens en Welzijn worden afgesproken om de tevredenheid periodiek te meten. Ook zal het klanttevredenheidsonderzoek 2011 in een andere vorm worden uitgevoerd, waarin onder meer aandacht wordt geschonken aan de tevredenheid van vrijwilligers en mantelzorgers.

- Bij prestatieveld 5 wordt opgemerkt dat de informatiebehoefte van de gemeente niet wordt afgestemd met de stichting en dat de stichting dit zelf bepaalt. Dat is echter niet het geval. In de gesprekken over de nieuwe begroting, inclusief de uitvoeringsovereenkomst komen ook de prestatiegegevens aan de orde en worden daar wijzigingen in aangebracht, dan wel toevoegingen gedaan.
- Bij prestatieveld 6 zouden geen gegevens staan in het Informatiebulletin Zorg over de aanvragen huishoudelijke hulp. Dit is echter wel opgenomen onder het kopje "gestelde (her) indicaties huishoudelijke verzorging". Dit zijn in feite de toekenningen in genoemde jaren. Het aantal afwijzingen is daar inderdaad niet opgenomen, hetgeen wel zou kunnen. Over bezwaarschriften wordt op een andere wijze gerapporteerd.
- Wat betreft de prestatievelden 7-8-9 en het onderwerp huiselijk geweld. Het aantal casussen huiselijk geweld staat misschien niet in het jaarverslag van de Stichting Mens en Welzijn, maar de gemeente is hier nauw bij betrokken en exact op de hoogte van het aantal casussen en de voortgang daarin.
- Gesteld wordt dat met de uitkomsten van landelijke benchmark's niet veel wordt gedaan. De vraag hierbij is dan wel wat je ervan verwacht. De landelijke benchmarks dienen wel zeker een doel, namelijk:
 - met de basisbenchmark wordt voldaan aan een wettelijke verplichting;
 - met de basisbenchmark en de benchmark individuele voorzieningen wordt de raad geïnformeerd over de uitvoering van de Wmo en via publicaties wordt de bevolking geïnformeerd;
 - de benchmarks worden met de collega's van Het Baken in het periodiek overleg besproken en daar worden zonedig afspraken gemaakt en/of vervolgacties aan gekoppeld.

Gezien de beperking die een benchmark ook heeft wat betreft het verzamelen van de gegevens (wordt in elke vraag hetzelfde geregistreerd?) komt het ons voor dat er voldoende mee wordt gedaan.

5. Nawoord door rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie dankt het college van burgemeester en wethouders voor zijn bestuurlijke reactie op het onderzoek naar de realisatie van het Wmo beleid, zoals vastgesteld in het beleidsplan 2008-2012.

De rekenkamercommissie is verheugd dat het college op hoofdlijnen kan instemmen met de aanbevelingen die in het rapport zijn gedaan en dat deze ook worden meegenomen in het nieuwe beleidsplan. Hier ligt volgens de rekenkamercommissie ook een uitgelezen kans om op niet al te lange termijn verbeteringen daadwerkelijk door te voeren. Het is uiteraard aan de raad om te bepalen welke aanbevelingen hij in het nieuwe beleidsplan terug wil zien komen.

Hieronder gaat de commissie kort in op de reactie van het college dat het een vreemde conclusie is dat er onduidelijkheid heerst over nut en noodzaak van de registratie van cijfers binnen de organisatie. Allereerst is deze uitspraak een vertaling van antwoorden die in de interviews zijn gegeven. Verder reikt nut en noodzaak van de registratie van cijfers in de ogen van de rekenkamercommissie verder dan de redenen die in de reactie worden aangegeven. De cijfers zouden de basis moeten vormen voor informatie die op verschillende niveaus voor sturing en verantwoording gebruikt kan worden.

De rekenkamercommissie benadrukt dat de breedte van de Wmo en de middelen die er mee zijn gemoeid vragen om een gedegen aanpak voor zowel het proces als de inhoud. Op onderdelen kan dat scherper.

6. Onderzoeksmethode

Sinds 1 januari 2007 is de Wmo van kracht. De uitvoering daarvan berust bij de gemeente. Wel zijn er in de Wmo een aantal kaders opgesteld waar de gemeente beleid op moet ontwikkelen. Deze kaders worden de prestatievelden genoemd. De Wmo bepaalt dat gemeenten hun beleid op deze prestatievelden moet vastleggen in een beleidsplan. Dit plan stelt de gemeente één keer in de vier jaar op. Er zijn negen prestatievelden. Het beleidsplan is in mei 2008 door de gemeenteraad van Voorst vastgesteld.

Dit richt zich op de realisatie van de in het beleidsplan opgenomen doelen. Het onderzoek richt zich daarbij niet zozeer op de inhoud van het plan, maar doet een peiling waar de gemeente nu staat. Welke acties zijn er ondernomen, welke resultaten zijn bereikt en welke effecten heeft dit teweeg gebracht? Daarnaast wordt onderzocht of de vastgestelde budgetten toereikend zijn.

Met het amendement van 26 mei 2008 is door de raad aangegeven dat de beleidsdoelen en de resultaten nog een nadere verdieping behoeven. Dit amendement heeft geleid tot een verdieping van het beleidsplan op onderdelen. Het beleidsplan Wmo én de beleidsverdieping die als gevolg van het amendement is aangebracht, vormen dan ook een belangrijke basis voor het onderzoek. Het ontwikkelde normenkader is uit deze twee documenten gedestilleerd.

Het feitelijk onderzoek bestaat uit twee delen:

1. bestudering van relevante documentatie;
2. het houden van interviewgesprekken.

Normenkader

In de inleiding is aangegeven dat per prestatieveld een selectie is gedaan waarbij 1 à 2 beoogde resultaten per prestatieveld worden onderzocht. Voor wat betreft de eerste drie subvragen is een normenkader opgesteld. Dit kader is gebaseerd op het beleidsplan van de gemeente en enkele aanvullingen van de rekenkamercommissie. De vierde vraag is inventariserend van aard en hiervoor zijn geen specifieke normen opgesteld. Voor de vijfde vraag geldt de budgetverdeling van de meerjarenprogrammabegroting, de totale kosten van de Wmo in relatie tot de uitkering van het rijk.

- 1) Zijn de geplande activiteiten voor 2008 en 2009 uitgevoerd (of is er een aanzet toe gegeven)?
- 2) Zijn de beoogde resultaten die deze activiteiten zouden moeten opleveren ook gerealiseerd?

Subvraag 1: Normen voor de activiteiten, zoals opgenomen in beleidsplan Wmo.

Subvraag 2: Normen voor de resultaten. Deze normen komen deels uit het beleidsplan en zijn deels door de rekenkamercommissie opgesteld.

P1:	De gemeente heeft kernenteams ingesteld en deze hebben ten minste eenmaal per jaar overleg met belangenverenigingen.	Er zijn aantoonbare resultaten bereikt als gevolg van de invoering van deze teams en het overleg. Voorbeelden kunnen worden gegeven.
P1:	Er is een onderzoek gedaan naar het al dan niet invoeren van mobiele Wmo-loketten.	Er ligt een gemotiveerd rapport waarop besluitvorming kan plaatsvinden.
P2:	Er is een digitaal sociale kaart ontwikkeld.	De digitaal sociale kaart wordt gebruikt door verwijzers, ouders en jongeren.
P2:	Er is i.s.m. de gemeente Apeldoorn een pilot uitgevoerd naar de verbetering van de coördinatie bij zorg rondom gezinnen.	De resultaten van de pilot zijn gepresenteerd. Er zijn afspraken gemaakt naar aanleiding van deze uitkomsten.

P3:	Er is één Wmo-loket bij de stichting Mens en Welzijn waarbij is ingezet op kwaliteit.	Het Wmo-loket heeft: a) een nieuwe website, b) een gestandaardiseerde vraagverheldering, c) het loket is gecertificeerd (of bijna/hard op weg).
P4:	De informatievoorziening ten aanzien van vrijwilligers en mantelzorgers is op orde.	Er is zicht op de doelgroep vrijwilligers en mantelzorgers en de vraag die hier naar is, zodat beleid hierop kan worden aangepast.
P4:	Het vrijwilligerswerk en de mantelzorg is ondergebracht bij de stichting Mens en Welzijn.	De stichting heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van de vrijwilligers en mantelzorg. Dit beleid is terug te vinden in een nota waarin oude en nieuwe initiatieven zijn gebundeld.
P5:	Het beleid is gericht op een verbetering van de toegankelijkheid van de openbare ruimten en voorzieningen vooral voor ouderen en gehandicapten.	In beleidsnota's van de gemeente zijn concrete maatregelen terug te vinden om samen met de Cliëntenraad verbeteringen aan te brengen in de toegankelijkheid van abri's, looproutes naar voorzieningen (zoals openbaar vervoer) en gebouwen (door toepassing specifieke ontwerprichtlijnen).
P5:	De stichting Mens en Welzijn besteedt in het beleid aandacht aan de Wmo prestatieveld zes.	In de subsidieverordening zijn (prestatie) afspraken gemaakt over de Wmo.
P6:	De gemeente neemt zelf meer de regie als het gaat om adviesaanvragen voor de huishoudelijke verzorging.	Het aantal adviesaanvragen bij het CIZ is van 100% naar 25% teruggebracht.
P6:	De gemeente is er klaar voor om de ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ over te nemen.	Er is beleid ontwikkeld om de ondersteunende begeleiding voor deze doelgroep adequaat uit te voeren.
P7/8/9:	Deze velden worden regionaal uitgevoerd en de gemeente Apeldoorn draagt hier zorg voor.	Er is een structuur voor de regionale samenwerking ingericht waar de gemeente Voorst onderdeel van uitmaakt.
	Er is een ketenaanpak voor risicogroepen.	Deze aanpak is vertaald in de totstandkoming en de uitvoering van het Regionaal Kompas.

Subvraag 3:

Zijn de meet- en informatie-instrumenten om prestaties te meten op een goede manier ingevoerd?

In het beleidsplan Wmo heeft de gemeente per prestatieveld een aparte rubriek “prestatie-indicatoren” opgenomen. De gemeente neemt zich hier voornamelijk voor om allerlei relevante informatie te verzamelen en vast te leggen. Bij deze vraag wordt in beeld gebracht of de informatie- en meetgegevens er zijn (de normen hiervoor komen uit het beleidsplan). Daarnaast wordt gekeken naar de manier waarop de invoering ervan of de wijze van registreren of verkrijging ervan plaatsvindt. Hiervoor zijn door de rekenkamercommissie normen opgesteld.

P1:

- a) De gemeente beschikt over cijfers van klachten burgers. De klachten worden systematisch bijgehouden in een systeem en er wordt periodiek over gerapporteerd.
- b) De gemeente heeft inzicht in de eerste effecten van het mobiele Wmo-loket. Volgens een afgesproken werkwijze zijn gegevens bijgehouden / geregistreerd over de ervaringen met het mobiele loket.

P2:

- a) De gemeente beschikt over cijfers schoolverzuim en vroegtijdig schoolverlaten. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- b) De gemeente beschikt over het cijfer van het aantal jongeren dat is doorverwezen naar HALT. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- c) De gemeente beschikt over cijfers van het aantal en soort casussen in de zorgnetwerken. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

P3:

- a) De gemeente beschikt over het aantal en soort telefoontjes én het aantal en soort aanvragen bij het Wmo-loket. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.
- b) De gemeente beschikt over klanttevredenheidscijfers (een rapport) aangaande het Wmo-loket. Er is een afspraak / procedure vastgelegd waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.

P4:

- a) De gemeente beschikt over de aantallen mantelzorgers en vrijwilligers. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- b) De gemeente beschikt over tevredenheidscijfers over de mantelzorgers en vrijwilligers. Er is een afspraak / procedure vastgelegd tussen de gemeente en de opdrachtnemer waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.

P5:

- a) De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik (algemene) welzijnsvoorzieningen. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem). De informatiebehoefte is afgestemd (bv. bij subsidieverstrekking);
- b) De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik en tevredenheid van de Regiotaxi. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

P6:

- a) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal en soort verstrekkingen (in natura en/of persoonsgebonden budget (PGB)). De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd, zowel de eigen als van derden verkregen cijfers. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.
- b) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal adviesaanvragen bij het CIZ. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- c) De gemeente beschikt over cijfers aangaande bezwaarschriften. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.

P7/8/9:

- a) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners dat onder deze prestatievelen valt. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- b) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners dat gebruik maakt van het advies- en steunpunt huiselijk geweld. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

7. Bevindingen

Het hoofdstuk bevindingen is opgebouwd uit vijf paragrafen. In paragraaf 7.1 wordt kort ingegaan op de totstandkoming van het beleidsplan. Dit beleidsplan vormt de basis voor het onderzoek. Daarnaast worden een tweetal bevindingen van algemene aard geschetst. In paragraaf 7.2 worden de bevindingen per prestatieveld weergegeven en wordt heel specifiek ingegaan op de beantwoording van de onderzoeksvragen. In paragraaf 7.3 wordt ingegaan op de meet- en informatie-instrumenten om prestaties te meten. Paragraaf 7.4 beschrijft of er normen en prestatiedoelen zijn ontwikkeld om de prestaties te meten. In paragraaf 7.5 worden de financiële bevindingen per prestatieveld afgezet tegen de vraag of de budgetten per prestatieveld toereikend zijn.

7.1. Algemene bevindingen

Het beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is interactief opgesteld met een interne projectgroep en externe partijen onder begeleiding van Radar. Radar adviseert overheden, ministeries, gemeenten en andere partners vanuit haar inhoudelijke expertise op sociale vraagstukken. Verder zijn de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning en de stichting Mens en Welzijn (Wmo-loket) betrokken bij het opstellen van dit beleidsplan. De externe partijen zijn in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen.

Na de totstandkoming van het beleidsplan is de interne projectgroep opgeheven. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de activiteiten die in het beleidsplan zijn opgenomen is neergelegd bij de verschillende vakgroepen.

Binnen de ambtelijke organisatie is er tussen de vakgroepen geen periodiek afstemmingsoverleg met betrekking tot de in het beleidsplan opgenomen doelstellingen, acties en resultaten.

Naast de vakgroepen kent de gemeente Voorst het Wmo-loket Het Bakken.

Het loket is gehuisvest bij de stichting Mens en Welzijn en is onderverdeeld in een front-office en back-office. De front-office houdt zich bezig met het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning. De medewerkers front-office zijn in dienst van de stichting Mens en Welzijn. De back-office houdt zich bezig met de afhandeling van aanvragen individuele verstrekkingen Wmo. Deze medewerkers (klantmanagers) zijn in dienst van de gemeente Voorst.

Alvorens over te gaan naar de bevindingen per prestatieveld volgen eerst een tweetal algemene bevindingen.

- De in het beleidsplan opgenomen doelen, acties en te bereiken resultaten maken geen onderdeel uit van de jaarlijks op te stellen productplannen en de daaruit voortvloeiende management- en bestuursrapportages. In november 2009 is gerapporteerd over de stand van zaken Wmo-beleidsplan. Het betrof hier een procesevaluatie. Periodiek verschijnt er een digitaal informatiebulletin vakgroep Zorg. Dit bulletin bevat operationele gegevens over bijvoorbeeld het aantal aanvragen, de werkvoorraad en de uitgaven.
- Binnen de ambtelijke organisatie en bij de stichting Mens en Welzijn worden veel gegevens geregistreerd. Uit de gehouden interviews blijkt dat het nut en de noodzaak daarvan niet bekend is. Ook is niet duidelijk wat er met de gegevens wordt gedaan.

7.2. Bevindingen per prestatieveld

Uit dossieronderzoek en uit de interviews zijn bevindingen geformuleerd. Het onderzoek richt zich vooral op de hoofdonderzoeksvraag. In het kader hieronder wordt de hoofdonderzoeksvraag geformuleerd.

"In hoeverre is het vastgestelde beleidsplan Wmo, met inachtneming van de financiële kaders, voor de jaren 2008-2009 gerealiseerd en zijn de meet- en informatiesystemen adequaat ingericht?"

De in deze paragraaf weergegeven bevindingen hebben betrekking op de in de subvraag 1 en 2 geformuleerde prestaties.

Subvraag 1 en 2

- 1) *Zijn de geplande activiteiten voor 2008 en 2009 uitgevoerd (of een aanzet toe gegeven)?*
- 2) *Zijn de beoogde resultaten die deze activiteiten zouden moeten opleveren ook gerealiseerd?*

7.2.1. Prestatieveld 1 Sociale samenhang en leefbaarheid

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
De gemeente heeft kernenteams ingesteld en deze hebben ten minste eenmaal per jaar overleg met belangenverenigingen.	Ja	Er zijn aantoonbare resultaten bereikt als gevolg van de invoering van deze teams en het overleg. Voorbeelden kunnen worden gegeven.	Nee
Er is een onderzoek gedaan naar het al dan niet invoeren van mobiele Wmo-loketten.	Nee	Er ligt een gemotiveerd rapport waarop besluitvorming kan plaatsvinden.	Nee

Leefbaarheid

Het huidige beleid op het prestatieveld sociale samenhang en leefbaarheid in de gemeente Voorst is sterk bepaald door het in 2005 gestarte leefbaarheidsonderzoek en het in juni 2006 door de gemeenteraad van Voorst vastgestelde beleid- en actieplan "Waar leefbaarheid beweegt".

Dit beleid- en actieplan is met ondersteuning van adviesbureau Companen*) opgesteld.

Uit het beleid- en actieplan "Waar leefbaarheid beweegt" blijkt dat de gemeente Voorst al gebruik maakt van kernenteams.

In het beleid- en actieplan wordt daarover het volgende vermeld:

"De gemeente heeft, volgens driekwart van de burgers van de gemeente Voorst, voldoende aandacht voor leefbaarheidproblemen. De kernenteams spelen hier zeker een rol bij. Deze teams hebben als kerntaak het onderhoud van de openbare ruimte. Periodiek zitten de kernenteams met de dorpsbelangenverenigingen om de tafel en worden zaken zo snel mogelijk opgepakt. De dorpsbelangenverenigingen hebben duidelijk aangegeven dat zij deze werkwijze erg waarderen. Snelle en zichtbare resultaten: kortom een slagvaardige overheid."

*) Bureau Companen is een adviesbureau met uitgebreide ervaring in advies en onderzoek, procesbegeleiding en communicatie op het terrein van: wonen, leefomgeving, stedelijke vernieuwing en wonen-welzijn-zorg).

In het beleid- en actieplan wordt verder aangegeven dat de hierboven vermelde positieve waardering minder geldt voor de andere beleidsvelden op het terrein van leefbaarheid, te weten: Wonen, infrastructuur, welzijn en zorg en veiligheid.

Het beleid- en actieplan is dan ook gericht op:

een duidelijke omschrijving van de doelen die met het leefbaarheidbeleid worden nagestreefd;

strategieën die daar richting aan geven;

het waarborgen van de leefbaarheid voor de huidige en toekomstige bewoners.

Dit heeft geleid tot het opstellen van leefbaarheidagenda's per kern. Daarin is opgenomen welke activiteiten al gebeurd zijn; welke activiteiten opgepakt worden in het leefbaarheidspoor; welke activiteiten worden opgepakt in het ruimtelijk spoor; en welke activiteiten niet worden opgepakt.

In het desbetreffende plan is ook de aanbeveling gedaan om een kleine (inter-) gemeentelijke projectgroep in het leven te roepen. Dit ter borging van de uitvoering van de in het plan opgenomen maatregelen. In het plan is ook het idee geopperd om een zogenaamde kernencoördinator aan te stellen.

Deze is dan voor de inwoners van de gemeente Voorst het eerste aanspreekpunt, voor de gemeente een belangrijke informatiebron over het wel en wee van haar inwoners en een belangrijke schakel tussen de diverse beleidsvelden en leefbaarheidpartners.

De kernencoördinator heeft dan de volgende functies:

- Een klankbordfunctie: eerste aanspreekpunt voor de inwoners, organisaties en ondernemers van de gemeente Voorst en voor de dorpsbelangenverenigingen;
- Een functie als “waakhond”: bewaking van de integraliteit van het beleid voor de kernen;
- Een functie als bemiddelaar: intermediaire rol tussen bewoners en instellingen binnen de kern.

Bij raadsmededeling van 31 juli 2007 is de gemeenteraad in kennis gesteld over het beëindigen van het in 2005 gestarte project leefbaarheidspoor.

In de raadsmededeling wordt verder niet ingegaan op de aanbevelingen uit het beleid- en actieplan.

Wel staat daarin vermeld dat kernenteams organisatiebreed worden ingezet en gemiddeld één maal per jaar overleg hebben met de belangenverenigingen in de dorpen zelf. Een belangrijk doel van dit overleg is goed onderhoud van de openbare ruimte, hiermee staan uitvoeringszaken centraal.

In het beleidsplan Wmo gemeente Voorst 2008 tot 2012 wordt aan de kernenteams geen andere rol toebedacht dan de rol van klankbordfunctie de openbare ruimte betreffend.

Uit de interview gesprekken blijkt niet dat de kernenteams een grotere rol vervullen dan hiervoor genoemd.

Er zijn met de invoering van de kernenteams dan ook geen aantoonbare resultaten bereikt in de samenhang tussen alle beleidsvelden op het terrein van leefbaarheid.

Mobiele Wmo-loketten

In het beleidsplan Wmo wordt aangegeven dat in 2008-2009 een onderzoek verricht zal worden naar het al dan niet invoeren van mobiele loketten voor informatie, advies en cliëntondersteuning. In de notitie Stand van Zaken Wmo-beleidsplan (november 2009) wordt aangegeven dat dit onderzoek nog niet is uitgevoerd.

Een diepgaand onderzoek zal ook niet plaatsvinden omdat het college heeft aangegeven daar, om een aantal redenen, geen voorstander van te zijn.

Het inzicht van het college is verwoord in de notitie dienstverlening Wmo-loket Het Bakken en in april 2010 voorgelegd aan de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning.

Uit een interview is gebleken dat de Cliëntenraad achter de notitie staat om niet over te gaan tot een mobiel Wmo-loket. De Cliëntenraad acht het belangrijker om in te zetten op een kwalitatief goed vast Wmo-loket, gepaard gaande met een goede communicatie (website, voorlichtingsmateriaal over beschikbaarheid en bereik-

baarheid). Begin juni 2010 heeft de Cliëntenraad dit gerapporteerd aan het college. Eind augustus 2010 heeft het college ingestemd met de ambtelijke notitie om af te zien van verder onderzoek betreffende een mobiel Wmo-loket.

7.2.2. Prestatieveld 2 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P2: Er is een digitaal sociale kaart ontwikkeld.	Ja	De digitaal sociale kaart wordt gebruikt door verwijzers, ouders en jongeren.	Onbekend
P2: Er is i.s.m. de gemeente Apeldoorn een pilot uitgevoerd naar de verbetering van de coördinatie bij zorg rondom gezinnen.	Ja	De resultaten van de pilot zijn gepresenteerd. Er zijn afspraken gemaakt naar aanleiding van deze uitkomsten.	Ja

Digitale sociale kaart

De digitale sociale kaart is ontwikkeld. Deze digitale sociale kaart geeft een overzicht van organisaties die zich richten op jeugdbegeleiding en jeugdhulpverlening. Alle organisaties in de regio die zich met opvoeden en opgroeien in brede zin bezighouden staan hierin vermeld. De regionale digitale sociale kaart opvoeden & opgroeien is in eerste instantie ontwikkeld voor verwijzers, maar is inmiddels als website voor iedereen beschikbaar. Publicatie daarover heeft niet plaatsgevonden.

De bibliotheek onderhoudt en actualiseert de digitale sociale kaart via het systeem GIDS.

Actualisatie gebeurt enerzijds gestructureerd door een periodieke mail aan vermelde instanties met de vraag of de informatie nog up-to-date is en anderzijds op basis van signalen die betrokkenen bereiken.

De digitale sociale kaart zal als input dienen voor een virtueel Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Uiterlijk 2011 moet er een CJG zijn. Het college heeft begin 2010 een startnotitie gekregen over een CJG in de gemeente Voorst. In het convenant met de provincie over jeugdbeleid-jeugdzorg is samenwerking in de regio vastgelegd. Hierbij wordt gestreefd naar een fysiek inlooppunt met telefonische en virtuele bereikbaarheid.

Het is de bedoeling om op termijn de digitale sociale kaart opvoeden & opgroeien te integreren in de nog te ontwikkelen Wmo-brede digitale sociale kaart.

Er zijn bij de gemeente geen kengetallen aanwezig over het gebruik van de digitale sociale kaart.

Pilot coördinatie zorg rondom gezinnen met multi-problemen

De in het beleidsplan opgenomen pilot is binnen het gestelde jaar afgerond. Het betrof hier een pilot met de gemeente Apeldoorn over coördinatie van zorg rondom gezinnen met multiproblemen. De resultaten van de pilot zijn geëvalueerd. Verbeteringen zijn doorgevoerd. Uit de evaluatie bleek dat er vanuit de zorgnetwerken weinig doorverwijzingen naar het coördinatie punt hebben plaatsgevonden. Dit kan zowel positief (kennelijk weinig complexe probleemsituaties) als negatief (kennelijk minimale signalering van deze problematiek) worden geïdentificeerd.

In de pilot Apeldoorn/Voorst is gekozen voor een structuur met GGD, consultatiebureau, maatschappelijk werk en bureau jeugdzorg die, onder andere voor intervisie, wekelijks bijeen kwamen. Deze structuur bestaat nog steeds, maar wordt in de nieuwe pilot verbeterd. De bedoeling is dat bovengenoemde instanties de coördinatie van zorg rondom gezinnen met multi-problemen als een reguliere taak gaan zien.

7.2.3. Prestatieveld 3 Informatie, advies en cliëntenondersteuning

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P3: Er is één Wmo-loket bij de stichting Mens en Welzijn waarbij is ingezet op kwaliteit.	Deels	Het Wmo-loket heeft:	
		a) een nieuwe website,	Ja
		b) een gestandaardiseerde vraagverheldering,	Nee
		c) het loket is gecertificeerd (of bijna/hard op weg)	Nee

Er is sprake van één Wmo-loket bij de stichting Mens en Welzijn. Het Wmo-loket bestaat uit de front-office en de back-office. De front-office geeft informatie, advies en cliëntondersteuning op het brede terrein van welzijn en zorg en valt onder de verantwoordelijkheid van de stichting Mens en Welzijn. De back-office houdt zich bezig met de afhandeling van aanvragen individuele Wmo voorzieningen en valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeente voert de regie over het Wmo-loket.

De stichting Mens en Welzijn heeft een subsidie-uitvoeringsovereenkomst met de gemeente. Deze overeenkomst bevat enkele kwaliteitseisen en prestatiegegevens m.b.t. de Wmo of het Wmo-loket. Deze zijn overwegend algemeen van aard. Specifieke kwaliteit- en prestatieafspraken worden niet benoemd.

Certificering van het loket wordt gezien als een methode om transparant te maken en van buiten af te kunnen beoordelen of op een onafhankelijk, goede, transparante en navolgbare manier wordt gewerkt.

Tot op heden is er nog niet gestart met certificering van het loket. Het certificeringstraject is een veelomvattend en ingewikkeld traject dat veel tijd kost van alle betrokkenen.

Vooralsnog is er prioriteit gegeven aan de inrichting van de nieuwe stichting Mens en Welzijn Voorst die uit een fusie tussen de stichtingen Welzijn Ouderen en MensenWerk is voortgekomen.

Daarbij geven zowel de gemeente als de stichting aan, dat het functioneren van de front-office Wmo-loket wordt meegenomen in het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek van SGBO, waaruit overigens blijkt dat de bekendheid van het Wmo-loket groot is en dat de klanten erg tevreden zijn over de dienstverlening.

De SGBO rapporten tevredenheid cliënten Wmo over 2008 en 2009 geven echter alleen inzicht in de kwaliteit van aanvraagafhandeling. Tevredenheid over de informatie-, advies- en cliëntondersteuningfuncties op het brede terrein van Zorg en Welzijn zijn niet gemeten.

Het Wmo-loket heeft een nieuwe website. Gestandaardiseerde vraagverheldering is nog niet ingevoerd. Er is (nog) geen papieren handleiding. De loketmedewerkers beschikken allen wel over veel ervaring. Door bij elke aanvraag logisch na te denken wordt het gewenste effect bereikt. Een lijst in het kader van gestandaardiseerde vraagverheldering wordt gezien als een mogelijk risico dat zijsporen niet bewandeld worden. Aan de andere kant wordt het Wmo-loket door de betrekkelijk geringe formatie wel als enigszins kwetsbaar aangemerkt en gestandaardiseerde vraagverheldering biedt hierin wellicht voordelen.

Zowel de gemeente als de stichting geven aan dat het initiatief tot invoering gestandaardiseerde vraagverheldering bij de gemeente ligt.

7.2.4. Prestatieveld 4 Vrijwilligerswerk en mantelzorg

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P4: De informatievoorziening ten aanzien van vrijwilligers en mantelzorgers is op orde.	Ja	Er is zicht op de doelgroep vrijwilligers en mantelzorgers en de vraag die hier naar is, zodat beleid hierop kan worden aangepast.	Ja
P4: Het vrijwilligerswerk en de mantelzorg is ondergebracht bij de stichting Mens en Welzijn.	Ja	De stichting heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van de vrijwilligers en mantelzorg. Dit beleid is terug te vinden in een nota waarin oude en nieuwe initiatieven zijn gebundeld.	Nee

Per 1 januari 2008 zijn de stichting Welzijn Ouderen en de stichting MensenWerk gefuseerd tot de stichting Mens en Welzijn Voorst. Het steunpunt mantelzorg was ondergebracht bij de Stichting Welzijn Ouderen en het steunpunt vrijwilligerswerk bij de stichting Mens en Werk. Nu zijn beide steunpunten ondergebracht bij de stichting Mens en Welzijn.

Door jaarlijks overleg met de stichting Mens en Welzijn maar ook overleggen gedurende het jaar over de geleverde producten worden er specifieke onderdelen uitgelicht. Het traject met vrijwilligerswerk en mantelzorg wordt uitgelicht om te komen tot een meer gestructureerde aanpak. In april 2010 heeft een conferentie plaatsgevonden waarbij organisaties zijn uitgenodigd die met vrijwilligerswerk en mantelzorg te maken hebben. Dit was een inventarisatie van wat in de gemeente Voorst aanwezig is op het gebied van vrijwilligerswerk en mantelzorg en er was ruimte voor de beleving en wat de rol van de gemeente Voorst daarin kan zijn. De uitkomst van deze bijeenkomst was dat niet alle als bekend veronderstelde informatie bij de aanwezigen bekend was.

Er is zicht op de doelgroep vrijwilligers en mantelzorgers. Het steunpunt vrijwilligerswerk heeft veel contacten met vrijwilligersorganisaties, verzorgt een vrijwilligersvacaturebank en bemiddelt actief. Er worden kengetallen bijgehouden voor wat betreft mantelzorg en vrijwilligersbeleid. De kengetallen worden gebruikt voor het jaarverslag van de stichting. Toename van bepaalde hulpvragen worden gesignaleerd maar de stichting Mens en Welzijn kan hier geen conclusies aan verbinden omdat de kengetallen slechts de aanvragen betreffen. Naar aanleiding van de bijeenkomst in april 2010 is (door Spectrum) een notitie gemaakt over vrijwilligers en mantelzorg die gebruikt wordt voor een verdieping van het beleid.

In de uitvoeringsovereenkomst 2010 van Mens en Welzijn Voorst met de gemeente Voorst is beschreven dat de stichting ondersteuning biedt aan mantelzorgers en uitvoering geeft aan het gemeentelijk beleid ten aanzien van mantelzorg. Het steunpunt vrijwilligerswerk werkt op basis van beleidsregels, het vrijwilligersbeleid gemeente Voorst, projectafspraken met de gemeente Voorst en volgens wet- en regelgeving. De stichting zelf heeft geen beleid ontwikkeld ten aanzien van vrijwilligers en mantelzorg.

7.2.5. Prestatieveld 5 Collectieve voorzieningen

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P5: Het beleid is gericht op een verbetering van de toegankelijkheid van de openbare ruimten en voorzieningen vooral voor ouderen en gehandicapten.	Deels	In beleidsnota's van de gemeente zijn concrete maatregelen terug te vinden om samen met de Cliëntenraad verbeteringen aan te brengen in de toegankelijkheid van de abri's, looproutes naar voorzieningen (zoals OV) en gebouwen (door toepassing specifieke ontwerprichtlijnen).	Deels
P5: De stichting Mens en Welzijn besteedt in het beleid aandacht aan de Wmo prestatieveld 6.	Onbekend	In de subsidieverordening zijn (prestatie) afspraken gemaakt over de Wmo.	Deels

Openbare ruimten en voorzieningen

In dit prestatieveld is het geformuleerde beleid breder dan de verbetering van de toegankelijkheid van de openbare ruimten en voorzieningen voor ouderen en gehandicapten. In het verleden is vanuit gehandicaptenbeleid eenmalig door de raad geld beschikbaar gesteld voor toegankelijkheid van openbare gebouwen. Dit is opgenomen in het Wmo-beleidsplan.

De uitwerking van dit beleid vindt plaats in overleg met de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning. In samenwerking met de gemeente, Voorlichting- en Adviescommissie Wonen Voorst (VAC) en de vereniging van blinden en slechtzienden (Witte Stok) heeft de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning het initiatief genomen tot een toegankelijkheidsonderzoek gebouwen. De meeste aanbevelingen van dit onderzoek zijn overgenomen door het college en zijn inmiddels (bijna) uitgevoerd. Er is nog een restantbedrag over, waardoor er ruimte is nog een gebouw te onderzoeken. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente Voorst. In het bijgesteld werkplan 2010-2011 van de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning zijn per prestatieveld een aantal activiteiten geformuleerd. Binnen deze activiteiten wil de Cliëntenraad zich goed laten informeren en zal zo nodig standpunten innemen over het beleid van de gemeente.

Stichting Mens en Welzijn

De stichting Mens en Welzijn Voorst heeft de uitvoeringsovereenkomst 2010 opgesteld. In deze uitvoeringsovereenkomst worden activiteiten benoemd. Deze activiteiten zijn niet per prestatieveld Wmo gerangschikt. Het is dan ook niet mogelijk om te bepalen of en zo ja in welke mate de stichting aandacht besteedt aan prestatieveld 6.

In het jaarverslag 2008 zijn de activiteiten van de stichting wel geclusterd per prestatieveld. Daarbij valt op dat bij prestatieveld 6 activiteiten worden benoemd die vallen onder prestatieveld 5.

De gemeente stelt dat via de subsidieovereenkomst op productniveau prestatieafspraken zijn gemaakt met de stichting. Op deze wijze voert de gemeente de regie. Volgens de stichting zijn in deze overeenkomst nauwelijks specifieke prestatieafspraken opgenomen. Op 29 december 2008 is onder kenmerk wzb-2008-5595 een beschikking tot subsidieverlening afgegeven aan de stichting Mens en Welzijn. In deze beschikking is aan de stich-

ting verzocht om in de uitvoeringsovereenkomst 2010 per activiteit of product een paragraaf op te nemen welke zaken worden gemeten. Deze zaken moeten dan terug te vinden zijn in het jaarverslag.

In de uitvoeringsovereenkomst 2010 wordt per activiteit een aantal prestatiegegevens benoemd.

Het is niet altijd even duidelijk wat met deze prestatiegegevens wordt beoogd.

7.2.6. Prestatieveld 6 Individuele voorzieningen

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P6: De gemeente neemt zelf meer de regie als het gaat om adviesaanvragen voor de huishoudelijke verzorging.	Ja	Het aantal adviesaanvragen bij het CIZ is van 100% naar 25% teruggebracht.	Ja
P6: De gemeente is er klaar voor om de ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ over te nemen.	Deels	Er is beleid ontwikkeld om de ondersteunende begeleiding voor deze doelgroep adequaat uit te voeren.	Nee

Het aantal adviesaanvragen bij het CIZ is teruggebracht van 100% naar minder dan 10%. Een risico kan zijn dat een gemeentelijke indicatie leidt tot een bezwaarschrift. Dat was bij de indicatiestelling zorg door het CIZ niet anders. De indicatiestelling is in 2009 regionaal aanbesteed. Wanneer aanvragen te complex of te medisch van aard zijn verricht TriviumPlus de indicatie.

De aanbesteding huishoudelijke verzorging is inmiddels afgerond, vanaf 1 maart 2010 zijn er nieuwe contracten met vijf leveranciers.

Vanaf 1 januari 2009 zijn de beleidsregels Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) veranderd.

De belangrijkste veranderingen zijn:

1. De functies Activerende Begeleiding (AB) en Ondersteunende Begeleiding (OB) zijn uit de AWBZ verdwenen.
2. Hiervoor in de plaats is één nieuwe functie gekomen, namelijk de functie Begeleiding (BG).
3. De toegang voor deze AWBZ-Begeleiding is verder verhelderd en aangescherpt. Mensen met lichte beperkingen in de zelfredzaamheid komen niet in aanmerking voor AWBZ-Begeleiding. Het is de bedoeling dat zij zelf voorzien in een oplossing, dan wel ergens anders ondersteuning vinden. Dat kan bijvoorbeeld bij de gemeente zijn, in het onderwijs of bij jeugdzorg. Mensen met matige of ernstige beperkingen kunnen nog wel in aanmerking komen voor AWBZ-begeleiding.
4. Er is een maximum gesteld voor het aantal uren Begeleiding.

Dit betekent dat cliënten vanaf 2009 geen dan wel minder aanspraak kunnen maken op de nieuwe functie Begeleiding.

Hoewel de geschrapte functies binnen de AWBZ niet zijn overgeheveld naar de gemeenten is de kans groot dat burgers bij de gemeente een hulpvraag voor ondersteuning neerleggen.

De gemeente zal hiervoor beleid moeten ontwikkelen.

De gemeente heeft op dit moment nog geen vastgesteld beleid.

Dit wordt wel voorbereid op basis van de opgedane ervaringen over de jaren 2009 en 2010. Meer definitief beleid kan pas worden ontwikkeld wanneer de gemeente zicht heeft op de omvang van de doelgroep en de diversiteit aan vragen/problemen.

In afwachting van beleid wordt wel in zeer schrijnende situaties hulp geboden. De gemeente koopt dan zelf begeleiding in (soms in de vorm van praktische gezinsondersteuning) en probeert daarnaast te komen tot meer collectieve oplossingen. Zo ligt er nu een aanvraag voor een huiskamerproject voor mensen met lichte problemen.

7.2.7. Prestatieveld 7/8/9 Maatschappelijke opvang en bestrijden huiselijk geweld, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

Subvraag 1	Uitgevoerd?	Subvraag 2	Uitgevoerd?
P7/8/9: deze velden worden regionaal uitgevoerd en de gemeente Apeldoorn draagt hier zorg voor.	Deels	Er is een structuur voor de regionale samenwerking ingericht waar de gemeente Voorst onderdeel van uitmaakt.	Ja
Er is een ketenaanpak voor risicogroepen.	Ja	Deze aanpak is vertaald in de totstandkoming en de uitvoering van het Regionaal Kompas.	Ja

In het Regionaal Kompas Oost-Veluwe 2008-2011 wordt invulling gegeven aan de gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden op een drietal prestatievelden van de Wmo: 7) Maatschappelijke opvang; 8) Openbare geestelijke gezondheidszorg en 9) Verslavingsbeleid. De gemeenten Apeldoorn, Voorst, Brummen en Heerde formuleren een gezamenlijke regionale visie voor de maatschappelijke zorg voor deze prestatievelden. Deze visie wordt door de individuele gemeenten vastgelegd in het beleidsplan Wmo. Als Centrumgemeente is Apeldoorn formeel eindverantwoordelijk voor het vaststellen van het Regionaal Kompas en de besteding van de daarbij horende middelen. Vrouwenopvang en aanpak huiselijk geweld (beide Wmo prestatieveld 7) zijn niet opgenomen in het Regionaal Kompas.

Voor de aanpak van huiselijk geweld is een regionaal netwerk ingericht voor de gehele Stedendriehoek.

In de uitvoeringsovereenkomst 2010 van stichting Mens en Welzijn Voorst wordt huiselijke geweld genoemd. De stichting Mens en Welzijn dient systeemgerichte zorg te organiseren bij complexe situaties van huiselijk geweld die zijn overgedragen door het ASHG (Advies Steunpunt Huiselijk Geweld).

De vrouwenopvang is een taak voor de Centrumgemeente (Apeldoorn). Vanuit de regiogemeenten vindt doorverwijzing plaats.

Er is een regionaal bestuurlijk overleg Huiselijk Geweld, Regionaal Kompas en Wmo. Er is ook een regionaal ambtelijk overleg.

Er is een ketenaanpak voor risicogroepen. De gemeentelijke regie bestrijkt de gehele keten vanaf preventie en signalering tot en met de uitstroom naar een stabiele leef- en woonsituatie. Als centrumgemeente is Apeldoorn verantwoordelijk voor het realiseren van samenwerkingsafspraken tussen de zorgaanbieders. Wat in het Regionale Kompas aan bod komt is dat er een centrale toegangspoort is voor mensen met meervoudige problemen waar intake, indicatiestelling en verwijzing plaatsvindt.

7.3. Meet- en informatie instrumenten en prestatiedoelen

Inleiding

In het beleidsplan Wmo heeft de gemeente per prestatieveld een aparte rubriek "prestatie-indicatoren" opgenomen. De gemeente neemt zich hier voornamelijk voor om allerlei relevante informatie te verzamelen en vast te leggen. Bij deze vraag wordt in beeld gebracht of de informatie- en meetgegevens er zijn (de normen hiervoor komen uit het beleidsplan). Daarnaast wordt gekeken naar de manier waarop de invoering ervan of de wijze van registreren of verkrijging ervan plaatsvindt. Hiervoor zijn door de rekenkamercommissie normen opgesteld.

De algemene bevinding is hier dat er in de regel informatie wordt geregistreerd, maar dat deze informatie summier wordt opgevraagd dan wel gebruikt. Dit is er dan ook de reden van dat frequent de kwalificatie 'deels' wordt toegekend.

Subvraag 3:

Zijn de meet- en informatie-instrumenten om prestaties te meten op een goede manier ingevoerd?

7.3.1. Prestatieveld 1 Sociale samenhang en leefbaarheid

De gemeente beschikt over cijfers van klachten burgers. De klachten worden systematisch bijgehouden in een systeem en er wordt periodiek over gerapporteerd.	Ja
De gemeente heeft inzicht in de eerste effecten van het mobiele Wmo-loket. Volgens een afgesproken werkwijze zijn gegevens bijgehouden/ geregistreerd over de ervaringen met het mobiele Wmo-loket.	Nee

De gemeente Voorst kent een organisatiebrede klachtenprocedure. Klachten worden centraal afgehandeld en geregistreerd. Een mobiel Wmo-loket wordt niet ingevoerd.

7.3.2. Prestatieveld 2 Op preventie gericht ondersteuning van jeugdigen en ouders

De gemeente beschikt over cijfers schoolverzuim en vroegtijdig schoolverlaten. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels
De gemeente beschikt over het cijfer van het aantal jongeren dat is doorverwezen naar HALT. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels
De gemeente beschikt over cijfers van het aantal en soort casussen in de zorgnetwerken. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels

Binnen de gemeente Voorst wordt voldoende aan cijfers geregistreerd. Binnen de ambtelijke organisatie wordt met de uitkomsten daarvan tot nu toe niet veel gedaan omdat o.a. een goede nulmeting ontbreekt.

7.3.3. Prestatieveld 3 Informatie, advies en cliëntenondersteuning

De gemeente beschikt over het aantal en soort telefoontjes én het aantal en soort aanvragen bij het Wmo-loket. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.	Deels
De gemeente beschikt over klanttevredenheid cijfers (een rapport) aangaande het Wmo-loket. Er is een afspraak / procedure vastgelegd waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.	Deels

Binnen de stichting Mens en Welzijn Voorst worden de contactmomenten en de aard daarvan in een eigen systeem geregistreerd. De gemeente Voorst ontvangt van de stichting een jaarverslag waarin onder andere is opgenomen het aantal contacten per jaar met een onderverdeling naar producten.

Het aantal contacten is niet onderverdeeld in telefonische contacten en bezoek contacten.

Aanvragen individuele verstrekkingen Wmo worden door de gemeentelijke klantmanagers geregistreerd in GWS. Periodiek verschijnt er een digitaal informatiebulletin vakgroep Zorg. Dit bulletin bevat operationele gegevens over bijvoorbeeld het aantallen aanvragen, de werkvoorraad en de uitgaven.

Er is sprake van summere klanttevredenheid cijfers. Deze cijfers hebben betrekking op aanvraag afhandeling. Er zijn geen klanttevredenheid cijfers m.b.t. de informatie, advies en cliëntenondersteuning functies.

7.3.4. Prestatieveld 4 Vrijwilligerswerk en mantelzorg

De gemeente beschikt over de aantallen mantelzorgers en vrijwilligers. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels
De gemeente beschikt over tevredenheidcijfers over de mantelzorgers en vrijwilligers. Er is een afspraak / procedure vastgelegd tussen de gemeente en de opdrachtnemer waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.	Nee

In het collegestuk 2008-5595 betreffende Subsidieverlening stichting Mens en Welzijn 2009 is aangegeven dat de uitvoeringsovereenkomst een overzicht geeft van de taken die de stichting voor de gemeente uitvoert. Door middel van de uitvoeringsovereenkomst met stichting Mens en Welzijn moet een beter beeld gekregen en vastgelegd worden welke zaken per taak of activiteit worden gemeten en waar over wordt gerapporteerd.

De gemeente stelt goed inzicht te hebben in de cijfers met betrekking tot vrijwilligerswerk en mantelzorg. De verplichtingen zoals omschreven in de beschikking tot subsidieverlening d.d. 29 december 2008 kenmerk wzb-2008-5595 hebben geresulteerd in een jaarverslag van stichting Mens en Welzijn Voorst 2008. Hierin zijn geen aantallen mantelzorgers en vrijwilligers opgenomen. De aantallen moeten opgevraagd worden bij de steunpunten vrijwilligerswerk en mantelzorg. In de Uitvoeringsovereenkomst 2010 worden pas aantallen mantelzorgers gegeven. Door middel van de verplichtingen en voorschriften in de subsidiebeschikking moet in het jaarverslag over 2010 een overzicht gegeven worden van de aantallen mantelzorgers en vrijwilligers.

In het tevredenheidonderzoek van SGBO worden vragen gesteld aan mantelzorgers. Hierin wordt niet de tevredenheid gemeten maar de bekendheid van het Steunpunt Mantelzorg van de stichting. In de beschikking tot subsidieverlening zijn geen afspraken gemaakt over het onderwerp tevredenheid over mantelzorgers en vrijwilligers.

7.3.5. Prestatieveld 5 Collectieve voorzieningen

De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik (algemene) welzijnsvoorzieningen. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem). De informatiebehoefte is afgestemd (bv. bij subsidieverstrekking);	Deels
De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik en tevredenheid van de regiotaxi. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels

De gemeente beschikt over cijfers over het gebruik van welzijnsvoorzieningen. Deze cijfers staan opgenomen in het jaarverslag van de stichting Mens en Welzijn Voorst. De informatiebehoefte van de gemeente is niet met de stichting afgestemd. Blijkens de subsidiebeschikking is het aan de stichting zelf overgelaten welke zaken in de uitvoeringsovereenkomst worden opgenomen om te meten.

De gemeente beschikt over cijfers gebruik van de regiotaxi. Deze cijfers worden periodiek door projectbureau Regiotaxi Gelderland aangeleverd. Wat de gemeente met deze cijfers doet is onduidelijk.

7.3.6. Prestatieveld 6 Individuele voorzieningen

De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal en soort verstrekkingen (in natura en/of PGB). De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd, zowel de eigen als van derden verkregen cijfers. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.	Deels
De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal adviesaanvragen bij het CIZ. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Ja
De gemeente beschikt over cijfers aangaande bezwaarschriften. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.	Ja

Er is inzicht in de individuele voorzieningen. Dit wordt geregistreerd in GWS4all. Op elk gewenst moment kunnen de aanvragen, de afhandeling ervan, aantallen, etc. opgeroepen worden, evenals de financiële component. De data worden gebruikt voor rapportages richting de gemeenteraad (voortgangsbericht, bestuursrapportage en jaarrekening). Vooral verwachte afwijkingen (overschrijdingen) worden gemeld. Daarnaast verschijnt periodiek het informatiebulletin Zorg. In tegenstelling tot de Wwb gegevens bevat het informatiebulletin voor wat betreft de Wmo alleen gegevens over het aantal aanvragen, onderverdeeld per voorzieningensoort, en de uitgaven daarbij. Er worden geen gegevens vermeld over aantal aanvragen huishoudelijke hulp, het aantal toekenningen, afwijkingen en bezwaarschriften. Verder worden de gegevens gebruikt voor een overzicht van de stand van zaken m.b.t. de uitvoering en als input voor de benchmark (basisbenchmark en benchmark individuele voorzieningen).

7.3.7. Prestatieveld 7/8/9 Maatschappelijke opvang in huiselijk geweld, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners die onder deze prestatievelden vallen. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels
De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners dat gebruik maakt van het advies- en steunpunt huiselijk geweld. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).	Deels

Bij de totstandkoming van het Regionaal Kompas Oost-Veluwe is gebruik gemaakt van een bestaande monitor die de gemeente Apeldoorn al gebruikt. Deze monitor is uitgebreid naar de gehele regio Oost-Veluwe en naar alle doelgroepen van maatschappelijke zorg. Hieruit zijn omvangschattingen van de doelgroep voor de gehele regio bepaald, maar niet specifiek voor de gemeente Voorst.

In de uitvoeringsovereenkomst 2010 van stichting Mens en Welzijn Voorst wordt Huiselijke geweld genoemd. De stichting Mens en Welzijn moet systeemgerichte zorg organiseren bij complexe situaties van huiselijk geweld die zijn overgedragen door het ASHG (Advies Steunpunt Huiselijk Geweld).

De stichting registreert het aantal casussen huiselijk geweld waaraan de stichting heeft gewerkt. In het jaarverslag 2008 van de stichting Mens en Welzijn worden deze gegevens niet vermeld. Uit onderzoek is verder niet naar voren gekomen dat de gegevens vanaf 2009 wel in het jaarverslag worden vermeld.

7.4. Normen en prestatiedoelen

Subvraag 4:

Zijn er inmiddels normen en prestatiedoelen ontwikkeld waartegen de prestaties kunnen worden afgezet?

Daar waar de beleidsmedewerkers in overleg met de betrokken organisaties zoals de stichting Mens en Welzijn en de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning prestatie-indicatoren hebben opgesteld, ontbreekt het nog aan doelstellingen en normen waartegen de prestaties kunnen worden afgezet. Er worden wel cijfers en gegevens geregistreerd zo blijkt uit de vorige paragraaf, maar deze kunnen nergens tegen worden afgezet waarmee het cijfer ook niet zoveel zegt. Het is overigens nog maar de vraag of deze wel echt het karakter van een prestatie-indicatoren hebben, maar daar wordt in het hoofdstuk conclusies verder op in gegaan. Het is ook vast komen te staan dat geen 0-meting is gehouden.

7.5. Toereikendheid budgetten per prestatieveld

Subvraag 5:

Zijn de vastgestelde budgetten per prestatieveld toereikend? Blijven de totale kosten van de Wmo (doorkijk naar toekomst) binnen het budget dat het rijk via de algemene uitkering beschikbaar stelt?

De Wmo-middelen die de gemeente Voorst ontvangt via de uitkering gemeentefonds, worden volledig vrijgemaakt voor Wmo doeleinden en vertaald in de budgetten. De Wmo-uitkering van het rijk is hiermee dus het budgettaire kader. In de eerste jaren van de Wmo zijn niet alle beschikbare middelen besteed en via het jaarresultaat zijn deze aan de algemene reserve toegevoegd. Het is onzeker of het budgettaire kader voor de komende jaren nog steeds toereikend is. Met een nieuwe aanbesteding van de huishoudelijke hulp zijn de tarieven

gestegen waardoor (bij een gelijkblijvende zorgvraag) de uitgaven ook zullen stijgen. De vraag is of er wel/niet gaat worden bijgestuurd. Er kan vanuit de raad (die dit beeld via de rapportages meekrijgt) een opdracht komen. De mogelijkheden om bij te sturen (het is een open einde regeling) zijn beperkt. De aanbesteding loopt nog een paar jaar. Het is ook niet zo dat de hogere uitgaven zullen leiden tot een aanpassing in het budget (verhoging), de systematiek is dat een overschot op een budget in de algemene reserve wordt gestort, een tekort zal indirect via het jaarresultaat uit de algemene reserve worden onttrokken.

Er is geen financieel inzicht per prestatieveld van de Wmo te geven. Het is wel mogelijk om, als deze vraag zou worden gesteld (dit gebeurt vanuit benchmark's), voor het gehele beleidsveld Wmo een financieel totaaloverzicht te geven. Het Wmo budget en uitgaven zijn versleuteld over verschillende programma's binnen de begroting. Er is dus geen aparte kostenplaats Wmo. Dit houdt ook in dat het beleidsplan Wmo niet per onderdeel expliciet financieel is vertaald en herkenbaar in de meerjarenprogrammabegroting is opgenomen. Verder zijn er veel taken uitbesteed (via subsidies en bijdragen). Hierover wordt verantwoording afgelegd. Met de uitkomsten van de landelijke benchmark's wordt niet veel gedaan. Er zijn veel grijze gebieden binnen de Wmo en het risico's is groot dat 'appels met peren' worden vergeleken. Met de voortgangsrapportages en de bestuursrapportages wordt de raad verder over de financiële- en beleidsmatige voortgang geïnformeerd. De meest omvangrijke budgetten, de huishoudelijke hulp en de hulpmiddelen, worden nauwlettend gevolgd.

Voor wat betreft de ontwikkeling van het beleid en de rijksuitkering worden de circulaires van het rijk gevolgd. Naast de informatie (circulaires, bijeenkomsten) die de gemeente ontvangt over de ontwikkelingen ten aanzien van dit beleidsterrein wordt geen verder 'eigen' onderzoek gedaan. De vraag naar zorg kan door de verdere vergrijzing misschien wel toenemen. Dit wordt niet systematisch in kaart gebracht en gebruikt. Wel zijn er gegevens van de GGD en landelijke onderzoeken voor handen.

Bijlage A

Onderzoeksopzet “Wet maatschappelijke ondersteuning”

1. Aanleiding

In het onderzoekprogramma over 2009 heeft de Rekenkamercommissie de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als onderzoeksthema benoemd. In de beknopte toelichting op het onderwerp is aangegeven dat onderzoek gedaan kan worden naar de concreetheid van de beleidsdoelen of naar de effectiviteit van het beleid. De Rekenkamercommissie heeft voor dit onderwerp gekozen omdat het in de tijd gezien een goed moment is om te onderzoeken waar de gemeente nu staat. De Wmo is immers per 1 januari 2007 inwerking getreden en het meerjarenbeleidsplan 2008-2012 is in mei 2008 door de gemeenteraad vastgesteld. Een tweede reden voor onderzoek is dat de Wmo een brede wet is die betrekking heeft op veel processen binnen de gemeente en waar veel geld in omgaat.

2. Onderzoeksvraag

Dit onderzoek heeft als centrale onderzoeksvraag meegekregen:

“In hoeverre is het vastgestelde beleidsplan Wmo, met inachtneming van de financiële kaders, voor de jaren 2008-2009 gerealiseerd en zijn de meet- en informatiesystemen adequaat ingericht?”

De Wmo schrijft voor dat een gemeentelijk beleidsplan een aantal verplichte onderdelen moet bevatten. Zo is er de verplichting om de negen prestatievelden die in de Wet zijn benoemd, ook terug te laten komen in het beleidsplan. Per veld moeten doelstellingen, beleid en activiteiten en resultaten worden benoemd.

In het beleidsplan Wmo komen deze onderdelen terug. Het onderzoek richt zich niet zozeer op de inhoud van het plan, maar doet een peiling waar de gemeente nu staat. Welke acties zijn er genomen, welke resultaten zijn bereikt en welke effecten heeft dit teweeg gebracht? Daarnaast wordt per prestatieveld onderzocht of de vastgestelde budgetten toereikend zijn. Tevens wordt op totaalniveau een kosten-baten analyse gemaakt.

Met een amendement is door de raad aangegeven dat de beleidsdoelen en de resultaten nog een nadere verdieping behoeft. Dit amendement heeft geleid tot een verdieping van het beleidsplan op onderdelen. Het beleidsplan Wmo én de beleidsverdieping die als gevolg van het amendement is aangebracht, vormen een belangrijke basis voor het onderzoek. Het ontwikkelde normenkader is uit deze twee documenten gedestilleerd.

In het beleidsplan Wmo worden per prestatieveld verschillende *activiteiten, resultaten en beoogde prestaties* benoemd. In dit onderzoek is hieruit een selectie gedaan, waarbij vooral een focus voor de jaren 2008 en 2009 is aangebracht. Er is voor gekozen om 1 á 2 beoogde resultaten per prestatieveld te onderzoeken.

In de Wmo worden de volgende prestatievelden onderscheiden:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. Het ondersteunen van mantelzorgers (inclusief steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen) en vrijwilligers;
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;

6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer;
7. Maatschappelijke opvang (waaronder vrouwenopvang) en het bestrijden van huiselijk geweld;
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

Subvragen:

- 1) Zijn de geplande activiteiten voor 2008 en 2009 uitgevoerd (of is er een aanzet toe gegeven)?
- 2) Zijn de beoogde resultaten die deze activiteiten zouden moeten opleveren ook gerealiseerd?
- 3) Zijn de meet- en informatie-instrumenten om prestaties te meten op een goede manier ingevoerd?
- 4) Zijn er inmiddels normen en prestatiedoelstellingen ontwikkeld waartegen de prestaties kunnen worden afgezet?
- 5) Zijn de vastgestelde budgetten per prestatieveld toereikend? Blijven de totale kosten van de Wmo (doorkijk naar toekomst) binnen het budget dat het Rijk via de Algemene Uitkering beschikbaar stelt?

3. Normenkader

Voor wat betreft de eerste drie subvragen is een normenkader opgesteld. Dit kader is gebaseerd op het beleidsplan van de gemeente en enkele aanvullingen van de RKC. De vierde vraag is inventariserend van aard en hiervoor zijn geen specifieke normen opgesteld. Voor de vijfde vraag geldt de budgetverdeling van de Meerjarenprogrammabegroting, de totale kosten van de Wmo in relatie tot de uitkering van het Rijk.

- 3) Zijn de geplande activiteiten voor 2008 en 2009 uitgevoerd (of is er een aanzet toe gegeven)?
- 4) Zijn de beoogde resultaten die deze activiteiten zouden moeten opleveren ook gerealiseerd?

Subvraag 1: Normen voor de activiteiten, zoals opgenomen in beleidsplan Wmo.

Subvraag 2: Normen voor de resultaten. Deze normen komen deels uit het beleidsplan en zijn deels door de rekenkamercommissie opgesteld.

P1: De gemeente heeft kernenteams ingesteld en deze hebben tenminste éénmaal per jaar overleg met belangenverenigingen.	Er zijn aantoonbare resultaten bereikt als gevolg de invoering van deze teams en het overleg. Voorbeelden kunnen worden gegeven.
P1: Er is een onderzoek gedaan naar het al dan niet invoeren van mobiele Wmo-loketten.	Er ligt een gemotiveerd rapport waarop besluitvorming kan plaatsvinden.
P2: Er is een digitaal sociale kaart ontwikkeld.	De digitaal sociale kaart wordt gebruikt door verwijzers, ouders en jongeren.
P2: Er is i.s.m. de gemeente Apeldoorn een pilot uitgevoerd naar de verbetering van de coördinatie bij zorg rondom gezinnen.	De resultaten van de pilot zijn gepresenteerd. Er zijn afspraken gemaakt naar aanleiding van deze uitkomsten.
P3: Er is één Wmo-loket bij de stichting Mens en Welzijn waarbij is ingezet op kwaliteit.	Het Wmo-loket heeft: a) een nieuwe website, b) een gestandaardiseerde vraagverheldering, c) het loket is gecertificeerd (of bijna/hard op weg)
P4: De informatievoorziening ten aanzien van vrijwilligers en mantelzorgers is op orde.	Er is zicht op de doelgroep vrijwilligers en mantelzorgers en de vraag die hier naar is, zodat beleid hierop kan worden aangepast.
P4: Het vrijwilligerswerk en de mantelzorg is ondergebracht bij de stichting Mens en Welzijn.	De stichting heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van de vrijwilligers en mantelzorg. Dit beleid is terug te vinden in een nota waarin oude en nieuwe initiatieven zijn gebundeld.

P5: Het beleid is gericht op een verbetering van de toegankelijkheid van de openbare ruimten en voorzieningen vooral voor ouderen en gehandicapten.	In beleidsnota's van de gemeente zijn concrete maatregelen terug te vinden om samen met de Cliëntenraad verbeteringen aan te brengen in de de toegankelijkheid van abri's, looproutes naar voorzieningen (zoals openbaar vervoer) en gebouwen (door toepassing specifieke ontwerprichtlijnen).
P5: De stichting Mens en Welzijn besteedt in het beleid aandacht aan de Wmo prestatieveld 6.	In de subsidieverordening zijn (prestatie) afspraken gemaakt over de Wmo.
P6: De gemeente neemt zelf meer de regie als het gaat om adviesaanvragen voor de Huishoudelijke verzorging.	Het aantal adviesaanvragen bij het CIZ is van 100% naar 25% teruggebracht.
P6: De gemeente is er klaar voor om de ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ over te nemen.	Er is beleid ontwikkeld om de ondersteunende begeleiding voor deze doelgroep adequaat uit te voeren.
P7/8/9: deze velden worden regionaal uitgevoerd en de gemeente Apeldoorn draagt hier zorg voor.	Er is een structuur voor de regionale samenwerking ingericht waar de gemeente Voorst onderdeel van uitmaakt.
Er is een ketenaanpak voor risicogroepen.	Deze aanpak is vertaald in de totstandkoming en de uitvoering van het Regionaal Kompas.

Subvraag 3: Zijn de meet- en informatieinstrumenten om prestaties te meten op een goede manier ingevoerd? In het beleidsplan Wmo heeft de gemeente per prestatieveld een aparte rubriek "prestatie-indicatoren" opgenomen. De gemeente neemt zich hier voornamelijk voor om allerlei relevante informatie te verzamelen en vast te leggen. Bij deze vraag wordt in beeld gebracht of de informatie- en meetgegevens er zijn (de normen hiervoor komen uit het beleidsplan). Daarnaast wordt gekeken naar de manier waarop de invoering ervan of de wijze van registreren of verkrijging ervan plaatsvindt. Hiervoor zijn door de rekenkamercommissie normen opgesteld.

P1:

- c) De gemeente beschikt over cijfers van klachten Burgers. De klachten worden systematisch bijgehouden in een systeem en er wordt periodiek over gerapporteerd.
- d) De gemeente heeft inzicht in de eerste effecten van het mobiele Wmo-loket. Volgens een afgesproken werkwijze zijn gegevens bijgehouden / geregistreerd over de ervaringen met het mobiele loket.

P2:

- d) De gemeente beschikt over cijfers schoolverzuim en vroegtijdig schoolverlaten. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem);
- e) De gemeente beschikt over het cijfer van het aantal jongeren dat is doorverwezen naar HALT. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem);
- f) De gemeente beschikt over cijfers van het aantal en soort casussen in de zorgnetwerken. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

P3:

- c) De gemeente beschikt over het aantal en soort telefoontjes én het aantal en soort aanvragen bij het Wmo-loket. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.
- d) De gemeente beschikt over klanttevredenheidscijfers (een rapport) aangaande het Wmo-loket. Er is een afspraak / procedure vastgelegd waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.

P4:

- c) De gemeente beschikt over de aantallen mantelzorgers en vrijwilligers. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem);
- d) De gemeente beschikt over tevredenheidscijfers over de mantelzorgers en vrijwilligers. Er is een afspraak / procedure vastgelegd tussen de gemeente en de opdrachtnemer waarin is opgenomen wanneer en op welke wijze de tevredenheid wordt gemeten.

P5:

- c) De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik (algemene) welzijnsvoorzieningen. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem). De informatiebehoefte is afgestemd (b.v. bij subsidieverstrekking);
- d) De gemeente beschikt over cijfers aangaande gebruik en tevredenheid van de Regiotaxi. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

P6:

- d) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal en soort verstrekkingen (in natura/of PGB). De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd, zowel de eigen als van derden verkregen cijfers. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.
- e) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal adviesaanvragen bij het CIZ. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- f) De gemeente beschikt over cijfers aangaande bezwaarschriften. De cijfers worden volgens een vastgestelde procedure in een informatiesysteem vastgelegd. De cijfers maken onderdeel uit van periodieke rapportages.

P7/8/9:

- c) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners die onder deze prestatievelden vallen. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).
- d) De gemeente beschikt over cijfers aangaande het aantal inwoners dat gebruik maakt van het advies- en steunpunt huiselijk geweld. De cijfers worden op vaste momenten opgevraagd of verkregen en vastgelegd (systeem).

4. Onderzoeksaanpak

Voor de uitvoering van dit onderzoek worden de volgende stappen doorlopen:

- *Schrijven van een onderzoeksopzet*
Op basis van het onderzoeksplan is deze onderzoeksopzet geschreven.
- *Verzamelen gegevens*
De beschikbare informatie wordt verzameld. Hiervan wordt een eerste beoordeling en analyse gemaakt. (vooronderzoek)
- *Verrichten onderzoek*
Voor het onderzoek worden relevante documenten beoordeeld en interviews met betrokkenen gehouden.
- *Maken (concept)eindrapport*
Het onderzoek mondt uit in een rapport van bevindingen dat na technisch wederhoor aan het college wordt voorgelegd voor een bestuurlijke reactie.
- *Definitief maken eindrapport*
Het concept rapport wordt met de bestuurlijke reactie en nawoord definitief gemaakt.

5. Uitvoering en begeleiding onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Hans Wehrmeijer en Paul Blankman, beiden van de gemeente Brummen. Voor de uitvoering van het onderzoek is 100 uur beschikbaar. Onderzoeksverantwoordelijke binnen de Rekenkamercommissie is Stef Schuijt. Contactpersoon in Voorst is Peter Krük.

Het vooronderzoek is gestart in januari 2010 en het rapport van bevindingen is medio 2010 gereed.

Na een technische reactie door de geïnterviewden en een bestuurlijke reactie door het college van burgemeester en wethouders kan het rapport in het najaar van 2010 worden aangeboden aan de gemeenteraad.

6. Te interviewen

- Mevrouw J. Douven (directeur Mens en Welzijn)
- Mevrouw A. van Heuvelen (loketmedewerker Mens en Welzijn)
- De heer B. Jansen (voorzitter Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning)
- De heer E.K. Horstman (wethouder en vanaf april 2010 Wmo in portefeuille)
- Mevrouw A.G.M. Vos-Leferink (wethouder tot april 2010)
- Mevrouw L. Wolbers-Cents (manager)
- De heer E.R. Molenaar (senior adviseur ruimtelijke ontwikkeling)
- Mevrouw H.G.M. Manuputty-van Lieshout (senior welzijn)
- De heer P.R. Krük (senior beleidsmedewerker zorg)
- Mevrouw M. van Vemde (senior beleidsmedewerker welzijn)

7. Schriftelijke bronnen

1. Waar leefbaarheid beweegt..., beleid en actieplan (Companen) van 1 februari 2006
2. Raadsmededeling over leefbaarheidsspoor (2007-2993) van 31 juli 2007
3. Collegevoorstel over leefbaarheidsspoor (2007-2993) van 31 oktober 2007
4. Beleidsplan Wmo versie 31 maart 2008
5. Verslag ronde-tafelgesprek van 13 mei 2008 over beleidsplan Wmo
6. Raadsvoorstel Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (2008-53) (besluit op 26 mei 2008)
7. Amendement op Raadsvoorstel Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (2008-53)
8. Besluitenlijst raad 26 mei 2008 vwb Wmo
9. Programmarekening 2008
10. Regionaal Kompas Oost-Veluwe maatschappelijke zorg 2008 t/m 2011 (versie 26 mei 2008)
11. Raadsvoorstel Verdieping Beleidsplan Wmo en wetswijziging Wmo van 16 september 2008 (2008-2619)
12. Bestuursrapportage 2008
13. Verslag ronde-tafelgesprek van 6 oktober 2008 over Beleidsplan Wmo en wetswijziging Wmo
14. Raadsmededeling met beantwoording openstaande vraag uit ronde-tafelgesprek van 6 oktober 2008
15. Besluitenlijst raad 20 oktober 2008 vwb Wmo
16. Verslag bijeenkomst kernenteam De Vecht op 20 oktober 2008
17. Verslag bijeenkomst kernenteam Klarenbeek op 21 oktober 2008
18. Verslag bijeenkomst kernenteam Nijbroek op 23 oktober 2008
19. Verslag bijeenkomst kernenteam Posterenk op 29 oktober 2008
20. Brief van de Cliëntenraad Sociale Zorg van 5 november 2008 met advies toegankelijkheid openbare gebouwen (2008-5217)
21. Verslag Kernploeg Terwolde van 17 november 2008
22. Verslag bijeenkomst kernenteam Wilp Achterhoek van 18 november 2008
23. Verslag Kernploeg Terwolde van 3 december 2008
24. Collegevoorstel over Subsidieverlening stichting Mens en Welzijn 2009 van 23 december 2008 (2008-5595)
25. Rapport SGBO over Tevredenheid cliënten Wmo Voorst over 2008
26. Terugkoppeling nulmeting basisfuncties vrijwilligerswerk door Spectrum Gelderland

27. Terugkoppeling nulmeting basisfuncties mantelzorg door Spectrum Gelderland
28. Collegevoorstel over toegankelijkheid openbare gebouwen van 7 april 2009 (2008-5217/2009-585)
29. Uitvoeringsovereenkomst 2010 Mens en Welzijn Voorst van september 2009
30. Raadsmededeling over gevolgen aanbesteding en informatie over benchmark en klanttevredenheidsonderzoek van 24 september 2009 (2009-6267/9542)
31. Benchmark Wmo 2009 (basisbenchmark SGBO gemeente Voorst)
32. Bestuursrapportage 2009
33. Verslag bijeenkomst kernenteam De Vecht op 1 oktober 2009
34. Verslag bijeenkomst kernenteam Klarenbeek op 6 oktober 2009
35. Verslag bijeenkomst kernenteam Nijbroek op 8 oktober 2009
36. Verslag bijeenkomst kernenteam Posterenk op 13 oktober 2009
37. Verslag bijeenkomst kernenteam Terwolde op 15 oktober 2009
38. Brief van Cliëntenraad Sociale Zorg van 15 oktober 2009 met advies toegankelijkheid zwembad De Schaeck (2009-10853)
39. Stand van zaken Wmo beleidsplan van november 2009
40. Verslag bijeenkomst kernenteam Teuge van 3 november 2009
41. Collegevoorstel over ontwikkelingen AWBZ en gevolgen voor gemeente van 17 november 2009 (2009-7987/8343)
42. Verslag kernenteam Wilp-Achterhoek van 26 november 2009
43. Raadsmededeling over ontwikkelingen AWBZ en gevolgen voor de gemeente (2009-7987 / 8343)
44. Productplannen 2010
45. Agenda Regionaal bestuurlijk overleg van 1 februari 2010
46. Besprekingsverslag Regionaal bestuurlijk overleg Huiselijk geweld, Regionaal Kompas en Wmo van 11 februari 2010
47. Collegevoorstel over digitale sociale kaart Wmo-WWB (2010-2170) van 2 maart 2010
48. Verslag Zorgbaakoverleg van 2 maart 2010

Bijlage B

Geraadpleegde documenten

1. Regionale Jeugdmonitor Oost-Veluwe 2006
2. Tabellenboek Regionale Jeugdmonitor Oost-Veluwe 2006
3. Waar leefbaarheid beweegt..., beleid en actieplan (Companen) van 1 februari 2006
4. Gezondheid en leefstijl van jongeren in de gemeente Voorst (2007)
5. Raadsmededeling over leefbaarheidsspoor (2007-2993) van 31 juli 2007
6. Collegevoorstel over leefbaarheidsspoor (2007-2993) van 31 oktober 2007
7. Resultaten van het E-MOVO onderzoek 2007 naar gezondheid, welzijn en leefstijl onder leerlingen van de tweede en vierde klas door GGD Gelre-IJssel
8. Informatiebulletin WZB cluster Zorg t/m derde kwartaal 2007
9. Beleidsplan Wmo versie 31 maart 2008
10. Verslag ronde-tafelgesprek van 13 mei 2008 over beleidsplan Wmo
11. Raadsvoorstel Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (2008-53) (besluit op 26 mei 2008)
12. Amendement op Raadsvoorstel Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (2008-53)
13. Besluitenlijst raad 26 mei 2008 vwb Wmo
14. Regionaal Kompas Oost-Veluwe maatschappelijke zorg 2008 t/m 2011 (versie 26 mei 2008)
15. Informatiebulletin WZB cluster Zorg t/m tweede kwartaal 2008
16. Raadsmededeling Wmo-middelen naar prestatieveld van 7 augustus 2008 (2008-3982)
17. Raadsvoorstel Verdieping Beleidsplan Wmo en wetswijziging Wmo van 16 september 2008 (2008-2619)
18. Bestuursrapportage 2008
19. Verslag ronde-tafelgesprek van 6 oktober 2008 over Beleidsplan Wmo en wetswijziging Wmo
20. Raadsmededeling met beantwoording openstaande vraag uit ronde-tafelgesprek van 6 oktober 2008
21. Besluitenlijst raad 20 oktober 2008 vwb Wmo
22. Verslag bijeenkomst kernenteam De Vecht op 20 oktober 2008
23. Verslag bijeenkomst kernenteam Klarenbeek op 21 oktober 2008
24. Verslag bijeenkomst kernenteam Nijbroek op 23 oktober 2008
25. Verslag bijeenkomst kernenteam Posterenk op 29 oktober 2008
26. Brief van de Cliëntenraad Sociale Zorg van 5 november 2008 met advies toegankelijkheid openbare gebouwen (2008-5217)
27. Verslag Kernploeg Terwolde van 17 november 2008
28. Verslag bijeenkomst kernenteam Wilp Achterhoek van 18 november 2008
29. Verslag Kernploeg Terwolde van 3 december 2008
30. Collegevoorstel over Subsidieverlening stichting Mens en Welzijn 2009 van 23 december 2008 (2008-5595)
31. Informatiebulletin WZB cluster Zorg (t/m 4^e kwartaal 2008)
32. Jaarverslag 2008 van de stichting Mens en Welzijn Voorst
33. Rapport SGBO over Tevredenheid cliënten Wmo Voorst over 2008
34. Programmarekening 2008
35. Terugkoppeling nulmeting basisfuncties vrijwilligerswerk door Spectrum Gelderland
36. Terugkoppeling nulmeting basisfuncties mantelzorg door Spectrum Gelderland
37. Jaarverslag stichting Mens en Welzijn 2008
38. Informatiebulletin vakgroep Zorg (t/m 1^e kwartaal 2009)
39. Collegevoorstel over toegankelijkheid openbare gebouwen van 7 april 2009 (2008-5217/2009-585)
40. Multiproblemgezinnen: in het vizier van lokale netwerken? (Evaluatie t.b.v. de pilot coördinatie van zorg voor multiproblemgezinnen van 1 februari 2008 tot 1 februari 2009 gemeenten Apeldoorn en Voorst) van mei 2009
41. Uitvoeringsovereenkomst 2010 Mens en Welzijn Voorst van september 2009

42. Raadsmededeling over gevolgen aanbesteding en informatie over benchmark en klanttevredenheidsonderzoek van 24 september 2009 (2009-6267/9542)
43. Benchmark Wmo 2009 (basisbenchmark SGBO gemeente Voorst)
44. Bestuursrapportage 2009
45. Informatiebulletin vakgroep Zorg (t/m 3e kwartaal 2009)
46. Verslag bijeenkomst kernenteam De Vecht op 1 oktober 2009
47. Verslag bijeenkomst kernenteam Klarenbeek op 6 oktober 2009
48. Verslag bijeenkomst kernenteam Nijbroek op 8 oktober 2009
49. Verslag bijeenkomst kernenteam Posterenk op 13 oktober 2009
50. Verslag bijeenkomst kernenteam Terwolde op 15 oktober 2009
51. Brief van Cliëntenraad Sociale Zorg van 15 oktober 2009 met advies toegankelijkheid zwembad De Schaeck (2009-10853)
52. Stand van zaken Wmo beleidsplan van november 2009
53. Verslag bijeenkomst kernenteam Teuge van 3 november 2009
54. Collegevoorstel over ontwikkelingen AWBZ en gevolgen voor gemeente van 17 november 2009 (2009-7987/8343)
55. Verslag kernenteam Wilp-Achterhoek van 26 november 2009
56. Bijgesteld werkplan 2010 – 2011 Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning van december 2009
57. Raadsmededeling over ontwikkelingen AWBZ en gevolgen voor de gemeente (2009-7987 / 8343)
58. Jaarrekening 2009
59. Jaarverslag stichting Mens en Welzijn 2009
60. Productplannen 2010
61. Agenda Regionaal bestuurlijk overleg van 11 februari 2010
62. Besprekingsverslag Regionaal bestuurlijk overleg Huiselijk geweld, Regionaal Kompas en Wmo van 11 februari 2010
63. Collegevoorstel over digitale sociale kaart Wmo-WWB (2010-2170) van 2 maart 2010
64. Verslag Zorgbaakoverleg van 2 maart 2010
65. Ambtelijke notitie dienstverlening Wmo loket Het Bakken van mei 2010
66. Voortgangsbericht 2010
67. Opgroeien & Opvoeden 0 – 4 jaar in de gemeente Voorst

Bijlage C

Geïnterviewde personen

De volgende personen zijn geïnterviewd:

- Mevrouw J. Douven (directeur stichting Mens en Welzijn)
- Mevrouw A. van Heuvelen (loketmedewerker stichting Mens en Welzijn)
- De heer B. Jansen (voorzitter Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning)
- De heer E.K. Horstman (wethouder en vanaf april 2010 Wmo in portefeuille)
- Mevrouw A.G.M. Vos-Leferink (wethouder tot april 2010 en Wmo in portefeuille)
- Mevrouw L. Wolbers-Cents (manager)
- De heer E.R. Molenaar (senior adviseur ruimtelijke ontwikkeling)
- Mevrouw H.G.M. Manuputty-van Lieshout (senior welzijn)
- De heer P.R. Krük (senior beleidsmedewerker zorg)
- Mevrouw M. van Vemde (senior beleidsmedewerker welzijn)

Colofon

De Rekenkamercommissie gemeente Voorst

De Rekenkamercommissie gemeente Voorst (verder de rekenkamercommissie) bestaat uit 2 externe leden en een extern voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Het feitelijke onderzoekswerk wordt verricht door ambtenaren van de gemeente Brummen, waarmee een samenwerkingsovereenkomst is gesloten. De rekenkamercommissie heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente.

Het doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. De Rekenkamercommissie voert onderzoek uit naar de rechtmatigheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de gemeente. Het kan dan gaan om vragen als: “Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt?”, “Zijn de voorbereiding en uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?”, “Heeft het niet meer gekost dan vooraf was bepaald?”.

Doel van het onderzoek is dat de gemeente lessen trekt uit het verleden. Daarom formuleert de Rekenkamercommissie altijd aanbevelingen aan raad en college. De rekenkamercommissie kiest zelf haar onderzoeksonderwerpen. De gemeente trekt jaarlijks € 26.000,- uit voor de rekenkamercommissie. Jaarlijks voert de rekenkamercommissie één middelgroot of twee kleine onderzoeken uit.

Samenstelling

Voorzitter	mr drs F.W.A.J. Giesbers
Leden	S.J. Schuijt MPM drs H.W.M. Witjes
Ambtelijk secretaris	D. Vriezolk-Groenewold

Het feitelijke onderzoekswerk van het onderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning is verricht door de heer P. Blankman en de heer H. Wehrmeijer van de gemeente Brummen.

Contact

Post	Postbus 9000 7390 HA TWELLO
Telefoon	(0571) 279 387
E-mail	d.vriezolk@voorst.nl
Website	www.voorst.nl (politiek en bestuur ► gemeenteraad ► rekenkamercommissie)