Raadstoets jaarrekening 2020

eindversie – 1 juni 2021



Gemeente Utrecht

Integrale definitieve versie

Utrecht.nl

1. Opzet van het onderzoek en de presentatie:

1. Opzet **2**

2. Samenvatting **3**

3. Inleiding en doel raadstoets **7**

4. Deelvragen: **8**

- 1. Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen van het programma? 8
- 2. Welke doelen zijn er gehaald? 15
- 3. Welke prestaties zijn er geleverd? 18
- 4. Wat heeft het gekost? 20
- 5. Welke aanvullende informatie/ onderzoeken zijn er? 26

5. Verzoeken aan het college **27**

Bijlagen: **29**

1: Follow up aanbevelingen voorgaande jaren 30

2: Toelichting “wat heeft het gekost?” 31

3: Utrechts sturingsmodel 33

4: Beantwoording technische vragen 36

2. Samenvatting raadstoets ondersteuning op maat (1)

Algemeen beeld

- Duidelijk is dat 2020 met name door Corona geen makkelijk jaar was voor het beleidsveld MO. Toch heeft Corona ook kansen geboden en zaken mogelijk gemaakt, bijvoorbeeld het wegwerken van vacatures en het creëren van hechte samenwerking met partners.
- De jaarverantwoording 2020 ziet er anders uit dan die van 2019; In het programma zijn Jeugd en Maatschappelijke ondersteuning samengevoegd en ligt vooral focus op de vraag “doen we de goeie dingen” en niet zozeer het geven van een rapportcijfer.
- Ondersteuning op Maat (maar zeker ook het onderdeel WMO) is een omvangrijk en vanuit maatschappelijk perspectief erg belangrijk programma waarin heel veel gebeurt en waaraan een significant deel (circa 22%) van de totale beschikbare middelen van de gemeente Utrecht wordt besteed.

Beleidsprogramma en doelen

- Wat ontbreekt, is een samenvattend beeld hoe het nu echt gesteld is met de zorg(behoefte) in de stad en de effectiviteit van het gevoerde beleid.

2. Samenvatting raadstoets Ondersteuning op Maat (2)

Nieuw sturingsmodel

- De intentie van het nieuwe sturingsmodel is goed, van belang hierbij is het uitgangspunt dat de focus wordt gelegd op de zeggingskracht van de cijfers, meer dan op de cijfers zelf.
- Stelselindicatoren zijn nog grotendeels in ontwikkeling (m.n. beschikbaarheid en kwaliteit). Hierdoor kan nog geen goede duiding worden gemaakt van de mate van doelrealisatie.
- De verantwoordingsinformatie is nu vooral beschrijvend van aard, geeft met name inzicht in wat er allemaal wordt gedaan, maar minder in wat de effecten hiervan zijn. Doorontwikkeling van stelselindicatoren (en toepassing hiervan) zijn van belang.

Opzet en inzicht programma en achterliggende documenten

- Samenstelling van het programma Ondersteuning op Maat is vanaf 2020 gewijzigd; Maatschappelijke ondersteuning (WMO, asiel en integratie (vluchtelingen)) en zorg voor jeugd zijn samengevoegd. Het onderdeel sociale basis is voortaan opgenomen in het programma Samenleven en Sport.
- Door de omvang van het programma en de vele achterliggende documenten is het niet eenvoudig op basis van de verantwoording “grip” te krijgen van het volledige programma. De effecten van Corona zijn stevig en lopen door het programma heen. Dit bemoeilijkt het inzicht in de effectiviteit van het programma.
- De jaarstukken bevatten een grote hoeveelheid (detail)informatie, die niet op het juiste aggregatieniveau is voor de raad.

2. Samenvatting raadstoets Ondersteuning op Maat (3)

Prestaties en indicatoren

- Nadat afscheid is genomen van de effect- en prestatie-indicatoren, zijn stelselindicatoren ontwikkeld in lijn met het nieuwe Utrechtse sturingsmodel. De stelselindicatoren (bereik, beschikbaarheid en kwaliteit) geven in de verantwoording 2020 nog slechts een beperkt beeld van de echte realisatie. Dat komt o.a. doordat een aantal van deze indicatoren nog doorontwikkeld moet worden (waardoor ze nog ontbreken). Voor kwaliteit (bijvoorbeeld) moet de in 2020 gelanceerde nieuwe versie van de Ervaringwijzer nog effect gaan krijgen.
- Voor 24-uurs begeleiding en vluchtelingen ontbreekt informatie over aantallen cliënten en ontwikkelingen (toe- of afname) ten opzichte van voorgaande jaren, waardoor het beeld van de actuele situatie beperkt is.
- Anderzijds worden de stelselindicatoren weergegeven aan de hand van de hoofddoelstelling en verschaffen ze (nog) geen inzage in de diverse effect- en prestatiedoelen.
- Ambtelijk wordt aangegeven dat met de stelselindicatoren meer op de verschillende soorten voorzieningen ingegaan kan worden. Nu is dat nog niet het geval.

2. Samenvatting raadstoets Ondersteuning op Maat (4)

Financiële verantwoording

- De verantwoording geeft een beeld op hoofdlijnen, sommige posten zijn erg groot (bijv. 24-uurs begeleiding, totale lasten in 2020 circa €130 mln.). Meer specificatie is gewenst voor de raad om controlerende taak uit te kunnen voeren. Een nadere specificatie van de programmaonderdelen WMO is opgenomen in deze presentatie (*zie pagina 21*).
- Verschuivingen tussen onderdelen dragen niet bij aan financiële helderheid.
- De relatie van de beoogde doelen met de middelen die aan het programma worden uitgegeven (in 2020 in totaal aan WMO circa € 220 mln) is niet transparant.
  - Aan bijvoorbeeld 24-uurs begeleiding is in 2020 per saldo € 124 mln. uitgegeven. Doordat een knip tussen beschermd wonen en daklozenopvang niet is te maken, is het - zeker door Corona - onduidelijk hoeveel aan afzonderlijke onderdelen wordt besteed en hoe effectief de inzet van middelen is geweest. Doordat geen informatie is opgenomen over aantallen, bestaat geen inzicht in de toe- of afname ten opzichte van eerdere jaren.

3. Inleiding en doel raadstoets:

Goed invullen van de controlerende rol

Inleiding:

- Raadstoets jaarstukken 2020 (programma Ondersteuning op Maat)
- Uitgevoerd* in periode maart – juni 2021
- Interactief proces met drie raadsleden als rapporteur, goede medewerking van betrokken ambtenaren (*verslag ambtelijk gesprek en aanvullende schriftelijke vragen zie bijlage 4*)

Doel van de raadstoets:

- Versterking van de controlerende taak van de gemeenteraad, waarbij raadsrapporteurs analyseren of 'gedaan is wat is afgesproken' door beoordeling van de mate waarin de gestelde begrotingsdoelen zijn gehaald op basis van een overzichtelijke presentatie van elementen uit de verantwoording (eventueel inclusief andere informatiebronnen).

Centrale vraag van de raadstoets:

- Wat is op hoofdlijnen het beeld van de behaalde resultaten in verhouding tot het voorgenomen beleid?

* de raadstoets bestaat uit het grondig doornemen van begroting, jaarrekening en gerelateerde beleidsdocumenten. Op basis hiervan worden vragen voorbereid voor de ambtelijke organisatie. Deze worden in een gesprek tussen de raadsrapporteurs en de ambtelijke organisatie beantwoord. De bevindingen vanuit de documentanalyse en het gesprek met de ambtelijke organisatie worden samengevat in deze rapportage.

4.1 Belangrijkste ontwikkelingen Ondersteuning op Maat

Omvang programmaonderdeel Ondersteuning op Maat

- Het programma is met circa € 322 mln. lasten en ruim € 7 mln. baten verantwoordelijk voor circa 22% van de totale lasten in 2020, en 0,4% van de totale baten in 2020 (na toevoegingen/onttrekkingen reserves;

- Het programma Ondersteuning op Maat bestaat uit de onderdelen Jeugd, WMO, asiel en integratie (vluchtelingen);

- Het onderdeel WMO (focus van deze raadstoets) omvat € 218 mln. aan lasten en een kleine € 7 mln. aan baten. Dit betreft nagenoeg alle baten van het programma Ondersteuning op Maat en circa 70% van de totale lasten van het programma;

- Aan het programmaonderdeel WMO is € 1,6 mln. onttrokken aan de reserves (onderdeel vluchtelingen). Voor jeugd is in 2020 € 5,3 mln. onttrokken aan de reserves. In totaal is een bedrag van € 7,1 mln. onttrokken aan de reserves.

Relatie met andere programma's

- Het programma Ondersteuning op Maat heeft een verbinding met het programma Samenleven en Sport.

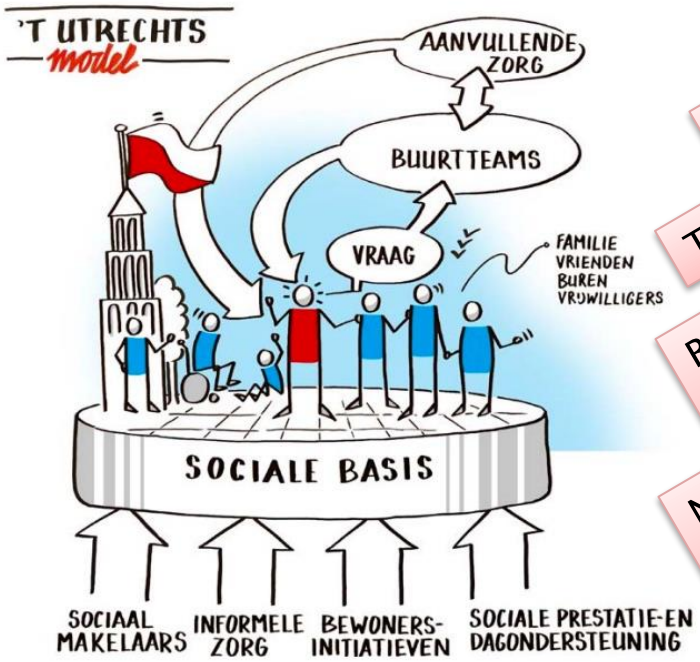
4.1 Belangrijkste ontwikkelingen Ondersteuning op Maat

Nieuw programma Ondersteuning op Maat

- Vanaf 2020 zijn maatschappelijke ondersteuning (WMO en asiel en integratie (vluchtelingen)) en zorg voor jeugd samengevoegd in het programma Ondersteuning op Maat. Het onderdeel sociale basis is opgenomen in het programma Samenleven en Sport. Door deze nieuwe indeling in combinatie met het loslaten van bestaande systeem van indicatoren (*zie volgende bullet*) is vergelijking met eerdere jaarverantwoordingen lastig.

Opzet jaarstukken gewijzigd – Utrechts sturingsmodel

- Met ingang van 2020 zijn de effect- en prestatie-indicatoren vervangen door stelselindicatoren. In lijn met het Utrechtse sturingsmodel verschaft het JV op hoofdlijnen inzicht in bereik, beschikbaarheid en kwaliteit (*zie figuur hiernaast en bijlage 3*).



Leidende principes

Transformatie in 3 sporen

Betekenisvol sturen en verantwoorden

Nieuwe begrotingsindeling Sociaal Domein

Betekenisvol sturen en verantwoorden

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

4.1 Nieuw (Utrechts) sturingsmodel en andere manier van sturen en beheersen

VAN

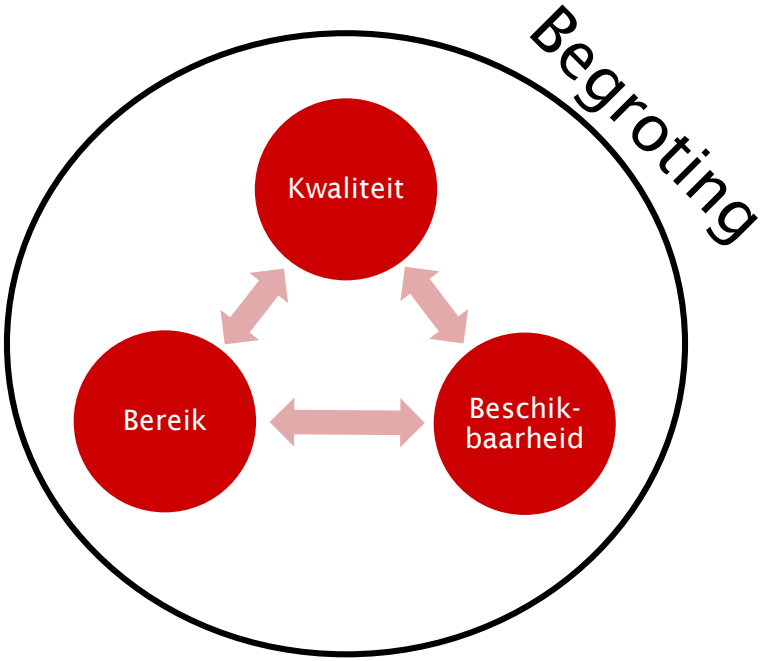
Effect-indicatoren MO

- % Utrechters dat zich door hulp of ondersteuning beter kan redden

Prestatie-indicatoren MO

- aantal dagen tussen melding en start ondersteuning
  - buurtteam
  - aanvullende zorg
  - centrumgemeentetaken
- % volgens plan beëindigde trajecten
  - buurtteam
  - aanvullende zorg
  - centrumgemeentetaken
- cliëntervaring
  - buurtteam
  - aanvullende zorg
  - centrumgemeentetaken

NAAR



Stelselindicatoren MO

(zie ook volgende pagina's)

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

4.1 Stelsel-indicatoren (*bereik, kwaliteit en beschikbaarheid*)

- De in de jaarstukken 2019 gebruikte indicatoren zijn van beperkte waarde en zijn in 2020 vervangen door nieuwe indicatoren.

De gebruikte effect- en prestatie-indicatoren boden de raad onvoldoende inzicht in de uitvoering van het gevoerde beleid. De belangrijkste oorzaken daarvan zijn:

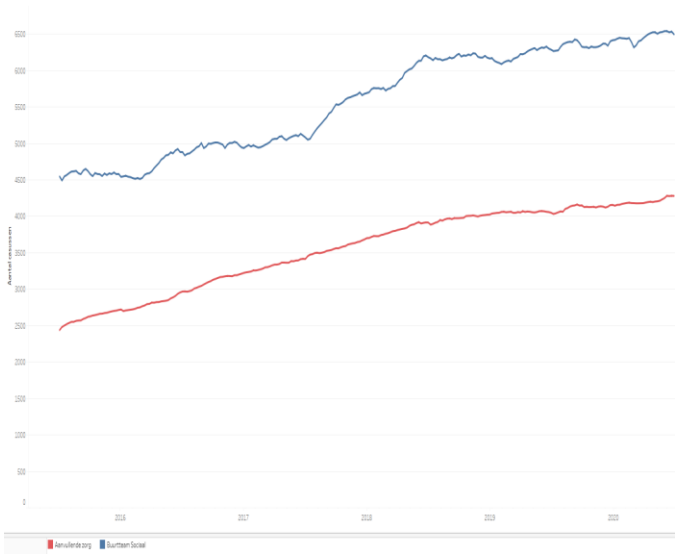
- De 3 gehanteerde effectindicatoren worden sinds jaren volledig gerealiseerd (zowel streefwaarde als realisatie 100%) en zijn daarmee weinig ambitieus en voor de raad lastig om op (bij) te sturen.

- Van de 5 gehanteerde prestatie-indicatoren zijn er 2 sinds 2018 vervallen en 3 met ingang van 2019 niet langer ingevuld. Ambtelijk wordt toegelicht dat betreffende prestatie-indicatoren momenteel niet de juiste informatie leveren en daarmee onvoldoende sturingsmogelijkheden bieden die noodzakelijk zijn in de opgave waarvoor onderwijshuisvesting staat.

- Nieuwe **stelsel**indicatoren → uitgangspunt is dat het niet (alleen) om de cijfers gaat, maar meer om de **zeggingskracht** van deze cijfers. Ambtelijk wordt benadrukt: “we willen niet laten zien of we de dingen goed doen, maar of we de goede dingen doen”.

4.1 Informatie over stelselindicatoren in JV 2020

stelselindicatoren weergegeven over het gehele deelprogramma WMO, niet op niveau onderdelen / effectdoelen



Bereik

Beschikbaarheid ?

Overzicht ontbreekt nog
Wel worden (beschrijvend) tal van voorbeelden gegeven op diverse onderdelen van zorg

Kwaliteit ?

Overzicht ontbreekt nog
Medio 2020 gestart met de Ervaringwijzer
In eerste kwartaal 2021 worden eerste resultaten verwacht

Bron: concept jaarstukken 2020

4.1 Opbouw van het programma en belangrijkste ontwikkelingen in het programma

Programma WMO

Programma onderdeel	Realisatie saldo baten en lasten (in € 1.000)	% totale programma WMO
Buurtteams	26.496	12%
Aanvullende zorg	61.821	28%
24-uurs begeleiding	125.342	57%
Vluchtelingen (inburg. / integr.)	6.470	3%
totaal	**220.129**	**100%**

casussen medio 2020:

Buurtteam sociaal – ca. 6.500
Sinds 2016 stijging van 45%

Aanvullende zorg – ca. 4.200
Sinds 2016 stijging van 60%

24-uurs begeleiding – ca. ???
Sinds 2016 stijging van ….

Vluchtelingen – ca. ???
Sinds 2016 stijging van ….

Geen informatie opgenomen over aantallen, geen inzage in toe- of afname ten opzichte van eerdere jaren

4.1 Belangrijkste ontwikkelingen MO

Ontwikkelingen vanuit de jaarrekening 2020

- Door Corona was het een bewogen jaar → zaken gingen anders dan voorheen;
- Focus op het beschikbaar en toegankelijk houden van zorg en ondersteuning;
- Hierbij is veel (flexibiliteit) gevraagd van partners;
- Met veel inzet, maar ook met improvisatie, is groot deel van de zorg beschikbaar gebleven voor kwetsbaarste inwoners van de stad;
- Doorontwikkeling van het zorglandschap, nieuwe contracten en nieuwe afspraken;
- Uitgaven MO fors gestegen in 2020 t.o.v. 2019.

Politiek bestuurlijke vragen bij maatschappelijke ondersteuning

De raadsrapporteurs hebben aan de ambtelijke organisatie diverse vragen gesteld om meer zicht te krijgen op de mate van realisatie van bovengenoemde ontwikkelingen:

- Impact Corona, aangegeven is dat deze impact significant is geweest. Deze impact is goed beschreven in de jaarstukken en hiervoor wordt ook verwezen naar de raadsbrief “Corona-effecten Jeugd en WMO”
- De mate waarin het succes/doelrealisatie en de beoogde “beweging naar voren” kan worden geduid? Anders dan door het illustreren aan de hand van specifieke voorbeelden, worden beide niet op hoofdlijnen geduid in de jaarstukken.

4.2 Welke doelen zijn gerealiseerd?

Doelstellingen in de jaarrekening

Doelstelling van het (deel)programma WMO:

In Utrecht kan iedereen meedoen en als inwoners het niet zelfstandig kunnen, krijgen zij daarbij zorg en ondersteuning dichtbij en op maat

Doelstellingen gerealiseerd?

- MO kent 4 effectdoelstellingen, uitgewerkt in effectdoelen en prestatiedoelen. Mede door het ontbreken van de prestatie-indicatoren is uit de jaarstukken moeilijk af te leiden in hoeverre gestelde doelen zijn gerealiseerd. Er wordt in de jaarstukken hoofdzakelijk tekstueel informatie verschaft over welke inzet is gepleegd en wat is uitgevoerd. Wat niet is gerealiseerd (t.o.v. begroting), wordt beperkt toegelicht.
- Lezer krijgt een beeld van wat is uitgevoerd, maar krijgt beperkt inzicht in de mate van doelrealisatie.
- Jaarstukken bieden beperkte inzage in de effectiviteit van gevoerd beleid (*zie doelenboom volgende pagina*).

Doelstelling	Effectdoelstelling	Prestatiedoelstelling	Middelen	Stelselindicatoren
In Utrecht kan iedereen meedoen en als inwoners het niet zelfstandig kunnen, krijgen zij daarbij zorg en ondersteuning dichtbij en op maat.	Utrechters kunnen een passende oplossing vinden bij hun (zorg)vraag.	Een stedelijk dekkend, laagdrempelig en goed functionerend netwerk van buurtteams Sociaal en een bij inwoners bekend en toegankelijk aanbod van informatie.	*Verschil* realisatie '20 – nominale begroting '20 (in € mln.):* — -3,1	*Bereik:#* trajecten*: ↓ 12% *Bereik:#* klanten*: ↓ 14%
	Utrechters krijgen de zorg en ondersteuning passend bij hun vraag zodat zij (weer) mee kunnen doen aan het dagelijks leven.	Een toegankelijk en passend aanbod van aanvullende zorg en voorzieningen voor Utrechters die dit nodig hebben.	— -16,8	*Beschikbaarheid*: Wachtlijsten hulp bij huishouden: ↓ 0 *Beschikbaarheid*: Wachtlijsten aanvullende zorg: ↑ ?
	Inwoners in de regio Utrecht die onvoldoende zelfredzaam en/of dakloos zijn, krijgen (24-uurs) begeleiding, thuis of in een woonvoorziening. De begeleiding is gericht op herstel en activering.	Een passend aanbod van 24-uurs begeleiding, indien nodig in een woonvoorziening, voor alle inwoners van Utrecht en regiogemeenten.	— -13,0	*Kwaliteit*: Ervaringen cliënten: ?
	Vluchtelingen krijgen in Utrecht de mogelijkheden om goed in te burgeren en te integreren.	Een passend en toegankelijk aanbod voor vluchtelingen gericht op opvang, integratie en inburgering.	— -4,0	*bereik, beschikbaarheid, kwaliteit:* ?

Realisatie 2020

* na toevoeging / onttrekking reserves

— Tekort t.o.v. nominale begroting
= Conform nominale begroting
+ Overschot t.o.v. nominale begroting

4.2 Welke doelen zijn gerealiseerd?

- Het is voor raadsleden op basis van de opgenomen tekst en stelselindicatoren in de jaarstukken 2020 erg lastig om goed inzicht te krijgen in de mate van doelrealisatie.

- Uit de analyse van de jaarstukken en onderliggende documentatie en uit het gevoerde gesprek met betrokken ambtenaren, blijkt dat veel informatie ingaat op de wijze van werken, gevoerde processen, uitgevoerde activiteiten en samenwerking tussen gemeente en partners. Maar deze (grote hoeveelheid aan) beschreven informatie geeft geen goed inzicht in welke mate de opgenomen effect- en prestatiedoelen ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.

4.3 Welke prestaties zijn er geleverd?

P2.1.1	**Een stedelijk dekkend, laagdrempelig en goed functionerend netwerk van buurtteams Sociaal en een bij inwoners bekend en toegankelijk aanbod van informatie.**	Enkele voorbeelden van geleverde prestaties: · Buurtteams en GGZ-gebiedsteam hebben elkaar goed leren kennen; · Een nieuw registratiesysteem is succesvol live gegaan; · Aan inwoners wordt brede ondersteuning geboden;
P2.2.1	**Een toegankelijk en passend aanbod van aanvullende zorg en voorzieningen voor Utrechters die dit nodig hebben.**	· Individuele begeleiding is grotendeels doorgegaan; · 30 organisaties zijn gecontracteerd; · Afspraken zijn gemaakt met hulpaanbieders om….; · Na lockdown zoveel mogelijk contact gehouden met cliënten;
P2.3.1	**Een passend aanbod van 24-uurs begeleiding, indien nodig in een woonvoorziening, voor alle inwoners van Utrecht en regiogemeenten.**	· Individuele begeleiding is grotendeels doorgegaan; · 30 organisaties zijn gecontracteerd; · Afspraken zijn gemaakt met hulpaanbieders om….; · Cursussen zijn aangeboden; · Na lockdown is zoveel mogelijk contact gehouden met cliënten;
P2.4.1	**Een passend en toegankelijk aanbod voor vluchtelingen gericht op opvang, integratie en inburgering.**	· Plan Einstein heeft een groot aantal deelnemers bereikt; · Er zijn 219 statushouders gehuisvest (74% van beoogde aantal); · De samenwerking tussen …. is groeiende; · We werkten door aan de uitvoering van de aangenomen raadsmotie.

4.3 Welke prestaties zijn geleverd en wat valt op?

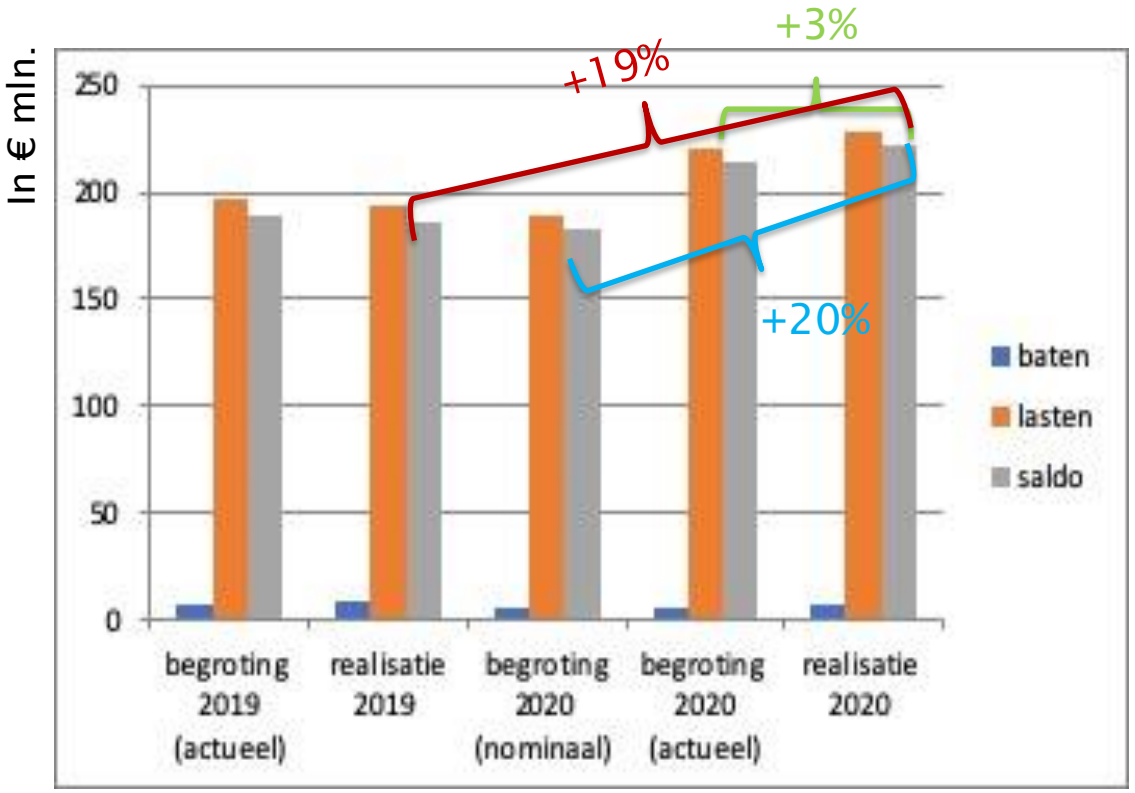
Jaarstukken bevatten betrekkelijk veel beschrijvingen van operationele / procesmatige activiteiten

- Veel “prestaties” zijn geen daadwerkelijke prestaties, maar activiteiten.
- Onduidelijk blijft wat “niet is gelukt” van wat wel in de begroting was aangekondigd.
- Bij de toelichting op de prestatiedoelstellingen valt op dat veel tekst wordt besteed aan procesmatige activiteiten.
- Zo wordt frequent vermeld dat:
  - Is ingezet op…,
  - Gestart is met…,
  - Inzichtelijk is gemaakt dat…,
  - Afspraken zijn gemaakt over…,
  - Partijen gestimuleerd zijn om…,
  - Geïnvesteerd is in het zoeken naar….

  Het betreft beschrijvingen van (operationele) werkzaamheden die op zich relevante informatie verschaffen, maar geen inzicht in de daadwerkelijke prestaties in relatie tot de doelstelling.
- Er is afhankelijkheid van contractpartners die prestaties leveren. Informatie hierover is beschikbaar in dashboards (voor sturing en beheersing), maar deze info is niet op hoofdlijnen beschikbaar voor de raad.

4.4 Wat heeft het gekost?

Ontwikkeling baten/lasten MO in periode 2019 t/m 2020*:



19 % stijging saldo baten en lasten realisatie 2020 t.o.v. 2019

20 % stijging saldo baten en lasten realisatie 2020 t.o.v. nominale begroting 2020

3 % stijging saldo baten en lasten realisatie 2020 t.o.v. actuele begroting 2020

	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
18-2-1-1	-23.344	-26.785	-26.496
18-2-2-1	-45.009	-53.957	-60.963
18-2-3-1	-112.297	-125.734	-124.338
18-2-4-1	-2.420	-6.537	-6.470
totaal	-183.070	-213.013	-218.267

*Bedragen * 1.000*

(*) Voor mutaties reserves

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Specificatie overzicht saldo baten en lasten WMO

	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
18-2-1-1	-23.344	-26.785	**-26.496**
18-2-2-1	-45.009	-53.957	-60.963
18-2-3-1	-112.297	-125.734	-124.338
18-2-4-1	-2.420	-6.537	-6.470
totaal	-183.070	-213.013	-218.267

18-2-4-1 (vluchtelingen)	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
Vreemdelingen	-2.240	-8.137	-8.070
*Onttrekking reserves***		*-1.600*	*-1.600*
totaal	-2.240	-6.537	-6.470

** *Bij WMO is alleen bij onderdeel 'vluchtelingen' een onttrekking aan de reserves gedaan*

Deze post wordt structureel nominaal laag begroot, omdat het rijk niet met structureel extra geld komt. Daardoor worden steeds incidentele middelen toegevoegd aan deze post.

18-2-1-1 (buurtteams)	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
Aanpak sociale problematiek	-758	-774	-706
Informatie, advies en onafhankelijke cliënt ondersteuning	-2.361	-6.040	-6.054
Buurtteam organisatie Sociaal	-20.225	-19.971	-19.736
totaal	-23.344	-26.785	**-26.496**

18-2-2-1 (aanvullende zorg)	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
Begeleiding	-12.004	-15.093	-15.537
Arbeidsmatige activering en dagbegeleiding	-6.301	-6.560	-7.498
Sociale prestatie en dagondersteuning	0	-4.964	-4.880
Hulpmiddelen	-6.319	-6.223	-8.587
Vervoer & huishoudelijke hulp	-20.385	-21.117	-24.461
totaal	-45.009	-53.957	-60.963

18-2-3-1 24-uurs begeleiding	Nominale begroting 2020	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020
Maatschappelijke opvang	0	0	0
Geweld in afhankelijkheidsrelaties	-8.742	-9.293	-9.342
Beschermd wonen	-90.956	-100.263	-90.981
Daklozenopvang	-12.598	-16.178	-24.028
totaal	-112.297	-125.734	-124.338

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

4.4. Wat heeft het gekost?
Toelichting op de exploitatie baten en lasten

Totaalbeeld

- Het saldo van baten en lasten is ruim €37 mln. hoger dan het nominaal begrote saldo in 2020 (en €7 mln. hoger dan de actuele begroting 2020).
- In 2020 is per saldo ruim €35 mln. meer gerealiseerd dan het jaar ervoor.
- De verschillen tussen realisatie en (actuele) begroting worden in de jaarstukken adequaat toegelicht. De voornaamste verschillen in de uitgaven zitten in de hogere kosten voor dagbegeleiding ouderen (€1 mln.), individuele begeleiding (€1 mln.) en hulp bij huishouden en andere maatwerkvoorzieningen (ruim €5 mln.).
- Stijging nominale begroting – actuele begroting 2020 (in totaal voor deel WMO +/- € 30 mln.) wordt verklaard door verschuivingen tussen begrotingsonderdelen en tussentijdse begrotingswijzigingen (*zie bijlage 2*).

Coronacompensatie

- In 2020 heeft Utrecht voor WMO in totaal ruim €7 mln. aan coronacompensatie ontvangen. Dit bedrag is verwerkt in het resultaat op het programma Algemene Middelen en derhalve niet zichtbaar in het programma Ondersteuning op Maat (onderdeel WMO).

Ontbreken gedetailleerd inzicht in baten en lasten

Het inzicht in de baten en lasten van de (4) programmaonderdelen WMO is op hoofdlijnen weergegeven. Er kan uit de jaarstukken geen inzicht worden verkregen in de besteding van de onderdelen. Het grootste onderdeel daarvan (24-uurs begeleiding) bedraagt ruim €130 mln.

4.4 Wat heeft het gekost?
Toelichting op de exploitatie baten en lasten

Stijging lasten nominale, actuele begroting en realisatie

- Tijdens de voorbereiding van de raadstoets was opgevallen dat de lasten in nominale begroting 2020 significant lager zijn dan de lasten in de actuele begroting. Ook zijn de lasten in de nominale begroting lager dan de realisatie van 2019. Bijvoorbeeld voor het onderdeel aanvullende zorg (18-2-2-1) geldt dat de lasten in de nominale begroting 2020 ruim €4,3 miljoen euro lager zijn dan de lasten in de realisatie 2019, en dat vervolgens de actuele begroting 2020 weer €9,0 miljoen euro hoger is dan de nominale begroting 2020.
- Van begroting 2019 naar 2020 zijn diverse wijzigingen aangebracht, waardoor posten zijn verschoven hetgeen een deel van de fluctuaties verklaart (bijv. Maatschappelijke opvang (2019) → Daklozenopvang (2020)).
- Door een andere begrotingsindeling in 2020 dan in 2019 zijn er ook budgetten verschoven. 2019 kende de volgende 3 programma's; Jeugd, Maatschappelijke ondersteuning en Sport. Deze programma's zijn herschikt tot Ondersteuning op Maat en Samenleven & Sport vanaf 2020. Het budget sociale prestatie en dagondersteuning was in de nominale begroting 2020 per abuis niet op het juiste programma verantwoord. Dit is doormiddel van een begrotingswijziging hersteld. Hierdoor kwam er in 1 klap bijna 5,0 miljoen euro aan budget bij (zie volgende pagina). De overige toename van 4,0 miljoen euro is te verklaren door indexatie van de budgetten en de extra middelen uit het groeikader Utrecht stad. Die extra 4 miljoen is ook middels een begrotingswijziging toegevoegd aan de budgetten.
- Bij onderdeel 24-uurs begeleiding wordt de toename van de begroting (van nominaal naar actueel in 2020 in totaal € 13,5 mln.) hoofdzakelijk verklaard door corresponderende posten, dit zijn toevoegingen van het Rijk aan het gemeentefonds ten behoeve van nieuwe taken of uitbreiding van taken. In sommige gevallen (zoals bij beschermd wonen) zit er ook compensatie bij voor gestegen kosten.

4.4. Wat heeft het gekost?
Ontwikkelingen / trends in WMO

Relatie tot investeringsstaat

- M.b.t. het programma ondersteuning op maat is voor 2020 € 2,3 mln. aan investeringen geautoriseerd. Er staan in het programma geen werkelijke kosten geboekt omdat deze worden gerealiseerd in het programma Utrechts Vastgoed. Het begrote bedrag is een bijdrage van het inhoudelijke programma (ondersteuning op maat) in de kosten.

Benchmark

- Uit benchmark (door Deloitte) met andere grote gemeenten blijkt dat in Utrecht:
  - Voor wijkteams
    - De werkelijke lasten over 2020 fors zijn toegenomen en fors hoger zijn dan begroot;
    - De lasten per inwoner € 25 hoger zijn dan gemiddeld bij G4;
    - De lasten per inwoner € 50 hoger zijn dan gemiddeld bij 100.000+-gemeenten;
  - Voor maatwerkdienstverlening 18+
    - De werkelijke lasten over 2018, 2019 en 2020 hoger zijn dan begroot en ieder jaar fors stijgen, de afwijking tussen realisatie en begroting is opgelopen tot €8,7 mln;
    - De lasten per inwoner in Utrecht lager zijn dan gemiddeld bij de andere G4-gemeenten en ook 100.000+- gemeenten;
  - Voor geëscaleerde zorg
    - In 2020 de begrote lasten 20% hoger liggen dan in 2019;
    - De werkelijke lasten over 2020 aanzienlijk hoger zijn dan begroot en in 2020 met 33% zijn toegenomen;
    - De lasten per inwoner beperkt hoger zijn dan bij G4-, maar lager zijn dan bij 100.000+ gemeenten.

4.4. Wat heeft het gekost

Ontwikkelingen / trends in WMO

Stijgende kosten sociaal domein is een trend in Nederland

De totale kosten voor het sociaal domein nemen toe, maar hetzelfde beeld zien we als we kijken naar de lasten van het sociaal domein per inwoner. **Bij maar liefst 279 gemeenten zijn deze gestegen**. Bij slechts 73 van de 355 gemeenten zijn de lasten per inwoner gedaald. Bij één gemeente zijn de kosten gelijk gebleven. Van drie gemeenten zijn hierover geen of beperkte data beschikbaar. Gemiddeld bedraagt de kostenstijging in het sociaal domein zo'n € 26 per inwoner. In 2019 zijn er ten opzichte van 2018 tevens vijf gemeenten bijgekomen met lasten van meer dan € 1.500 per inwoner.

bron: BDO benchmark NL gemeenten 2021

4.5 Welke aanvullende informatie en onderzoeken zijn er?

Relevante documenten

Grote hoeveelheid documenten, in te zien via:
zorgprofessionals.utrecht.nl/hulp-en-ondersteuning-wmo/documenten-wmo/

Onderzoeken Rekenkamer Utrecht, o.a.:

- Opvolging maatschappelijke opvang (2020)
- Daklozenopvang: knel in de keten (2018)
- Langer zelfstandig thuis wonen met ernstige beperkingen (2017)
- Rekenkamerbrief Informatievoorziening sociaal domein (2017)
- Hulp bij Maatwerk. Onderzoek naar de hulp bij het huishouden in het kader van de Wmo (2016).

5. Verzoeken aan het college (1)

Opzet en inhoud programma

1. Doe een poging om meer te reflecteren op de mate waarin doelen zijn gerealiseerd;

2. Probeer daarbij de hoeveelheid tekst over activiteiten en operationele werkzaamheden te verminderen en breng de informatie op het juiste aggregatieniveau voor de raad (t.b.v. uitvoeren controlerende rol);

3. Zorg dat in de jaarstukken ten minste wordt teruggekomen op die zaken die in de begroting zijn toegezegd.

Sturing en beheersing

4. Geef voor ieder van de effectdoelen aan de hand van de stelselindicatoren (bereik, beschikbaarheid en kwaliteit) zoveel mogelijk grafisch aan over hoeveel hulp het gaat en wat ontwikkelingen zijn ten opzichte van de vorige periode.

Beleidskaders en ontwikkelingen (Corona)

5. Het gemeentelijk beleid rondom maatschappelijke ondersteuning is actueel en dekt een belangrijk deel van het sociaal domein. Corona heeft hier in 2020 een stevige stempel op gedrukt. Wat corona voor de toekomst(ige zorg) betekent, is nog erg onzeker. We adviseren om in beeld te brengen wat de structurele effecten van corona kunnen zijn op het programma Maatschappelijke ondersteuning (WMO) en andere programma's en deze via de reguliere P&C- en beleidscyclus aan de raad voor te leggen.

5. Verzoeken aan het college (2)

Financiële systematiek

Het programma Ondersteuning op Maat is financieel een zeer omvangrijk programma. Een aantal onderdelen van het programma overstijgen de totale materiële omvang van andere beleidsvelden in de jaarstukken van Utrecht.

6. Voorzie de raad van meer specificatie van de besteding van grote kostenposten (bijvoorbeeld beschermd wonen), bijvoorbeeld door de relatie met de taakvelden inzichtelijk te maken;
7. Informeer de gemeenteraad tussentijds over verschuivingen tussen onderdelen binnen het programma (aanscherping budgetrecht raad);
8. Maak de sturing van het contractmanagement naar aanbieders inzichtelijk (vastgelegde en niet-vastgelegde onderdelen) en waar de raad ruimte tot sturen heeft.

Aanbevelingen eerdere jaren

9. Borg dat de nog niet (geheel) opgevolgde aanbevelingen uit eerdere raadstoetsen alsnog worden geïmplementeerd. Zie *bijlage 1* voor een overzicht van de actuele stand van zaken met betrekking tot alle eerder gedane generieke aanbevelingen.

Bijlagen



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Bijlage 1: Opvolging aanbevelingen voorgaande jaren (TO DO)

Dit is de vierde keer dat een raadstoets wordt uitgevoerd. De voorgaande drie raadstoetsen resulteerden o.a. in generieke aanbevelingen, die vervolgens raadsbreed zijn aanvaard. Hieronder wordt per aanbeveling gekeken of deze in de jaarrekening 2018 is opgevolgd, uiteraard op basis van de twee bestudeerde programma's (Stedelijke Ontwikkeling en Cultuur)

Aanbeveling vorige raadstoetsen (rekening'16 en '19, begroting '18)	Opgevolgd?
Maak voor alle indicatoren de nul- en streefwaarden en gerealiseerde cijfers over het voorgaande jaar inzichtelijk	Niet langer relevant, voor dit programma wordt gebruik gemaakt van (nieuwe) stelselindicatoren, een aantal daarvan is nog in ontwikkeling
Maak een overzicht van de uitgaven over de deelprogramma's, uitgesplitst over de recente realisaties en begrotingen	Ja, deze overzichten zijn beschikbaar
Verhoog de kwaliteit van de verantwoording door te zorgen voor een scherpe en bondige analyse (zonder open deuren of het uitbreiden van tekst) van de beoogde en behaalde effecten/prestaties	Nee, dit kan beter. Vaak is nog sprake van droge opsomming van feiten. De beschrijvingen geven geen concreet beeld wat de impact en ontwikkeling is van het beleid in het specifieke jaar 2018, noch wat de inwoner ervan merkt.
Geef per doelstelling een toelichting over het einddoel, zodat de doelstelling in perspectief geplaatst kan worden. Verwijs waar mogelijk naar achterliggende beleidsnota's	Ja, de einddoelen zijn goed weergegeven en er wordt verwezen naar achterliggende beleidsnota's
Zorg voor een duidelijke legenda/toelichting bij de effect- en prestatie indicatoren, zodat duidelijk wordt waar de indicator over gaat en dat duidelijk is wat de oorsprong is	Relevant voor de nieuw toe te passen stelselindicatoren
Borg dat (sub)doelen goed en logisch op elkaar aansluiten. Verbeter de aansluiting van indicatoren bij de (sub)doelstellingen, zodat indicatoren meer zeggen over de doelrealisatie	Ja, over het algemeen is de doelenboom consistent vorm gegeven
Neem een totale overzichtstabel of grafiek op over de lasten van het totale programma	Ja, deze tabel is opgenomen
Maak de samenhang met andere programma's, verbonden partijen en risico-inventarisatie inzichtelijker	Deels, verbonden partijen staan vermeld, risico's en andere programma's niet.
Voorzie de raad tijdig van een betere inschatting van zaken met betrekking tot significante afwijkingen ten opzichte van de begroting, zowel wanneer deze positief als negatief zijn.	Afwijkingen ten opzichte van actuele begroting zijn afdoende toegelicht. Het verdient aanbeveling in de jaarstukken samengevat te duiden waarom de voornaamste wijzigingen tussen nominale en actuele begroting zijn aangebracht.

Bijlage 2: Wat heeft het gekost?

Totaaloverzicht baten en lasten 2020

Struct.		Nominale begroting 2020 * 1.000 EUR	Actuele begroting 2020 * 1.000 EUR	Realisatie 2020 * 1.000 EUR	Verschil actueel en realisatie * 1.000 EUR
Baten		5.943	5.943	7.215	1.272
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat	5.943	5.943	7.215	1.272
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin			157	157
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd			234	234
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming			56	56
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams	0	0	1	1
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg	1.659	1.659	1.177	-482
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding	4.284	4.284	5.185	901
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)			405	405
Lasten		272.234	313.136	324.098	-10.962
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat	272.234	313.136	324.098	-10.962
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin	20.223	20.823	21.836	-1.013
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd	51.831	60.209	63.308	-3.098
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming	11.167	11.548	10.459	1.089
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams	23.344	26.785	26.496	289
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg	46.668	55.616	62.998	-7.382
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding	116.581	130.018	130.527	-509
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)	2.420	8.137	8.475	-337
Saldo van baten en lasten		-266.291	-307.193	-316.883	-9.690
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat	-266.291	-307.193	-316.883	-9.690
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin	-20.223	-20.823	-21.679	-856
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd	-51.831	-60.209	-63.073	-2.864
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming	-11.167	-11.548	-10.403	1.145
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams	-23.344	-26.785	-26.496	289
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg	-45.009	-53.957	-61.821	-7.864
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding	-112.297	-125.734	-125.342	392
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)	-2.420	-8.137	-8.070	67
Toevoeging reserves					
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat				
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin				
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd				
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming				
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams				
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg				
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding				
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)				
Onttrekking reserves 1)			6.954	6.954	0
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat		6.954	6.954	0
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin				
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd		5.354	5.354	0
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming				
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams				
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg				
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding				
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)		1.600	1.600	0
Resultaat		-266.291	-300.239	-309.929	-9.690
1000D18-P.20V	Ondersteuning op maat	-266.291	-300.239	-309.929	-9.690
1000D18-1-1-1.20V	Buurtteams jeugd en gezin	-20.223	-20.823	-21.679	-856
1000D18-1-2-1.20V	Aanvullende zorg Jeugd	-51.831	-54.855	-57.719	-2.864
1000D18-1-3-1.20V	Passende jeugdbescherming	-11.167	-11.548	-10.403	1.145
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams	-23.344	-26.785	-26.496	289
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg	-45.009	-53.957	-61.821	-7.864
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding	-112.297	-125.734	-125.342	392
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inburgr./integr.)	-2.420	-6.537	-6.470	67

Stijging begroting 2020 nominaal – actueel:

- Buurtteams: € 3,4 mln.
- Aanvullende zorg: € 9 mln.
- 24-uurs begeleiding: € 13,5 mln.
- Vluchtelingen: € 5,7 mln.

Totaal WMO deel +/- €31 mln.

Verklaring van deze (forse) stijging in diverse tussentijdse begrotingswijzigingen (3e in 2019 en 1e, 2e en 3e in 2020.

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Bijlage 2: Wat heeft het gekost?
Toelichting op exploitatie baten en lasten

Relatie met verplichte taakvelden (BBV, *Besluit Begroting en Verantwoording*)

In de jaarstukken* is het lastig om de relatie te leggen met de taakvelden die voorgeschreven staan in het BBV. Onderstaand plaatje toont de relatie:

De taakvelden

Onderstaand de aansluiting tussen de prestatiedoelstellingen 18-2 etc. en de daarbij behorende taakvelden

▲ Meerjarig overzicht per prestatiedoelstelling

x € 1.000

	Omschrijving	Actuele Begroting 2019	Realisatie 2019	Actuele begroting 2020	Realisatie 2020	Actuele begroting 2021
18-1-1-1	Buurtteams jeugd en gezin	-20.629	-20.809	-20.823	-21.679	-20.733
18-1-2-1	Aanvullende zorg Jeugd	-60.790	-55.131	-54.855	-57.719	-59.660
18-1-3-1	Passende jeugdbescherming	-10.038	-10.271	-11.548	-10.403	-11.550
18-2-1-1	Buurtteams	-21.946	-21.556	-26.785	-26.496	-26.490
18-2-2-1	Aanvullende zorg	-44.696	-47.468	-53.957	-61.921	-55.030
18-2-3-1	24-uurs begeleiding	-114.185	-109.311	-125.734	-125.342	-108.145
18-2-4-1	Vluchtelingen (inburgr./integr.)	-8.281	-7.030	-6.537	-6.470	-5.965
Totaal		-	**-271.577**	-	-	**-287.574**
		280.565		**300.239**	**309.929**	

Bovenstaande tabellen geven een overzicht van het saldo van baten en lasten per prestatiedoelstelling voor het hele programma weer.

			Begroting / Werkelijk	Totaal Lasten	Totaal Baten	Saldo Lasten en Baten	Toevoeging Reserve	Onttrekking Reserve	Saldo Reserves	Totaal Generaal
		Taakveld	taakveldomschrijving	* 1.000 EUR	* 1.000 EUR	* 1.000 EUR	* 1.000	*1.000 EUR	* 1.000 EUR	* 1.000 EUR
Totaalresultaat				228.496	-6.768	221.728		-1.600	-1.600	220.128
1000D18-2-1-1.20V	Buurtteams	T62	Wijkteams	26.496	-1	26.496				26.496
1000D18-2-2-1.20V	Aanvullende zorg	T61	Samenkr.& burgerparticip.	4.880		4.880				4.880
		T66	Maatwerkvoorziening.(WMO)	8.589	0	8.589				8.589
		T671	Maatwerkdienstverl. 18+	49.529	-1.177	48.353				48.353
1000D18-2-3-1.20V	24-uurs begeleiding	T681	Geëscaleerde zorg 18+	130.527	-5.185	125.342				125.342
1000D18-2-4-1.20V	Vluchtelingen (inbur	T61	Samenkr.& burgerparticip.	8.475	-405	8.070		-1.600	-1.600	6.470

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

* Cijfers op basis van de concept jaarstukken

Bijlage 3: Nieuwe Utrechtse sturingsmodel

Betekenisvol sturen en verantwoorden

Zie ook de bijgevoegde presentatie die getoond is tijdens het gesprek in het kader van de Raadstoets met ambtenaren

Bijlage 3: Nieuwe Utrechtse sturingsmodel, hoe werkt dat?

De leidende principes van het 'Utrechtse model' zijn:

- Eigen regie, verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.
- Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.
- Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.
- Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.
- Eenvoudiger systeem, minder bureaucratie: de inhoud is leidend, niet het systeem.

De basis van de transformatie is vastgelegd in het Utrechtse model met drie sporen:

- Spoor 1 – een sterke samenleving: de sociale basis en gewoon opgroeien
- Spoor 2 – steun waar nodig: basiszorg voor jeugd, gezin en volwassenen
- Spoor 3 – specialistisch waar het moet: aanvullende zorg

Bijlage 3: Nieuwe begrotingsindeling sociaal domein

- Uit presentatie in CIB op 18 juni 2019:

  - De manier van werken waarin onze opgaven en leidende principes centraal staan, willen wij nu ook borgen in de beleids- en beheercyclus.
  - Dit is ook behulpzaam voor sturing door de raad.
  - Samenhang zoeken tussen de verschillende onderdelen en de omslag qua begrotingsindeling maken van wettelijke taken naar gezamenlijke opgaven.

  Om beter aan te sluiten bij de opgaven in de stad, is vanaf 2020 een omslag gemaakt van drie programma's (Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Sport) naar twee nieuwe programma's: 'Ondersteuning op maat' en 'Samenleven & Sport'.

Bijlage 4: Beantwoording technische vragen raadstoets (1/13)

Er zijn veel vragen gesteld en deze zijn via een mondelinge toelichting op 15 april 2021 en een schriftelijke aanvulling (ontvangen op 20 april 2021) adequaat beantwoord. Hierbij een overzicht van de (ambtelijk vastgestelde) uitkomsten van het gesprek.

Technische vraag	Antwoord
A - Algemeen A.1: Hoe komen de vier bouwstenen uit het nieuwe Utrechtse besturingsmodel tot uiting in de jaarstukken? Wat is de ontwikkelopgave in de vier quadranten?	De quadranten zijn afgeleid uit een model van Simons, de vier bouwstenen in het nieuwe sturingsmodel. De eerste twee gaan over de lange termijn. In de P&C-cyclus wordt gerapporteerd over de twee andere quadranten, namelijk over de ontwikkelingen, inclusief onderbouwing. De Wmo is tamelijk omvangrijk; als de ontwikkelingen in een verantwoordingstekst moeten worden weergegeven, wordt het een erg dik boek. Om die reden worden er jaarlijks interactieve sessies met de raad gepland als onderdeel van de P&C-cyclus. Met nieuwe indicatoren probeert de afdeling beter aan te sluiten bij het Utrechtse model, zodat de zeggingskracht van de cijfers beter kan worden uitgelegd aan college en raad.
Kunnen raadsleden dan nog wel een paar jaar terugkijken?	De trends worden gevolgd. Cijfers over vorige jaren worden meegenomen; het is aan de raad hoever dat moet teruggaan. In de komende periode zal het interessant zijn om de cijfers vóór, tijdens en ná de coronamaatregelen te bespreken. Wat kwantitatief wordt getoond, wordt kwalitatief geduid. Voorbeeld: er is toenemende vraag naar ondersteuning Hulp bij Huishouden. Dit zou kunnen betekenen dat er veel meer mensen die dit voorheen zelf betaalden, gebruik van zijn gaan maken omdat de Wmo een abonnementstarief voor de eigen bijdrage is gaan berekenen. Maar de gunstige ontwikkeling is dat alle wachtlijsten zijn weggewerkt doordat er meer personeel beschikbaar kwam.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (2/13)

Technische vraag	Antwoord
A.2: Is er informatie over de cliëntenstromen tussen de kernonderdelen van zorgverlening?	Cliënten zijn wel te volgen, maar alleen als zij gebruik maken van aanvullende zorg. Daar zijn dan trends uit af te leiden. Het Buurtteam is een algemene voorziening die niet op persoonsniveau maar op groepsniveau registreert – zie het jaarverslag van de Buurtteams. Er kan ook worden nagegaan van welke samenstellingen van voorzieningen cliënten gebruik maken, bijvoorbeeld Hulp bij Huishouden plus individuele begeleiding. In coronatijd is de ondersteuning op maat wel doorgegaan, maar anders dan voorheen. De aanbieders van zorg en ondersteuning hebben de meeste klappen kunnen opvangen, maar de afdeling maakt zich zorgen over wat er mogelijk nog komt. De verwachting is dat er de komende tijd het nodige extra werk zal moeten worden verzet. Voorheen keek de afdeling hoofdzakelijk naar de indicatoren; in de huidige situatie wordt meer met 'kwalitatieve blik' naar de trends gekeken.
Het is de rapporteurs niet duidelijk of er nu een beeld van de trend wordt geschetst: gaat het goed of gaat het niet goed?	Verduidelijkt wordt dat de afdeling al werkte met prestatie-indicatoren en effectindicatoren – conform programmabegroting. Er wordt nu nagedacht over hoe een en ander met de raad kan worden gedeeld. De cijfers worden elk kwartaal bekeken, geduid en besproken met de aanbieders; als er bijzondere of onverwachte ontwikkelingen zichtbaar worden, worden die onderzocht in samenwerking met de aanbieders in de stad. De verschillende producten van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis zijn per begin 2020 ingekocht, en vanaf dat moment is de transformatie zichtbaar tussen deze producten en beter te volgen. Deze transformatie verloopt nu volgens plan, maar er zijn allerlei redenen denkbaar waardoor de ontwikkeling toch kan stagneren. Voorbeeld: beschikbaarheid voldoende betaalbare woningen. 2020 is een bijzonder jaar geweest, onder meer doordat de Buurtteams tijdelijk moesten sluiten. Dat heeft natuurlijk invloed op de toestroom. Het team is niet ontevreden over het afgelopen jaar.
Hebben de coronamaatregelen ook voor kansen gezorgd?	Ja, de zorg op afstand is gegroeid. Voor een bepaalde groep is dit een mooie oplossing die nog verder ontwikkeld kan worden. De samenwerking tussen de formele en informele zorg is verbeterd; het is de kunst om dat vast te houden. De organisaties in de stad zijn meer gaan samenwerken, bijvoorbeeld U Centraal, de Buurtteams en de gemeente in het kader van de financieel-administratieve spreekuren. In het programma Versneld Vernieuwen wordt over ontwikkelingen als deze nagedacht. Er zijn en komen middelen beschikbaar om deze ontwikkelingen te stimuleren en te borgen. In coronatijd zijn verbindingen ontstaan die in andere tijden niet zo gemakkelijk van de grond waren gekomen. De afdeling bekijkt hoe de positieve ontwikkelingen in de jaarstukken kunnen worden opgenomen.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (3/13)

Technische vraag	Antwoord
A.3: Sluiten de zaken die in de begroting worden behandeld aan op de rapportage in de jaarstukken?	Je kunt ervoor kiezen om te verantwoorden aan de hand van de begroting. Het team heeft meer de insteek om terug te kijken op het afgesloten jaar: hoe hebben we het gedaan? Er zijn dingen goed gegaan, waaronder de aanpak waarop de afdeling trots is. Er wordt afgewogen wat de moeite waard is om te vermelden in de jaarstukken, rekening houdend met het format.
Welke afwegingen, anders dan corona, spelen er nog meer en hoe wordt de afweging gemaakt tussen wat er wél en wat er niet in de jaarstukken wordt gerapporteerd?	Het moet hanteerbaar blijven en er wordt ook bekeken welke informatie de raad al heeft gekregen. De jaarrekening is ook een verantwoording voor de stad; wat erin staat moet dus leesbaar zijn voor elke inwoner? Voorbeelden die erg veel toelichting vragen, worden meestal weggelaten. Kan het beter? Volgens de rapporteurs is dat een kwestie van smaak; het ene raadslid heeft liever een Excel-bestand, terwijl een ander liever een verhalende toelichting krijgt. Zie bijvoorbeeld de Rekenkamerbrief Energietransitie, waarin precies inzichtelijk is gemaakt hoeveel geld er wordt uitgegeven aan welk project. De raad wil simpelweg weten of er wordt uitgevoerd wat er uitgevoerd moet worden, en wat dat voor een inwoner van Utrecht betekent. Dat is niet altijd gemakkelijk terug te vinden in de verantwoording.
Wat is er niet gelukt?	Ambtelijk wordt aangegeven dat de aanpak huiselijk geweld werd verplaatst van 2.2 naar 2.3 (centrumgemeenten). Bij verbetering van het hulpmiddelenproces is vermeld dat de gemeente afspraken heeft met contractpartners en meedoet aan een verbetertraject van de VNG. Zo is het in de verantwoording terecht gekomen. Er loopt ook een aanpak waarvan de effecten pas op langere termijn zichtbaar worden. Daarnaast wordt opgemerkt dat de afdeling had gehoopt verder te komen met het gebruik van de Ervaringwijzer. Een mooi instrument, dat echter het afgelopen jaar maar beperkt kon worden gebruikt. Het team verwacht dat dit veel meer informatie zal opleveren over de ervaren kwaliteit en effecten van een aanpak. Er kan niet met zekerheid worden gesteld dat alles is verantwoord wat in de begroting was opgenomen. Veel beleids- en verbetertrajecten zijn in 2020 echter gewoon doorgegaan, al is het niet gekomen tot de versnelling die het team had gewenst. Los daarvan zijn er externe invloeden die niet erg meewerken. Het team is niet blij met het abonnementstarief en ziet dat de kosten o.a. daardoor gestegen zijn. Hoe dit binnen de wettelijke mogelijkheden kan worden bijgestuurd, is nog een vraagstuk. In aanvulling wordt vanuit de griffie aangegeven dat de Adviescommissie Controle & Financiën samen met de afdeling Financiën bekijkt hoe de begroting anders kan worden ingericht, zodat zij beter aansluit bij de informatiebehoefte van de raad. De raad wil niet alleen lezen over successen, maar ook over wat niet is gelukt, zo bleek ook uit het gesprek met de rapporteurs Bereikbaarheid.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (4/13)

Technische vraag	Antwoord
A.5: Wat was het effect van de samenwerking tussen sociale basis en informele zorg?	De afgelopen periode was niet de beste tijd voor het stimuleren van samenwerking, maar effecten zijn er desondanks wel gesignaleerd: Lister en Handje Helpen hebben meer dan 50 matches gerealiseerd tussen kwetsbare mensen en vrijwilligers. Er was meer aandacht voor *peer support* en voor andere laagdrempelige voorzieningen waar zorgverleners cliënten naar kunnen doorverwijzen. Er zijn dan wel tientallen matches tot stand gebracht, maar de effecten daarvan zullen pas later meetbaar zijn. Bij de aanvang is niet te zeggen of hulpvragers daar werkelijk iets mee opschieten. Met aanbieders wordt daarover elk kwartaal van gedachten gewisseld. Als voorbeeld wordt gewezen op het langlopende onderzoek naar het voorkómen van terugval in dakloosheid door de Universiteit van Amsterdam. Er is een tienpuntenplan dat vier jaar lang wordt gevolgd. Het is bekend dat het enorm belangrijk is dat mensen zich thuis voelen en dat zij verbinding met hun wijk voelen als zij weer ergens gaan wonen; dat zijn dan ook de effecten die worden nagestreefd met het tienpuntenplan. Over de bevindingen van het onderzoek wordt de raad t.z.t. geïnformeerd in een aparte brief. Het team gaat altijd na in hoeverre een effect het resultaat is van de inzet. Neem bijvoorbeeld het percentage eenzame mensen: het is de bedoeling dat dat percentage daalt, maar bewoners die een groep om zich heen hebben die veel voor hen doet, kunnen zich evengoed nog wel eenzaam voelen of toch nog ondersteuning van het Buurtteam nodig hebben. Het team verwacht dat de Ervaringwijzer hier meer inzicht in zal gaan bieden.
A.5a: In 2020 zijn zorgpartijen verder gestimuleerd om de samenwerking met de sociale basis en informele zorg te versterken. Het elkaar goed kennen en elkaar versterken is de basis. Door samen in de praktijk aan de slag te gaan worden inmiddels goede ervaringen opgedaan.	De samenwerking tussen zorg- en sociale basis en informele zorg vinden we heel belangrijk, maar komt nog moeilijk van de grond. Daarom zijn we steeds in gesprek met onze partners omdat het zowel bij de sociale basis als bij de zorgpartijen vraagt om anders te kijken naar wat mensen nodig hebben. De sociale basis zal zich meer open moeten stellen voor kwetsbare mensen met een zorgvraag en de zorgpartijen moeten meer over durven te laten aan anderen. Daar liggen over en weer veel kansen maar ook aandachtspunten. Die hebben we in kaart gebracht en deze zijn als onderlegger gebruikt bij de extra inzet van coronamiddelen (versneld vernieuwen), omdat we juist daar ook die verbinding en beweging naar voren willen maken.
Heeft de stimulering van de samenwerking het gewenste effect gehad? Wat is dat effect?	Het effect is nu dat het voor partijen in de aanvullende zorg nu vanzelfsprekender is geworden om de verbinding met de sociale basis te leggen en de samenwerking te versterken, bv. met Dock. Goed om te beseffen dat dit wel een langer proces is, dat vraagt om anders denken en wederzijds vertrouwen dat het mogelijk is dat juist kwetsbare mensen met een zorgvraag ook gebruik kunnen maken van de sociale basis, dat ze daar ook welkom zijn en zich welkom voelen.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (5/13)

Technische vraag	Antwoord
A.5b: Kunt u voorbeelden geven van goede ervaringen die zijn opgedaan?	We hebben wel gemerkt dat de coronatijd niet de beste tijd was om te gaan aansluiten bij laagdrempelige activiteiten in de wijk omdat die vaak stil lagen. Maar ondanks de beperkende coronamaatregelen zijn Lister en Handje Helpen erin geslaagd in 2020 51 matches te maken tussen hulpvragers met een psychische kwetsbaarheid en vrijwilligers die hen een steuntje in de rug kunnen bieden. Dit is echt een positieve ervaring die zowel de sociale basis als zorgpartijen helpen om stappen te zetten in de beweging naar voren. Ook is er meer aandacht voor de inzet van *peer support* zoals bij Enik, waar heel veel mensen gebruik van maken en waar juist zorgverleners cliënten naar doorverwijzen.
A.6: Wat wordt er geleerd van casuïstiek?	Wat wij leren uit casuïstiek is dat de problematiek van mensen die een beroep doen op zorg en ondersteuning, vaak complex is. Oplossingen die bijdragen aan meer zelfregie en aan meer kunnen meedoen, liggen op het gebied van bestaanszekerheid en dan met name op het vlak van wonen, inkomen, schulden. Dit zijn ook de vraagstukken die in het wekelijks Citydealoverleg op tafel komen.
A.8: Staat wat we uitgeven in verhouding tot de resultaten?	Daar is geen eenduidig antwoord op te geven, want het is niet zo dat het geld na verloop van tijd kan worden uitgegeven aan lichtere vormen van ondersteuning. De vraag neemt namelijk toe. De gemeente Utrecht kan daar nog redelijk aan voldoen binnen de beschikbare middelen. Er wordt gesproken van 'de beweging naar voren,' maar wat is dat precies? Voorkómen dat iemand naar een verpleeghuis moet, kan 'een beweging naar voren' zijn: inzet van lichtere vormen van ondersteuning voorkomt zware ondersteuning – dat is de veronderstelling, maar zo werkt het in de praktijk niet altijd en zeker niet direct. Het is ook zo dat je dit op cliëntniveau wel bereikt, maar dat je door de groeiende vraag (groei van de stad, ambulantisering, corona) het effect in de uitgaven niet ziet.
Hoe houdt het team hier controle op, hoe wordt er gestuurd?	Het nauwgezet volgen van de ontwikkelingen is een groot deel van het werk. Voorbeeld: als er wordt gesignaleerd dat de behoefte aan individuele begeleiding stijgt waar dat niet werd verwacht, onderzoekt het team dat. De oorzaak kan liggen op het niveau van een individuele professional, maar ook worden veroorzaakt door de omstandigheden. De gemeente vergelijkt verschillende organisaties met elkaar: op basis van de stelselindicatoren in het dashboard en vervolgens in de gesprekken. Hoe werken ze, is er sprake van een specifieke cliëntengroep en waarin verschillen hun werkwijzen? Zoals al eerder werd aangegeven, is het streven 'zo licht als mogelijk is,' maar de ontwikkelingen gaan soms anders. Daarover gaan partijen dan met elkaar in gesprek. Nog een voorbeeld: de gemeente neemt in overweging welke hulpvraag met een lichtere vorm van ondersteuning kan worden opgevangen en welke maatschappelijke partner daar het beste bij past. In het programma Actieagenda Utrechters Schuldenvrij wordt bekeken of meer inzet van vrijwilligers mogelijk is, in plaats van nóg meer professionals. Een ander concreet voorbeeld van 'de beweging naar voren' is dat mensen direct instromen in Beschermd Thuis en niet naar een instellingswoning gaan. In het kader van het *living lab* worden daklozen niet verplaatst van de nachtopvang naar de crisisopvang naar de laagdrempelige opvang, maar worden zij direct in de wijk gehuisvest, met ondersteuning ter plaatse en benutting van de sociale basis in die wijk.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (6/13)

Technische vraag	Antwoord
B – mate van realisatie doelstellingen B.1 en B.3: Wordt uit de verantwoording duidelijk in welke mate de effect- en prestatiedoelstellingen zijn of worden bereikt? Is er informatie beschikbaar waarmee de stelselindicatoren bereik, beschikbaarheid en kwaliteit kunnen worden geduid voor ieder van de vier effectdoelen van de Wmo?	Die informatie is er wel voor de Buurtteams en voor de aanvullende zorg in het algemeen, maar het kan gedetailleerder en specifieker. De afdeling kan dit per soort voorziening laten zien. Het is niet op die manier in de jaarverantwoording opgenomen omdat de jaarcijfers nog niet beschikbaar zijn, én omdat het heel veel informatie is. Om die reden is er in de P&C-cyclus een interactieve sessie met de raad opgenomen, om de raad gedetailleerd te informeren over alle stelselindicatoren en mogelijk ook over de bevindingen uit de Ervaringwijzer.
B.5: Kan een toe- of afname worden geduid in termen van effecten corona, vergrijzing of andere reden(en)?	Een directe relatie oorzaak - gevolg is niet te geven. Er speelt een aantal zaken die de ontwikkelingen in de vraag beïnvloeden: de groei van de stad, vergrijzing, abonnementstarief voor de eigen bijdrage Wmo, ambulantisering van de GGZ (zorgverzekeringswet) en corona. In de interactieve sessie met de raad kunnen wij daar met elkaar wat meer duiding aan geven.
Inleiding bij vraag B.6: Bij prestatiedoel 2.3.1 wordt gesproken over de transformatie MO/BW en de uitstroom naar lichtere zorg. Hier is gesteld dat (tekst concept jaarstukken 2020, pag. 24): *Voorwaarde voor het doen slagen van de transformatie MO/BW en de uitstroom naar lichtere zorg is dat de ambulante zorg in de wijk goed is georganiseerd. In Utrecht ligt hiervoor een belangrijke rol bij de gebiedsteams GGZ. Zorgpartijen worden gestimuleerd om hierbij aan te sluiten en hun ambulante zorg gebiedsgericht in te zetten zodat het zorgnetwerk in de wijk sterker wordt, partijen samen de verantwoordelijkheid gaan dragen voor de zorg in een gebied en meer gebruik maken van elkaars expertise. Zo zijn de zorgpartijen LVB (Licht Verstandelijk Beperkt) direct bij de gebiedsteams GGZ aangesloten.*	
B.6a: Kunnen we iets zeggen over de mate van succes/doelrealisatie (is het zorgnetwerk in de wijk daadwerkelijk sterker geworden door uitgevoerde acties?) En: kunnen we iets zeggen over de mate van succes/doelrealisatie en de gemaakte beweging naar voren?	We zien dat huisartsen, ambulante GGZ Altrecht Jellinek, wmo-partijen die individuele begeleiding bieden en MO/BW-partijen elkaar in de wijk goed weten te vinden en steeds beter gebruik maken van elkaars expertise. Denk bv. aan het aansluiten van de LVB-partijen in het netwerk. Doordat zij meekijken, kan de GGZ betere zorg bieden, want ze snappen beter wat iemand met een LVB nodig heeft. Er is een stedelijke werkgroep waar de grootste partijen allemaal aan deelnemen en waar we met elkaar bespreken en monitoren hoe de samenwerking loopt en wat beter kan. Succes meten kan vooral door de tevredenheid over de samenwerking te meten en met de wijkpartners en cliënten in gesprek te gaan. Er zijn kringgesprekken met cliënten die uitstroomden naar een eigen woning. Positieve verhalen van mensen die deze stap konden en durfden te maken omdat de zorg goed geregeld was. Zo konden ze ook 's avonds en in het weekend contact met een begeleider hebben.
B.6b: Waarom wordt wel vaak aangegeven wat er al in gang is gezet, maar op de uitkomsten of effecten daarvan niet nader ingegaan?	Dit gaat vooral over samenwerking waarbij partners elkaar beter weten te vinden en expertise beter uitwisselen.
B.6c: Waar blijkt uit dat bijv. een beweging naar voren belemmerd wordt?	Een beweging naar voren kan worden belemmerd doordat domeinoverstijgende samenwerking niet goed wordt gefinancierd, zoals consultatie door behandelaars vanuit de zorgverzekeringswet. Deze consultatie is wel hard nodig voor de samenwerking in de wijk. Daarnaast is het beschikbaar komen van geschikte huisvesting een belemmering voor het kunnen realiseren van de beweging naar voren.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (7/13)

Technische vraag	Antwoord
B.7: Wat is de verhouding tussen geboekte resultaten en effectdoelstellingen die zijn omgezet in (en dus gesteld in termen van) stelselindicatoren?	<u>Effect-indicatoren MO</u> % Utrechters dat zich door hulp of ondersteuning beter kan redden -> stelstelindicator Kwaliteit, komt uit Ervaringwijzer (cliëntervaringsonderzoek) <u>Prestatie-indicatoren MO</u> aantal dagen tussen melding en start ondersteuning -> stelstelindicator Beschikbaarheid (wachttijden) - buurtteam - aanvullende zorg - centrumgemeentetaken % volgens plan beëindigde trajecten -> stelstelindicator Kwaliteit, komt uit Ervaringwijzer, waarin gevraagd wordt in hoeverre de ondersteuning heeft geholpen. Dit zegt o.i. meer dan alleen 'volgens plan beëindigd'. - buurtteam - aanvullende zorg - centrumgemeentetaken cliëntervaring -> stelselindicator Kwaliteit, komt uit Ervaringwijzer. Hiermee kunnen wij meer informatie geven dan alleen een rapportcijfer. - buurtteam - aanvullende zorg - centrumgemeentetaken Met de stelselindicatoren kunnen wij ook meer op de verschillende soorten voorzieningen ingaan: aanvullende zorg = individuele begeleiding, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, arbeidsmatige activering, individuele maatwerkvoorzieningen (HbH, hulpmiddelen, woningaanpassingen, vervoer) centrumgemeentetaken = beschermd wonen, beschermd verblijf, beschermd thuis, daklozenopvang, en opvang na geweld in afhankelijkheidsrelaties

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (8/13)

Technische vraag	Antwoord
C - contractbeheer C.1: In de begroting zijn bij prestatiedoel 2.2.1 een aantal aspecten genoemd over de nieuwe contractanten, bijvoorbeeld dat ze in zorgarrangementen op passende wijze innovaties inzetten (bv. e-health en domotica), ook als de vraag groeit en de budgetten beperkt zijn. Hoe belangrijk is innovatie?	Zie prestatiedoel 2.2.1. Daarin wordt een aspect genoemd wat in de aanbesteding werd meegenomen; partijen die daaraan meededen, werden daarop beoordeeld. Meer invulling daarvan leidde tot een hogere score. Het gaat om langer lopende contracten, dus de geselecteerde partijen hoefden niet alle prestatiedoelen al in 2020 te bereiken. Ondanks de coronamaatregelen werd er toch voortgang geboekt. De gemeente heeft daar veel van geleerd en bekijkt hoe de aanpak onder 'normale omstandigheden' in de reguliere werkwijze toegepast kan worden. De gemeente verwacht van de gecontracteerde partijen dat zij daar zelf ook aandacht aan besteden. De eisen die daarvoor worden gesteld, verschillen per ontwikkelopgave.
Hoe wordt gemonitord dat de geselecteerde aanbieders hun innovatieve ideeën werkelijk uitvoeren en dat die werkelijk effecten hebben?	Dat wordt gemonitord tijdens de kwartaalgesprekken, in aanmerking nemend dat het om langlopende contracten gaat (in totaal 9 jaar). De gemeente vindt het belangrijk dat aanbieders van elkaar leren en een goede aanpak van elkaar overnemen. Juist die samenwerking heeft tijd nodig. Er kan niet met zekerheid worden gezegd 'dat we over X jaar klaar zijn', ook omdat de maatschappelijke omstandigheden veranderen en daar steeds op ingespeeld moet worden. Denk aan groeiende dakloosheid, effecten corona en wat er in de toekomst waarschijnlijk nog op de gemeente afkomt en waar op ingespeeld moet worden.
Vindt er uitwisseling tussen aanbieders plaats als zij zich richten op dezelfde doelgroep?	Dat is een van de kenmerken van het Utrechtse zorglandschap: aanbieders werken veel samen. In coronatijd wisten zij elkaar goed te vinden en hielpen ze elkaar. Van een echte 'zorgmarkt' lijkt in Utrecht geen sprake te zijn. Elke aanbieder heeft een eigen aanbod, waar cliënten voor kunnen kiezen.
Wordt er alleen via kwartaalgesprekken gemonitord of ook op andere manieren?	Er wordt gezamenlijk naar cijfers gekeken, op wijk- of stadsniveau. Er wordt om horizontale verantwoording gevraagd. Voor elk kwartaalgesprek wordt een thema gekozen, bijvoorbeeld kwaliteit, of een specifieke casus waarop de aanbieder trots of minder trots is. Binnenkort kan de Ervaringwijzer als thema worden toegevoegd. Op wijkniveau worden er domeinoverstijgende gesprekken gevoerd met 'wijkduo's.' Er zijn diverse instrumenten waarvan de gemeente gebruik kan maken. Aangevuld wordt dat het team over het algemeen tevreden is met het partnerschap met de aanbieders. Juist om vorm en inhoud te kunnen geven aan strategisch partnerschap, is er bewust voor gekozen om een beperkt aantal aanbieders te contracteren. MO kent het 'accounthouderschap' omdat het niet alleen om contractbeheer gaat, maar ook om inhoudelijk beleidsadvies en om gedachtewisselingen over taakgerichte bekostiging. Daarom neemt aan elk kwartaalgesprek een controller deel. Ook in coronatijd kon invulling gegeven blijven worden aan het partnerschap met aanbieders – daar is het team trots op. De gemeente heeft daardoor een goed beeld van de manier waarop de aanbieders uitvoering geven aan de contracten. Het dashboard is hierbij een goed hulpmiddel.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (9/13)

Technische vraag	Antwoord
C.3: Wat wordt bij contractbeheer belangrijker? Output, proces, kwantiteit of de kwalitatieve duiding van cijfers?	In het contractbeheer gaat het om al deze thema's. Deze komen aan de orde in de kwartaalgesprekken, o.a. aan de hand van een dashboard. Zie voorbeeld dashboard in de bijlage. Verder spreken wij met partijen ontwikkelopgaven af, ofwel onderwerpen/aanpakken waarin wij een nieuwe ontwikkeling verwachten, denk bijvoorbeeld aan overgang 18-/18+, terugdringen dakloosheid. Ook de ontwikkelingen hierop worden in de kwartaalgesprekken besproken. Naast dat dit onderwerp van gesprek is met de individuele aanbieder, plannen wij ook regelmatig bijeenkomsten met vertegenwoordigers vanuit de verschillende voorzieningen, om de ontwikkelingen op het sociaal domein in het geheel te bespreken en te duiden.
C.4: Kan iets worden toegelicht over de samenhang tussen contractafspraken en beheer- en regiodeals (samenwerking met andere gemeenten)?	Wij hebben geen concreet voorbeeld van een regiodeal. In theorie zullen deze deals ook weer worden vertaald in contractafspraken, voor zover passend binnen de contractafspraken die zijn gemaakt in het kader van de inkoop/subsidie. Er mag namelijk geen wijziging van aanmerkelijk belang zijn. In dat geval zou dat tot nieuwe inkoop/subsidietender moeten leiden. Wel zijn er in het kader van de lopende contract op beschermd wonen/verblijf/thuis gezien de komende doordecentralisatie naar de regiogemeenten afspraken gemaakt. Zo zijn de regiogemeenten nauw betrokken geweest in het hele aanbestedingsproces in 2018/2019. En de contracten met de zorgaanbieders bestaan uit twee onderdelen: de basisovereenkomst, die voor alle regiogemeenten gelijk is, en een deelovereenkomst. Deze laatste biedt de mogelijkheid voor de regiogemeenten om, als de doordecentralisatie verder vorm krijgt, meer lokale afspraken te maken. Ook bij het opstellen van de overeenkomsten zijn de regiogemeenten nauw betrokken.
C. 5 en 6: Welke invloed hebben veranderingen (trends) in het werkveld, zoals trajecten die langer doorlopen, de-stigmatisering, het feit dat bepaalde problematiek meer zorg en aandacht nodig heeft op contracten en contractbeheer? Heeft de gemeente voldoende sturingsruimte binnen de contracten?	Er werd in 2020 voor negen jaar ingekocht en in 2019 voor zes jaar Buurtteams en Sociaal makelaars. Langlopende contracten als deze bieden ruimte voor ontwikkelopgaven en voor onderwerpen waarop extra inzet wordt gewenst. Hieraan wordt aandacht besteed bij de beantwoording van Motie 324, Aanbesteding sociaal domein. De gemeente hecht juist belang aan de inzichten van de partners. Er wordt gestuurd in dialoog. Voorbeeld: in de overgang van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis zijn sturende afspraken gemaakt met de aanbieders. De ambitie is in gezamenlijk overleg vastgesteld. Uiteindelijk wordt dit dan in het contract opgenomen, maar niet anders dan na gezamenlijk overleg, want zo werkt het Utrechtse sturingsmodel: de gemeente ontwikkelt samen met partijen in de stad en de voortgang wordt via het dashboard gevolgd. Waar nodig worden de ambities bijgesteld. Als het de ene aanbieder niet lukt om aan de ambitie te voldoen en de andere aanbieder wel, dan wordt nagegaan hoe dat komt. De ambitie is ook vastgelegd in de Regiovisie waaraan partijen zich hebben gebonden.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (10/13)

Technische vraag	Antwoord
D – Kostenbeheersing en efficiëntie van dienstverlening / besteding van middelen D.1: Hoe heeft de gemeente inzicht in de mate van kostenbeheersing en efficiëntie van dienstverlening? Hoe wordt dat gemeten en hoe wordt er bijgestuurd?	Het dashboard helpt bij het krijgen van inzicht in de voortgang van de afspraken. Zoals al werd aangegeven werd er in 2020 opnieuw ingekocht. Voor alle zorgvarianten werd de reële prijs conform de algemene maatregel van bestuur (AMvB) berekend en werd bekeken of de tarieven van de gemeente Utrecht daaraan voldoen. Grotere aanbieders hebben meer sturingsruimte en daar verlangt de gemeente ook wat meer inzet van. Vanaf €500.000 of dertig cliënten worden aanbieders als 'strategische partner' gezien. Zij moeten de visie van de gemeente uitdragen, verder ontwikkelen en innoveren. Als een kleine aanbieder er drie cliënten bij krijgt op een totaal van dertig, dan betekent dat 10% meer werk. In overleg met die aanbieder bekijkt de gemeente wat er nodig is om die drie plekken dan toch te kunnen leveren.
Hoe kan de raad weten dat de middelen efficiënt worden besteed?	Aangegeven wordt dat middelen efficiënt worden besteed, want er is het nodige aan vooraf gegaan. Erkend wordt dat dit niet gemakkelijk uit de jaarstukken af te leiden is. De afdeling kijkt vooral naar de stelselindicatoren (bereik, wachttijd, kwaliteit etc.). Zouden bijvoorbeeld de wachttijden toenemen maar het bereik niet, dan is er geen balans en dan moet er dus worden bijgestuurd.
Wanneer wordt de raad geïnformeerd over afwijkingen?	Als de wachttijden sterk oplopen, wordt dat expliciet gemeld, zoals vorig jaar bij Hulp bij Huishouding gebeurde. Dat gaat dan via een aparte brief of een apart memo, maar ook wel via de bestuurs- en maandrapportages.
Is procesmatig voldoende afgebakend waarover de raad wordt geïnformeerd en hoe die informatie bij de raad komt? Wanneer wordt er gekozen voor een brief en wanneer voor rapportage via de jaarstukken?	Daar zijn financiële regels voor; die zijn duidelijk en die zijn bekend. Voor concrete gebeurtenissen, zoals oplopende wachtlijsten, zijn niet van die strikte afspraken gemaakt. In gevallen als deze maakt het team een eigen afweging over het moment waarop de raad geïnformeerd zal worden.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (11/13)

Technische vraag	Antwoord
D.2: Wat wordt precies bedoeld met de “uitname” Wmo-budget?	Nu de Wet langdurige zorg (Wlz) ook van toepassing is op mensen met GGZ-problematiek is een deel van de mensen die gebruikmaakten van de Wmo overgegaan naar de Wlz, inclusief middelen. In Utrecht is daarmee ongeveer 30% van het budget Beschermd Wonen afgeroomd. Dit wordt op landelijk niveau nagecalculeerd en dit traject is nog niet afgerond. Dit wordt berekend op basis van de werkelijke kosten uit 2019. Pas bij de Meicirculaire zijn de precieze bedragen bekend. Alle cliënten hebben inmiddels een beschikking voor Wlz-zorg ontvangen, maar het Zorgkantoor en het CIZ waren daar niet tijdig mee klaar. Om die reden heeft het ministerie van VWS de gemeente gevraagd om de zorg iets langer te blijven voortzetten. Het was wel veel werk om dat nog in te regelen, maar er is geen zorg bij cliënten weggevallen.
D.3 Bestaat inzicht in de mate van efficiëntie van de dienstverlening?	Efficiëntie hangt vaak samen met betere samenwerking, wat tijd kost. Het kost samenwerkingspartners nu eenmaal wat tijd om elkaar goed te leren kennen. Als er moeilijke casussen spelen, overleggen alle partners daar gezamenlijk over in het kader van de Citydeal. Hoe beter de partners elkaar leren kennen en elkaar weten te vinden, hoe effectiever hulpvragers kunnen worden ondersteund. Vaak gaat het om heel simpele dingen: je kent de naam van je contactpersoon, je weet wie zij of hij is en je hebt een mailadres en een telefoonnummer. Onder meer dankzij dit soort informatie is het in 2020 zo goed gegaan met de bijzondere en acute corona-aanpak.
D.5: Bijstelling begroting 2020.	Zie volgende pagina.
Onderdelen E (impact corona) en F (relatie uitgaven effectdoelen en taakvelden) zijn niet in het gesprek aan de orde gekomen. Aan E is in onderdeel A aandacht besteed en onderdeel F is op een andere manier getoetst en meegenomen in deze presentatie.	

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (12/14)

Technische vraag	Antwoord
D.5: mutaties in begroting 2020	
De lasten in de nominale begroting 2020 zijn ruim 4,3 miljoen euro lager dan de lasten in de realisatie 2019 en vervolgens is de actuele begroting 2020 weer 9,0 miljoen euro hoger dan de nominale begroting. De vraag die dit oproept, was: is men wel in control?!	Om dit verschil te duiden is het goed om ook de baten mee te nemen. In 2019 waren de baten ook 1,7 miljoen euro hoger dan in de nominale begroting 2020 (2019 was het laatste jaar van de huishoudelijke-hulp-toelage, dit had hogere baten en hogere lasten tot gevolg). Per saldo is de nominale begroting 2020 dan ook niet 4,3 miljoen lager dan de realisatie 2019 maar zit hier 2,4 miljoen euro tussen. Dit verschil is ook het verschil dat is toegelicht in de jaarrekening 2019. Het betreft een nadeel op de WMO. Er zijn geen aanvullende middelen beschikbaar gekomen om de begroting voor deze doelstelling te verhogen, vandaar dat de nominale begroting min of meer gelijk is aan de actuele begroting 2019 (min de huishoudelijke-hulp-toelage).
Bij het overzicht van 24-uurs begeleiding zit tussen post 6694 (beschermd wonen) in de realisatie een afname van 8,7 mln. ten opzichte van de actuele begroting, terwijl bij 6695 (daklozenopvang) juist een plus zit van 8,1 mln. Hebben deze plus en min iets met elkaar te maken (verschuiven tussen programmaonderdelen?)	De knip tussen daklozenopvang en beschermd wonen is niet zo goed te maken, dus zijn deze sterk onderling uitwisselbaar. Voor het mooie zou het wellicht beter zijn om er een een begrotingswijziging van te maken zodat begroting en realisatie wat meer op elkaar aansluiten, maar intern schuiven wij de budgetten eigenlijk altijd bij elkaar.
Is het correct dat 6691 (maatschappelijke opvang) vanaf 2020 in Daklozenopvang (6695) is overgegaan?	Dat klopt en is het gevolg van aanpassingen in de programmastructuur.
tav 18-2-4-1 (vluchtelingen). Waarom is deze post nominaal zo laag begroot (kijkend naar uitgaven eerdere jaren)?	Hier worden steeds incidentele middelen aan toegevoegd, het rijk komt eigenlijk nooit met extra structureel geld. Dat nominale bedrag is het structurele budget dat Utrecht heeft voor deze doelstelling.
tav 18-2-1-1 (buurtteams): Wat verklaart het verschil tussen nominale en actuele begroting op de post 6369 (informatie, advies en onafhankelijke client) van 3,7 mln.?	Door de wijziging in structuur was het budget voor belangbehartiging van 3,6 miljoen euro in eerste instantie op het programma samenleven en sport begroot. Dit is later bij een begrotingswijziging rechtgezet.
Tav 18-2-3-1 (24 uurs begeleiding / beschermd wonen), wat verklaart het verschil tussen de nominale begroting (lasten 116,5 mln) en actuele begroting (lasten 130 mln)? En dan in het bijzonder de toename op de post beschermd wonen.	Dit is voornamelijk te verklaren door de corresponderende posten (bijlagen zijn ter info meegestuurd). Dit zijn toevoegingen van het Rijk aan het Gemeentefonds t.b.v. nieuwe taken of uitbreiding van taken en in sommige gevallen, zoals bij beschermd wonen, zit er ook compensatie bij voor gestegen kosten.

Bijlage 4: Beantwoording gestelde technische vragen raadstoets (13/13)

Technische vraag	Antwoord
G – proces klachten en signalen G.1: Op welke wijze is het proces georganiseerd om klachten te ontvangen, registreren, verwerken en af te handelen?	Voor klachten over de aanbieders moeten wij verwijzen naar de aanbieders zelf. Zij zijn degenen die de klacht in behandeling moeten nemen. Een keer per jaar vragen wij in de kwartaalgesprekken inzicht in de aard, omvang en afhandeling van de klachten. Voor complexe klachten hebben wij een procedure (zie bijgaand schema). Er zijn afgelopen jaar geen klachten voor deze procedure binnengekomen. Daarnaast kunnen er klachten over de afdeling binnenkomen. Die worden meegenomen in het totaaloverzicht van klachten dat jaarlijks naar de raad wordt gestuurd. Wij hebben begrepen dat dat binnenkort weer gebeurt en dat er geen klachten over de uitvoering van de Wmo zijn binnengekomen. Ook is het nog mogelijk dat cliënten klachten indienen bij/over het Wmo-loket. Daar staat deze vraag nog uit.
G.2: Welke kernsignalen worden hieruit gehaald?	Het gaat om geen of een enkele klacht per aanbieder. Ook zijn ze divers van aard. We zien dat het vooral om individuele casuïstiek gaat. Wij willen vooral ook weten wat er met de klacht is gebeurd, wat de organisatie ervan heeft geleerd en of dit aanleiding is geweest om proces of hulp aan te passen.
G.3: Wat wordt daarmee gedaan?	Zoals aangegeven, wordt er eenmaal per jaar inzicht gevraagd in de aard, omvang en afhandeling van de klachten en besproken wat er naar aanleiding van deze klachten is geleerd in de organisatie zelf.
G.4: Op welke wijze wordt geleerd van klachten en signalen?	Zie hierboven. Verschilt dus ook per organisatie.
G.5: Waarom is hierover geen informatie opgenomen in de jaarstukken?	Hier speelt mee dat het nogal divers is. Het gaat zowel om klachten die bij ons als om klachten die bij de aanbieders binnenkomen. Het is moeilijk om daar een rode draad uit te halen en kort te benoemen in de Verantwoording.
G.6: Hoe wordt de cliëntbetrokkenheid bij de door de gemeente geleverde dienstverlening beoordeeld?	De gemeente levert zelf eigenlijk geen dienstverlening, maar cliënten en ervaringsdeskundigen worden op vele manieren bij onze beleidsvorming en uitvoering betrokken. Met veel verschillende cliëntorganisaties hebben wij contact en in principe worden zij bij sessies over beleidsontwikkelingen betrokken. Ook bij inkoop- en subsidietenders wordt hun mening gevraagd. Die is ook meegenomen in het oordeel.