



Aan de commissie
Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport

Geachte commissieleden,

Tijdens de commissiebespreking van het opvolgingsonderzoek van de Rekenkamer op 31 januari 2024 heb ik de toezegging gedaan om samen met mevrouw Kockelkoren te kijken naar de opvolging van aanbevelingen 1b en 1c en hoe deze aanbevelingen (gericht op het terugdringen van uitval) geland zijn in beleid en de uitvoering (24bb000737). En indien dat niet volledig is gelukt gezamenlijk tot een voorstel te komen hoe alsnog een gevolg te geven aan deze aanbevelingen. Het gesprek met mevrouw Kockelkoren heeft plaatsgevonden op 6 maart jl. Hieronder vindt u een samenvatting van de aanbevelingen, het oordeel van de Rekenkamer en het voorstel hoe de aanbevelingen verder op te volgen.

De aanbevelingen 1b en 1c

De rekenkamer concludeerde dat veel dakloze mensen na de intake voor hulpverlening uitvielen en veel mensen bovendien te lang in de nachtopvang verbleven, waardoor het risico op uitval toenam. Ze concludeerde in aanvulling daarop dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor de regie op de keten voor maatschappelijke opvang te beperkt invulde. De gemeente voerde onvoldoende regie op passende begeleiding en op de uitvoering van de Wmo-arrangementen, ze beoordeelde de resultaten van ondersteuning door zorgaanbieders onvoldoende op individueel niveau en beschikte niet over de nodige informatie om te kunnen sturen op minder uitval en succesvolle uitstroom uit de keten. Daarop kwamen de volgende aanbevelingen:

Stuur in het proces van ondersteuning van dakloze volwassenen en jongeren in de keten van maatschappelijke opvang op het terugdringen van uitval. Doe dit door:

- a) in te zetten op vaste begeleiding van een professional die gedurende het gehele hulpverleningstraject de zorg en ondersteuning overziet. Start hiermee vanaf het moment van instroom in de opvang;
- b) zelf meer zicht te houden op de tijdige totstandkoming en de kwaliteit van de ondersteuning door het actief monitoren op casusniveau;
- c) bij het actief monitoren op casusniveau meer oog te hebben voor de ervaringen en behoeften van de dakloze zelf.



na amendement

1a. Aan te sturen op continuïteit van kwalitatief goede hulpverlening waarbij, naar gelang van de ondersteuningsbehoefte van een cliënt in een bepaalde fase, gekozen wordt voor de daarbij meest passende ondersteuner en met zorgaanbieders te verkennen in hoeverre er verbeteringsmogelijkheden zijn waar het gaat om warme overdracht in het ondersteuningstraject.

Opvolging aanbeveling 1b (zicht houden op de tijdige totstandkoming en de kwaliteit van de ondersteuning door het actief monitoren op casusniveau)

Wat staat er in het opvolgingsonderzoek

Hiervan was aangegeven dat deze in het beleidsplan 'Heel de stad' zou zijn geland. Verder is ingezet op:

- Registratie CO- pas verstrekkingen: wie verlenging heeft gekregen, wie er geen gebruik van maakt en wie al eerder een pas heeft gehad
- In hoeverre 'de basis op orde' (inkomen, verzekering etc.) is bij een verlenging van de pas
- Actietafels voor bespreking van complexe casussen en mensen die langer dan 6 maanden in de opvang verblijven

Oordeel rekenkamer

In beleidsplan 'Heel de stad' is hierover niets terug te vinden dus niet in beleid geland, wel gedeeltelijk uitgevoerd.

Voorstel

Vanaf het moment dat een dakloos persoon zich meldt bij Centraal Onthaal tot aan het verblijf in de opvang, heeft de gemeente op casusniveau zicht op de cliënt. De cliënt krijgt een CO-pas waarbij via de aanmeldlijst in de gaten wordt gehouden of die persoon daadwerkelijk in de opvang terecht komt en de zorgaanbieder houdt bij hoeveel nachten de persoon gebruik maakt van de opvang.

Personen die geen toestemming CO krijgen en waarbij wel een ondersteuningsbehoefte gezien wordt, worden warm overgedragen naar andere onderdelen van de gemeente.

Vanuit clientorganisaties wordt aangegeven dat deze overdracht niet altijd goed gaat waardoor mensen verder afglijden. Samen met cliëntorganisaties en Basisberaad wordt momenteel verkend hoe en of de inzet van ervaringsdeskundigheid hier cliënten die doorverwezen worden, kunnen ondersteunen. De uitwerking hiervan wordt meegenomen in de rapportage over de voortgang van het plan van aanpak 'Op weg naar herstel en een thuis'.

Bij personen die toegang hebben gekregen tot de opvang vindt een vraagverhelderingsgesprek plaats om scherp te krijgen wat precies de ondersteuningsvraag is van de cliënt. Deze vindt plaats met de cliënt, de Wmo-adviseur die de intake heeft gedaan (en dus al enig beeld heeft van de cliënt), en veelal de zorgaanbieder. Na dit vraagverhelderingsgesprek krijgt de cliënt binnen uiterlijk 6 weken een Wmo-ondersteuningsarrangement. Als iemand gedurende de periode van het verkrijgen van een CO-pas tot aan het verblijf in de opvang uitvalt dan wordt de reden hiervan beoordeeld. Als er zorgen zijn om die persoon wordt contact gelegd met veldwerkers om te achterhalen of hij/zij op straat verblijft. Getracht wordt dan om iemand weer naar de opvang te krijgen. Bij het eventueel verlengen van de CO-pas na 3 maanden wordt nagegaan in hoeverre de basis van die persoon al op orde is gebracht. Verder zetten we in om – in navolging van het Rekenkamerrapport en zoals opgenomen in het plan van aanpak 'Op weg naar herstel en een thuis' de verblijfsduur in de opvang zoveel mogelijk terug te dringen.



Vanaf het moment dat iemand vanuit de opvang doorstroomt naar een woonzorgvoorziening heeft de gemeente minder zicht op casusniveau. De pilot procesregie die in 2024 van start gaat moet hier verandering in brengen. De pilot heeft een looptijd van 1,5 jaar en zal worden gemonitord en geëvalueerd door OBI. Met procesregie houdt de gemeente samen met de cliënt en aanbieders zicht op het traject totdat iemand is uitgestroomd naar een eigen woning. Een van de doelen van de pilot is om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van de ondersteuning door op casusniveau te monitoren. Dit krijgt vorm door periodiek in gesprek te gaan met de client en aanbieder en waar nodig barrières weg te nemen in de doorstroom naar een zelfstandige woning of een vervolgplek. De pilot heeft als doel sneller de meest passende hulp te organiseren en verbinding te leggen met andere domeinen. We stellen voor om in de voortgangsrapportages over het plan van aanpak 'Op weg naar herstel en een thuis' een terugkoppeling te geven over de pilot en specifiek over de resultaten op het gebied van door- en uitstroom en de ervaringen van cliënten, zorgaanbieders en de gemeente met deze werkwijze.

Opvolging aanbeveling 1c (bij het actief monitoren op casusniveau meer oog te hebben voor de ervaringen en behoeften van de dakloze zelf)

Wat staat er in het opvolgingsonderzoek

De behoeften en ervaringen van dakloze mensen (aanbeveling 1c) moeten in de uitvoering worden meegenomen in de schouwen. Het is onduidelijk hoe vaak de schouwen plaatsvinden en of ze überhaupt worden uitgevoerd. De rekenkamer kan daarom ook niet oordelen in hoeverre de ervaringen en behoeften daadwerkelijk meegenomen worden. De behoeften en ervaringen moeten volgens geïnterviewde ambtenaren ook meegenomen worden in de vraagverhelderingsgesprekken tussen de gemeenten en cliënten (dit zijn de gesprekken die plaatsvinden om een gepast Wmo-arrangement op te stellen) en in structurele overleggen tussen cliëntvertegenwoordigers en voormalig dakloze mensen. Verder heeft de gemeente wel elke zes weken overleg met cliëntvertegenwoordiging in het MOVERS-overleg (Maatschappelijke Opvang, VERslavingszorg en Straatadvocaten) en periodiek overleg met het jongerenteam (waarin ervaringsdeskundige jongeren deelnemen). Tijdens deze overleggen wordt de gemeente geadviseerd over het beleid voor dakloze personen vanuit cliëntperspectief. De voormalig dakloze mensen moeten in deze gesprekken input kunnen leveren over het systeem van maatschappelijke opvang. De rekenkamer heeft geen zicht op de mate waarin dit in de praktijk gebeurt.

Oordeel Rekenkamer

Niet geland in beleid en niet uitgevoerd. De Rekenkamer concludeert dat de aanbevelingen niet herleidbaar zijn geland en dat alleen de schouwen een directe link hebben met de aanbevelingen. Het is onduidelijk of deze schouwen ook worden uitgevoerd. Er zijn in de uitvoering wel andere acties ondernomen om monitoring op casusniveau te verbeteren, zoals de actietafels. Ambtenaren geven aan dat er ook acties zijn ondernomen om de ervaringen en behoeften van dakloze mensen mee te nemen in de monitoring. Deze acties zijn echter nergens vastgelegd en de rekenkamer heeft ook niet kunnen vaststellen dat deze acties daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Voorstel

- Schouwen betreffen onderzoeken die voor de doelgroep MO en BW op een locatie plaatsvinden. De schouwen worden uitgevoerd door Wmo adviseurs. Tijdens de schouwen worden cliënten bevraagd op de geleverde ondersteuning. Hierbij wordt



gekeken naar de bejegening, deskundigheid, betrouwbaarheid en effectiviteit van de ondersteuning.

- De schouwen vonden tot de uitbraak van corona jaarlijks plaats waarbij er een selectie werd gedaan van enkele locaties per keer om te schouwen. Na de corona periode zijn eind 2022/begin 2023 nog schouwen uitgevoerd.
- De volgende organisaties zijn reeds meegenomen in de schouwen die zijn uitgevoerd: Perspektief, Leger des Heils, Pameijer, CVD, Antes en Prokino. De resultaten van de schouw werden geanonimiseerd teruggekoppeld aan de aanbieders via de contractmanagers. Er is geen algeheel beeld te geven over de uitkomsten behalve dat cliënten in de regel tevreden zijn over de ondersteuning. In een enkele situatie heeft het geleid tot een gesprek met organisatie over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Met de voorgenomen pilot procesregie is besloten om gedurende de pilot geen schouwen uit te voeren om te voorkomen dat cliënten twee keer bevraagd worden vanuit de gemeente over de geleverde ondersteuning.
- Een schouw is dus gericht op cliënten die ondersteuning ontvangen op een locatie en niet, zoals tijdens de bespreking in de commissie aan de orde kwam, een schouw van een buurt. Een zorgaanbieder gaat over een locatie, niet over de buurt. Eventueel komen er in de beheercommissie aspecten naar voren die zich in de buurt voordoen die te relateren zijn aan de cliënten van de locatie waarna de zorgaanbieder actie kan/zal ondernemen
- In de pilot procesregie monitoren we de voortgang van cliënten in de ketens MO en BW en zullen ook de ervaringen en behoeften van de cliënten meegenomen worden. Ook in de voorbereiding van de pilot is input opgehaald bij de verschillende cliëntoverleggen en is afgesproken hen blijvend te betrekken bij de voortgang van de pilot. In het onderzoek van de pilot door OBI zullen cliënten bevraagd worden over hun ervaringen met procesregie. Over de pilot en de uitkomsten hiervan zullen we een terugkoppeling geven in de voortgangsrapportages van het plan van aanpak 'Op weg naar herstel en een thuis'.

Met bovenstaande geef ik invulling aan de toezegging (24bb000737) en vertrouw ik er op deze toezegging af te kunnen doen.

Met vriendelijke groet,

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg