

Aan de leden van de gemeenteraad en commissieleden
cc college van B&W
cc pers

DATUM 27 september 2019
ONS KENMERK 557342
BEHANDELD DOOR T. Böhm
TELEFOON (035) 629 2454
BIJLAGEN
BETREFT Antwoorden op schriftelijke vragen ex artikel 41 RvO
fractie CDA over het project WINST

Geachte dames en heren,

Aanleiding

Op 29 mei 2019 is u een collegebrief toegezonden over de voortgang van het project WINST. Op 31 mei 2019 heeft de fractie van het CDA vragen gesteld op basis van artikel 41 van het Reglement van Orde over deze collegebrief. Op 5 juni 2019 is een aanvullende brief gestuurd aan de raad over de financiële verantwoording van WINST. Op 28 juni is een uitstelbrief gestuurd inzake de beantwoording van de ex artikel 41 vragen.

Inleiding

In november 2019 zullen we u een evaluatie van WINST doen toekomen. Deze zal meer inzicht geven in de voortgang van het project. Deze evaluatie zal worden aangemeld ter bespreking voor de commissie Zorg en Welzijn van 27 november 2019.

De belangrijkste les die wij trekken uit het voortgangsbericht van WINST zoals die aan u is toegestuurd, is dat het belangrijk is bij dit soort projecten van te voren de indicatoren SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) te formuleren.

In het project WINST is vooral gestuurd op uitvoering van het investeringsplan en daarmee voornamelijk op de doelstellingen op *output*-niveau (de activiteiten). Veel van de beschreven activiteiten, projecten en investeringen zijn gedaan conform het investeringsplan (zie de voortgangsberichten in de RIB's van van 29 mei en 5 juni). De vragen van het CDA gaan vooral over de in het raadsvoorstel opgenomen doelstellingen op *outcome*-niveau.

Na deze inleidende algemene opmerkingen treft u de beantwoording van de vragen hieronder aan.

Vraag 1

Na het afronden van project WINST zou het volgende zijn gerealiseerd:

- a) Meer kansen voor alle inwoners in Hilversum om naar vermogen te participeren en/of uit de schulden, armoede of sociaal isolement te komen of te blijven.
- b) Hoge kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners.
- c) Een efficiënte uitvoering en daardoor meer control en minder (financiële) risico's.
- d) Een Sociaal Plein dat toekomstproof is, en in kan spelen op toekomstige ontwikkelingen.

Vraag: Zijn de realisatiedoelen in de afgelopen periode bijgesteld?

Antwoord vraag 1

De hierboven genoemde hoofddoelen staan nog steeds overeind. Wij hebben u hierover op 29 mei 2019 geïnformeerd.

Wij herhalen hier de hoofdlijnen van het project WINST.

In juni 2017 zijn de doelen en het bijbehorende investeringsplan WINST vastgesteld door de raad. Het investeringsplan loopt tot en met 2020. WINST is daarmee nu over de helft. De aanleiding van het project is in het raadsvoorstel voor WINST als volgt omschreven.

*“De **inwoners** van Hilversum hebben recht op de **beste hulp** die er is. Daarom heeft uw raad het Sociaal Plein opgedragen om tot de top 5 van beste sociale diensten in Nederland te behoren. Op dit moment is de organisatie erin geslaagd om de transitieopgave succesvol te doorlopen, maar tegelijkertijd worden onze inwoners nog niet altijd optimaal geholpen. De belangrijkste oorzaak hiervoor is **structurele onderbezetting**. Daarnaast is er een verbeterslag in de **bedrijfsvoering** noodzakelijk.”*

In de afgelopen periode is langs de reguliere P&C-cyclus en een jaarlijkse Monitor Sociaal Domein ook gerapporteerd over de effecten op *outcome*-niveau (maatschappelijke effecten). Deze wijze van rapporteren, leidde tot discussies in de raad. Een breed gedragen gevoel is dat er gebrek aan inzicht is, ondanks een grote hoeveelheid cijfers en informatie. Niet alleen in Hilversum speelt dit probleem; overal in Nederland hebben gemeenten moeite om de juiste sturingsinformatie te krijgen.

De belangrijkste les die we nu toepassen bij de implementatie van de huidige beleidsnota's is dat we de tijd nemen om met een zorgvuldig proces te komen tot de juiste doelen, kpi's en de wijze van monitoren. Daarin volgen wij ook de aanbevelingen van de Rekenkamer ten aanzien het rapport over de jeugdzorg, die ook benadrukt dat raad, college en organisatie hierin ieder een eigen verantwoordelijkheid hebben en de samenwerking moeten zoeken.

Om die reden hebben we de organisatie opdracht gegeven om te werken aan een prototype dashboard voor het sociaal domein, dat we in november 2019 met u gaan bespreken. De input die we van u krijgen moet leiden tot een definitief dashboard inclusief nulmeting waarmee niet alleen de organisatie, maar ook u als raad voldoende inzicht krijgt in de ontwikkelingen in het sociaal domein.

Vraag 2

De gevraagde investeringen zouden leiden tot de realisatie van de onderstaande doelen:

Vraag: Graag per subdoel en doel de volgende vragen beantwoorden.

Zijn de doelen en subdoelen gerealiseerd?

Zo ja, wat heeft het succes bepaald?

Zo niet, waarom is het doel niet gehaald en welke conclusies worden hieruit getrokken in relatie tot het project Winst?

Wat zijn de aanbevelingen per (sub)doel?

Antwoord vraag 2

In deze brief gaan we in op de zeven hoofddoelen. We herhalen dat de u toegestuurde voortgangsberichten een tussenstand betreft; het project WINST loopt tot en met eind 2020. In de evaluatie die we in november 2019 aan u toesturen gaan we nader in op alle subdoelen.

Hoofddoel I: De gevraagde investering zorgt er voor dat: de inwoner beter en sneller geholpen wordt.

Reactie

De volgende resultaten zijn behaald:

- Rapportcijfer dienstverlening Sociaal Plein is gestegen van een 6,4 in 2016 naar een 7,0 in 2018.
- De klantvriendelijkheid en klantgerichtheid van het Sociaal Plein is in 2018 t.o.v. 2016 vooruit gegaan. Het aandeel bewoners dat vindt dat de medewerkers klantvriendelijk zijn, is gestegen van 56% in 2016 naar 77% in 2018.
- Het aandeel bewoners dat vindt dat er door de medewerkers goed meegedacht wordt is gestegen van 46% in 2016 naar 65% in 2018.
- De doorlooptijden van de aanvraagtijden lagen in juli overal binnen de norm van 95%, met uitzondering van Wmo (70%). De wachtlijsten van zowel Wmo, als jeugd bij aanvang van WINST, zijn weggewerkt.

Hoofddoel II: De medewerkers van het Sociaal Plein werken samen met statushouders en de maatschappelijke partners (zoals het COA, Vluchtelingenwerk, taalinstututen en schuldhulpverlening) aan het verbeteren van de ondersteuning van statushouders. Samen hebben zij de doelen vastgesteld waar de verbeterde ondersteuning toe moet leiden;

Reactie

Dit doel heeft betrekking op het project Statushouders dat inmiddels afgerond is en een nieuwe standaard werkwijze heeft opgeleverd conform de doelstellingen. Afspraken zijn gemaakt met onze maatschappelijke partners om de ondersteuning van statushouders te verbeteren. Dit heeft geleid tot een efficiënte en verbeterde standaardwerkwijze. De eerste resultaten op de subdoelen laten het volgende beeld zien:

- op dit moment heeft 6,9% van de statushouders fulltime werk binnen drie jaar (doel is 10 %).

Hoofddoel III de bekendheid en de toegankelijkheid van het Sociaal Plein vergroten:

Reactie

De volgende resultaten zijn behaald:

- Het percentage inwoners dat wel eens gehoord heeft van het sociaal plein is gestegen van 53% in 2016 naar 60% in 2018.
- Het aandeel bewoners dat een drempel heeft ervaren om met zijn/haar hulpvraag naar het sociaal plein te gaan is afgenomen van 50% in 2016 naar 46%.

Hoofddoel IV Doel is dat de bedrijfsvoering van het Sociaal Plein efficiënter en effectiever wordt

Reactie

WINST is in de eerste plaats een bedrijfsvoeringsproject.

Resultaten:

- Het dienstverleningsmodel is veranderd door uitvoering van het deelproject toegang
- Sinds januari werkt het Sociaal Plein met een managementrapportage inclusief bijbehorende bespreekcyclus.

- De werkprocessen op het Sociaal Plein zijn verbeterd door onder andere het invoeren van Zaakgericht werken. Hiermee is de post en het archief volledig gedigitaliseerd is. Dit was tevens een voorwaarde voor invoering van diverse E-diensten.
- Kennissysteem Schulink aangeschaft en geïmplementeerd
- CRM-systeem aangeschaft en geïmplementeerd

Hoofddoel V: Flexibele inzet opdat we beter kunnen inspelen op toekomstige veranderingen

Reactie: De structurele onderbezetting is weggewerkt. De basisformatie is op orde. Daarnaast is een flexibele schil ingericht om pieken en dalen goed op te kunnen vangen.

Hoofddoel VI: Er wordt extra ingezet op toeleiding naar werk (tekort BUIG)

Reactie: In de te bespreken Agenda “Werken aan Werk” gaan wij hier verder op in. Ook met een wethoudersbrief van 5 juni 2019, beantwoording technische vragen, bent u hierover nader geïnformeerd.

Hoofddoel VII De aansluiting met buurtgericht werken wordt gemaakt (meer welzijn betekent minder zorg)

Reactie: Het Sociaal plein is aangesloten op de wijkteams waar vraagstukken rondom zorg en welzijn worden besproken. Dit onderdeel van buurtgericht werken wordt verder vormgegeven in de agenda Wmo-welzijn en de uitvoeringsnota buurten. Tevens worden in 2020 alle consulenten toebedeeld aan een wijk en gaat ook de caseloadverdeling per wijk gebeuren waardoor consulenten integraler kunnen werken en meer kennis krijgen van de wijken en hun voorzieningen.

Vraag 3

Vraag: Kunt u aangeven welke extra investeringen nadien nog zijn toegevoegd?

Vraag: Welke financiële conclusies (per investering) kunt u trekken nu het project nagenoeg is Afgerond?

Antwoord vraag 3

In de wethoudersbrief van 5 juni 2019 (aanvullende informatie op collegebrief WINST) aan de raad is ingegaan op deze vraag.

Vraag 4

Vraag: Kunt u aangeven wanneer benchmarken gebeurt of gebeurd is en op welke criteria en met welke gemeente(n)?

Vraag: Kunt u aangeven of en wanneer u heeft deelgenomen aan een verkiezing door Divosa?

Vraag: Kunt u de rapporten van Divosa (vanaf 2017) met betrekking tot het Sociaal Domein aan de raad doen toekomen?

Vraag: Kunt u aangeven waarom de ambitie om in de top 5 sociale diensten te komen niet haalbaar is?

Vraag: Kunt u aangeven wat er zou moeten gebeuren om deze ambitie wel te halen?

Antwoord vraag 4

De doelstelling om bij de top 5 te behoren illustreert goed het belang om een doelstelling vooraf goed SMART te maken. In onze brief van 29 mei 2019 zijn wij hierop ingegaan. Er is op het moment van vaststellen van dit doel onvoldoende bepaald wat hier precies onder verstaan werd. In het verleden bestond er nog een verkiezing van DIVOSA voor beste Sociale Dienst van het jaar, maar daar is DIVOSA mee gestopt. De ambitie bestaat echter nog steeds om de inwoners van Hilversum de beste hulp te bieden die er is zoals aangegeven is bij de start van WINST. De meest recente benchmark van DIVOSA is u toegezonden met de stukken voor de raadsvergadering van 26 juni 2019 bij het agendapunt Schuldhulpverlening.

Vraag 5

Hoe beoordeelt u, ook in het licht van de recente rapporten, het succes van het project WINST? Graag per onderdeel uw analyse/conclusie/aanbeveling vermelden (zie vraag 1)

Antwoord vraag 5

Hiervoor verwijzen wij naar onze uiteenzetting bij de inleiding. Op dit moment zien we positieve effecten en leerpunten. In november 2019 zullen we u een evaluatie van WINST doen toekomen. Deze zal meer inzicht geven in ons oordeel over het succes van het project.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes