

## RAADSBSLUIT

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
2312564	C. Hartendorp	GRI	College
ONDERWERP			
Rekenkameronderzoek 'Rapportage Sociaal Domein'			



### DE RAAD VAN DE GEMEENTE HENGELO BESLUIT:

- Kennis te nemen van de opgestelde rapportage 'Onderzoek Sociaal Domein Hengelo'
- De volgende aanbeveling aan het college aan te bieden ter uitvoering en opvolging:
  - Bouw het integraal werken verder uit door te zorgen voor een betere aansluiting van het domein Werk & Inkomen en samenwerking met derden partijen.
- Aan de volgende aanbeveling samen met het college uitvoering te geven:
  - Bepaal met voorrang de gewenste informatiepositie van de raad om kaders (bij) te stellen voor de transformatie van het sociaal domein en de informatie die nodig is om vast te stellen of de beoogde resultaten zijn of kunnen worden gerealiseerd.
- De volgende aanbevelingen als raad over te nemen en tevens te betrekken bij de opgerichte Werkgroep Sociaal Domein:
  - Zoek als raad actief de samenwerking met andere gemeenteraden, niet alleen binnen de Twentse 14 gemeenten, maar ook daarbuiten.
  - Benut als raad de informatiepositie voor een duidelijke koers voor het sociaal domein.
- De volgende aanbeveling niet over te nemen:
  - Gebruik visualisaties zoals de mindmaps in de bijlagen als hulptructuur voor het inzichtelijk houden van de gevolgen van toekomstige beslissingen binnen de gekozen koers voor het sociaal domein

### PUBLIEKSVRIENDELIJKE SAMENVATTING

De Rekenkamercommissie Hengelo biedt de gemeenteraad het resultaat aan van het onderzoek 'sociaal domein Hengelo'. Een onderzoek dat gezamenlijk is uitgevoerd door de Algemene Rekenkamer en een aantal lokale rekenkamer(commissie)s, waaronder de Rekenkamercommissie Hengelo. Via deze rapportage presenteert de Rekenkamercommissie Hengelo de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek sociaal domein en geeft daarmee inzicht in de inrichting van het sociaal domein van de gemeente Hengelo ultimo maart 2018. Verder laat het onderzoek de onderlinge verwevenheid zien tussen de onderdelen van het sociaal domein.

DE GEMEENTERAAD VAN HENGELO,

DATUM

De griffier

De voorzitter

## RAADSADVIES



ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
2312564	C.H. Hartendorp	GRI	College
ONDERWERP			
Rekenkameronderzoek 'Rapportage Sociaal Domein'			

### AANLEIDING, DOEL EN WAT GING ER AAN VOORAF

De Rekenkamercommissie, functionerend op basis van de *Verordening rekenkamercommissie gemeente Hengelo 2005, gedeeltelijk gewijzigd op 21 februari 2012*, voert onderzoek uit naar de (maatschappelijke) effecten van het gemeentelijk beleid, van het gemeentelijk beheer en van de gemeentelijke organisatie naar de rechtmatigheid van het gemeentelijk beheer, alsmede naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van instellingen waarvan de activiteiten geheel of in belangrijke mate door de gemeente worden bekostigd.

### Onderzoek decentralisaties in het Sociaal Domein

De Algemene Rekenkamer in Den Haag heeft de Rekenkamercommissie Hengelo (hierna: commissie) in de loop van 2015 benaderd met de vraag hoe de commissie er tegenover stond om mee te doen met een onderzoek naar de gevolgen van de decentralisaties op het gebied van zorg, werk en jeugd in de praktijk bij een 12-tal gemeenten in Nederland. De Algemene Rekenkamer beoogt met dit onderzoek lessen, knelpunten en succesfactoren met betrekking tot de inrichting en werking (de uitvoeringspraktijk) van het sociaal domein naar boven te halen. Op basis hiervan kan de Algemene Rekenkamer de Tweede Kamer en het kabinet laten zien wat de gevolgen in de praktijk daadwerkelijk zijn en wat de centrale overheid kan doen om ervoor te zorgen dat gemeenten hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen uitoefenen. Verder wil de Algemene Rekenkamer de opgedane lessen meegeven ten behoeve van besluitvorming over eventuele toekomstige decentralisaties en andere verschuivingen in de bestuurlijke en financiële verhoudingen tussen Rijk, provincies en gemeenten.

De commissie zou met het onderzoek zicht krijgen op de effecten van het beleid voor de burger (in hoeverre wordt de burger bediend?) en in de legitimiteit van het beleid, d.w.z. de vraag in hoeverre het beleid door de burgers geaccepteerd wordt.

De Algemene Rekenkamer voorzag in 2015 een onderzoek in drie fasen. De eerste fase betrof het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop gemeenten hun taken in het sociaal domein organiseren. In de tweede fase zou het onderzoek zich richten op de daadwerkelijk doelbereiking in het sociaal domein. De derde fase zou zich richten op het trekken van lessen uit de bevindingen.

Door vertraging in de uitvoering van het onderzoek, en her-prioritering bij de Algemene Rekenkamer is eind 2017 besloten het onderzoek te beperken tot de eerste fase: het onderzoek naar de wijze waarop op gemeentelijk niveau de decentralisaties in het sociaal domein zijn vormgegeven.

De commissie heeft besloten de resultaten van het onderzoek dat er tot dan toe lag, aan te bieden in een beschrijvende rapportage. Via deze rapportage presenteert de commissie de belangrijkste bevindingen en geeft daarmee inzicht in de inrichting van het sociaal domein van de gemeente Hengelo ultimo maart 2018. Verder laat het onderzoek de onderlinge verwevenheid zien tussen de onderdelen van het sociaal domein.

### INHOUD VAN HET VOORSTEL

#### Doelstelling en onderzoeksvragen

De Algemene Rekenkamer beoogt met het onderzoek lessen, knelpunten en succesfactoren met betrekking tot de inrichting en werking (uitvoeringspraktijk) van het sociaal domein naar boven te halen. De resultaten van het onderzoek in de gemeente Hengelo en zes andere gemeenten (vijf andere gemeenten haakten tijdens het onderzoek af) heeft de Algemene Rekenkamer geanonimiseerd als basis gebruikt – naast onderzoek bij ministeries en uitvoeringsorganisaties – voor het Verantwoordingsonderzoek 2016 dat op 17 mei 2017 is uitgebracht. Met de voorliggende rapportage wil de commissie de kaderstellende en controlerende taak van de gemeenteraad Hengelo voor het sociaal domein versterken.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een aantal onderzoeksvragen:

- Hoe heeft de gemeente Hengelo de uitvoering van de nieuwe taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden sociaal domein georganiseerd?
- Is deze organisatie conform de afspraken met de gemeenteraad?
- Is de gemeente Hengelo in staat de nieuwe taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden sociaal domein uit te voeren?
- Welke bestuurlijke en financiële risico's hangen samen met de gekozen organisatie van taken,

bevoegdheden en verantwoordelijkheden?

- In hoeverre beheerst de gemeente Hengelo deze risico's?
- Realiseert de gemeente Hengelo de beoogde doelen m.b.t. het sociaal domein?
- Bedient de gemeente Hengelo haar burgers naar tevredenheid m.b.t. het sociaal domein?

### **Eindrapport en Mindmaps**

In deze rapportage worden de hoofdlijnen van de resultaten van het onderzoek weergegeven en doet de commissie een aantal aanbevelingen aan de gemeenteraad.

Bij deze rapportage horen ook acht Mindmaps. Deze Mindmaps zijn als beeld beschikbaar, maar ook als Mindjet-bestand. Deze onderstrepen het belang van het onderzoek om de raad informatie te geven en inzicht te verschaffen over de keuzen bij de gemeentelijke activiteiten binnen het sociaal domein na de decentralisatie daarvan naar de gemeenten in 2015.

### **Ambtelijke feitencheck**

Conform het onderzoeksprotocol van de commissie zijn zowel de conceptrapportage als de opgestelde Mindmaps aangeboden voor een (ambtelijke) feitencheck. Dit betreft een check op de feitelijke juistheid van de bevindingen van het onderzoek, exclusief de conclusies en de aanbevelingen.

De commissie heeft de reactie op de ambtelijke feitencheck in haar overleg en met de onderzoeker van de Algemene Rekenkamer besproken en zodoende zijn er in het rapport en de opgestelde Mindmaps aanpassingen verwerkt.

Gelijk met de aanbieding van het onderzoek aan de gemeenteraad heeft de commissie het onderzoek aangeboden aan het college van B&W. De commissie heeft het college verzocht om voorafgaand of tijdens de behandeling van het onderzoeksrapport in een politieke markt, bestuurlijk te reageren.

### **Behandelaanbeveling**

De commissie stelt uw raad voor om dit onderzoek via een politieke markt te agenderen voor behandeling in de gemeenteraad. Zowel de commissie als de onderzoeker van de Algemene Rekenkamer kan daar een toelichting geven op – de totstandkoming van – deze rapportage

Ten aanzien van uw besluit over dit onderzoeksrapport doet de commissie het volgende voorstel aan de gemeenteraad:

- *Neem middels een raadsbesluit kennis van het opgestelde rapport 'Onderzoek sociaal domein Hengelo'*
- *Bepaal als raad in een politieke markt/raadsvergadering de gewenste informatiepositie van de raad ten aanzien van de diverse aspecten van het sociaal domein. Dit betreft zowel informatie afkomstig vanuit het college als zelf te vergaren via kennis- en informatie-uitwisseling.*
- *Betrek de opgestelde rapportage en Mindmaps bij de werkgroep sociaal domein, welke is opgesteld in het kader van het Interventieplan sociaal domein.*
- *Biedt middels een raadsbesluit de gepresenteerde aanbevelingen aan het college aan ter uitvoering en opvolging.*

Een van de aanbevelingen betreft het bepalen van de gewenste de informatiepositie door de raad met betrekking tot het sociaal domein. Op basis van de bespreking in de politieke markt moet bepaald worden of én hoe de gepresenteerde aanbevelingen van de commissie moeten worden aangeboden aan het college ter opvolging. Ook kan een conclusie van de bespreking zijn dat uw raad (of een bestaande commissie namens uit raad) zelf actiever uitvoering wenst te geven aan een van de aanbevelingen.

### **BESPREEK- EN BESLIJSPUNTEN**

Op basis van de bespreking in de politieke markt wordt de raad voorgesteld:

- Kennis te nemen van de opgestelde rapportage 'Onderzoek Sociaal Domein Hengelo'
- De volgende aanbeveling aan het college aan te bieden ter uitvoering en opvolging:
  - Bouw het integraal werken verder uit door te zorgen voor een betere aansluiting van het domein Werk & Inkomen en samenwerking met derden partijen.
- Aan de volgende aanbeveling samen met het college uitvoering te geven:
  - Bepaal met voorrang de gewenste informatiepositie van de raad om kaders (bij) te stellen voor de transformatie van het sociaal domein en de informatie die nodig is om vast te stellen of de beoogde resultaten zijn of kunnen worden gerealiseerd.

- De volgende aanbevelingen als raad over te nemen en tevens te betrekken bij de opgerichte Werkgroep Sociaal Domein:
  - Zoek als raad actief de samenwerking met andere gemeenteraden, niet alleen binnen de Twentse 14 gemeenten, maar ook daarbuiten.
  - Benut als raad de informatiepositie voor een duidelijke koers voor het sociaal domein.
  
- De volgende aanbeveling niet over te nemen:
  - Gebruik visualisaties zoals de mindmaps in de bijlagen als hulptructuur voor het inzichtelijk houden van de gevolgen van toekomstige beslissingen binnen de gekozen koers voor het sociaal domein

#### **FINANCIËLE ASPECTEN**

Niet van toepassing met betrekking tot het voorliggende besluit.

#### **BIJLAGE(N)**

Aanbiedingsbrief inclusief rapportage en Mindmaps 'Onderzoek Sociaal Domein Hengelo'

Dit raadsadvies is opgesteld door de griffie.

Aan de gemeenteraad

**Onderwerp**

Aanbieding resultaat onderzoek  
sociaal domein Hengelo

**Kenmerk**

2018\_V003

**Datum**

27 november 2018

Geachte leden van de raad,

De Rekenkamercommissie Hengelo biedt u hierbij het resultaat aan van het onderzoek 'sociaal domein Hengelo'. Een onderzoek dat gezamenlijk is uitgevoerd door de Algemene Rekenkamer en een aantal lokale rekenkamer(commissie)s, waaronder de Rekenkamercommissie Hengelo. Via deze rapportage presenteert de Rekenkamercommissie Hengelo de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek sociaal domein en geeft daarmee inzicht in de inrichting van het sociaal domein van de gemeente Hengelo ultimo maart 2018. Verder laat het onderzoek de onderlinge verwevenheid zien tussen de onderdelen van het sociaal domein. De Algemene Rekenkamer heeft in oktober 2017 reeds de eerste bevindingen voor de Hengelose situatie gepresenteerd aan de gemeenteraad.

**Aanleiding**

De Algemene Rekenkamer voorzag in 2015 een onderzoek in drie fasen. De eerste fase betrof het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop gemeenten hun taken in het sociaal domein organiseren. In de tweede fase zou het onderzoek zich richten op de daadwerkelijke doelbereiking in het sociaal domein. De derde fase zou zich richten op het trekken van lessen uit de bevindingen.

Door vertraging in de uitvoering van het onderzoek, en her-prioritering bij de Algemene Rekenkamer is eind 2017 besloten het onderzoek te beperken tot de eerste fase: het onderzoek naar de wijze waarop op gemeentelijk niveau de decentralisaties in het sociaal domein zijn vormgegeven.

**Doelstelling en onderzoeksvragen**

De Algemene Rekenkamer beoogt met het onderzoek lessen, knelpunten en succesfactoren met betrekking tot de inrichting en werking (uitvoeringspraktijk) van het sociaal domein naar boven te halen. De resultaten van het onderzoek in de gemeente Hengelo en zes andere gemeenten heeft de Algemene Rekenkamer geanonimiseerd als basis gebruikt – naast onderzoek bij ministeries en uitvoeringsorganisaties – voor het Verantwoordingsonderzoek 2016 dat op 17 mei 2017 is uitgebracht. Met de voorliggende rapportage wil de Rekenkamercommissie de kaderstellende en controlerende taak van de gemeenteraad Hengelo voor het sociaal domein versterken.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een aantal onderzoeksvragen:

- Hoe heeft de gemeente Hengelo de uitvoering van de nieuwe taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden sociaal domein georganiseerd?
- Is deze organisatie conform de afspraken met de gemeenteraad?
- Is de gemeente Hengelo in staat de nieuwe taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden sociaal domein uit te voeren?
- Welke bestuurlijke en financiële risico's hangen samen met de gekozen organisatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden?
- In hoeverre beheerst de gemeente Hengelo deze risico's?
- Realiseert de gemeente Hengelo de beoogde doelen m.b.t. het sociaal domein?
- Bedient de gemeente Hengelo haar burgers naar tevredenheid m.b.t. het sociaal domein?

**Behandeld door**

C.H. Hartendorp  
074-245 9519

**Eindrapport en Mindmaps**

In deze rapportage worden de hoofdlijnen van de resultaten van het onderzoek weergegeven en doet de rekenkamercommissie een aantal aanbeveling aan de gemeenteraad.

Bij deze rapportage horen ook acht Mindmaps. Deze Mindmaps zijn als beeld beschikbaar, maar ook als Mindjet-bestand. Deze onderstrepen het belang van het onderzoek om de raad informatie te geven en inzicht te verschaffen over de keuzen bij de gemeentelijke activiteiten binnen het sociaal domein na de decentralisatie daarvan naar de gemeenten in 2015.

**Ambtelijke feitencheck**

Conform ons onderzoeksprotocol zijn zowel de conceptrapportage als de opgestelde Mindmaps aangeboden voor een (ambtelijke) feitencheck. Dit betreft een check op de feitelijke juistheid van de bevindingen van het onderzoek, exclusief de conclusies en de aanbevelingen.

De commissie heeft de reactie op de ambtelijke feitencheck in haar overleg en met de onderzoeker van de Algemene Rekenkamer besproken en zodoende zijn er in het rapport en de opgestelde Mindmaps aanpassingen verwerkt.

**Behandelaanbeveling**

De rekenkamer stelt uw raad voor om dit onderzoek via een politieke markt te agenderen voor behandeling in de gemeenteraad. Vanzelfsprekend is de rekenkamercommissie bereid om – de totstandkoming van – dit rapport toe te lichten tijdens de behandeling in een politieke markt. Ook de betrokken onderzoeker van de Algemene Rekenkamer is graag bereid een toelichting verzorgen op (de totstandkoming van) het onderzoek.

Ten aanzien van uw besluit over dit onderzoeksrapport doen wij u het volgende voorstel:

- *Neem middels een raadsbesluit kennis van het opgestelde rapport 'Onderzoek sociaal domein Hengelo'*
- *Bepaal als raad in een politieke markt/raadsvergadering de gewenste informatiepositie van de raad ten aanzien van de diverse aspecten van het sociaal domein. Dit betreft zowel informatie afkomstig vanuit het college als zelf te vergaren via kennis- en informatie-uitwisseling.*
- *Betrek de opgestelde rapportage en Mindmaps bij de werkgroep sociaal domein, welke is opgesteld in het kader van het Interventieplan sociaal domein.*
- *Biedt middels een raadsbesluit de gepresenteerde aanbevelingen aan het college aan ter uitvoering en opvolging.*

Een van de aanbevelingen betreft het bepalen van de gewenste de informatiepositie door de raad met betrekking tot het sociaal domein. Het spreekt voor zich dat de rekenkamercommissie graag bereid is de raad daarbij desgewenst te ondersteunen met een verder onderzoek.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens de Rekenkamercommissie gemeente Hengelo,  
de secretaris,

C.H. Hartendorp

Bijlagen:

- Rapport 'Onderzoek sociaal domein Hengelo'
  - 8 mindmaps in pdf-print.
- Digitaal te benaderen als Mindjet bestand via [www.hengelo.nl/rekenkamer](http://www.hengelo.nl/rekenkamer)

# Onderzoek sociaal domein Hengelo

---

*Stand van zaken ultimo maart 2018*

Rapport van de Rekenkamercommissie Hengelo

i.s.m. de Algemene Rekenkamer

## Over deze rapportage

### Achtergrond

Deze rapportage betreft een onderzoek dat gezamenlijk is uitgevoerd door lokale rekenkamer(commissie)s, waaronder de Rekenkamercommissie Hengelo, en de Algemene Rekenkamer. Deze samenwerking dateert van 2015. Naast Hengelo hebben uiteindelijk zes andere gemeenten aan dit samenwerkingsverband deelgenomen.

De Algemene Rekenkamer voorzag indertijd een onderzoek in drie fasen. De eerste fase betrof het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop gemeenten hun taken in het sociaal domein organiseren. In de tweede fase zou het onderzoek zich richten op de daadwerkelijke doelbereiking in het sociaal domein. De derde fase zou zich richten op het trekken van lessen uit de bevindingen.

Door vertraging in de uitvoering van het onderzoek, en her-prioritering bij de Algemene Rekenkamer is eind 2017 besloten het onderzoek te beperken tot de eerste fase: het onderzoek naar de wijze waarop op gemeentelijk niveau de decentralisaties in het sociaal domein zijn vormgegeven.

### Doel van deze rapportage

Via deze rapportage presenteert de Rekenkamercommissie Hengelo de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek sociaal domein en geeft daarmee inzicht in de inrichting van het sociaal domein van de gemeente Hengelo ultimo maart 2018. Met deze rapportage wil de Rekenkamercommissie de kaderstellende en controlerende taak van de gemeenteraad Hengelo voor het sociaal domein versterken.

De Algemene Rekenkamer beoogt met het onderzoek lessen, knelpunten en succesfactoren met betrekking tot de inrichting en werking (uitvoeringspraktijk) van het sociaal domein naar boven te halen. De resultaten van het onderzoek in de gemeente Hengelo en zes andere gemeenten heeft de Algemene Rekenkamer geanonimiseerd als basis gebruikt – naast onderzoek bij ministeries en uitvoeringsorganisaties – voor het Verantwoordingsonderzoek 2016 dat op 17 mei 2017 is uitgebracht.

### Opzet en uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek beantwoordt de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe heeft de gemeente Hengelo de uitvoering van de nieuwe taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden sociaal domein georganiseerd?
- Is deze organisatie conform de afspraken met de gemeenteraad?
- Is de gemeente Hengelo in staat de nieuwe taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden sociaal domein uit te voeren?



- Welke bestuurlijke en financiële risico's hangen samen met de gekozen organisatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden?
- In hoeverre beheerst de gemeente Hengelo deze risico's?
- Realiseert de gemeente Hengelo de beoogde doelen m.b.t. het sociaal domein?
- Bedient de gemeente Hengelo haar burgers naar tevredenheid m.b.t het sociaal domein?

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente Hengelo en van partners van de gemeente Hengelo. Daarnaast zijn diverse documenten geanalyseerd: beleidsplannen, begrotingen en verantwoordingen, onderzoeksrapporten, et cetera.

In oktober 2017 zijn door de Algemene Rekenkamer de eerste bevindingen voor de Hengelose situatie gepresenteerd aan de gemeenteraad, waarna vervolggesprekken hebben plaatsgevonden alsmede de aanpassing van het materiaal naar de situatie van eind maart 2018.

Voor meer informatie over de opzet en uitvoering van het onderzoek verwijzen wij naar de brief *Voornemen tot onderzoek* d.d. 28 januari 2016 van de Rekenkamercommissie Hengelo.

## Leeswijzer

In deze rapportage geven we de hoofdlijnen van de resultaten van het onderzoek weer. Bij deze rapportage horen acht mindmaps, die inzicht geven in:

- De doelen, ambities, uitgangspunten en prestaties (1);
- De bestuurlijke inrichting en taken (2);
- De toegang en ingang tot het sociaal domein (3);
- De drie domeinen: Wmo, Participatiewet en Jeugdhulp (4-6);
- De informatievoorziening, toezicht, controle en verantwoording (7);
- Aandachtspunten, risico's en mooie initiatieven (8).

## Resultaten onderzoek

### Samenvattend beeld

Het decentraliseren van de jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie met ingang van 1 januari 2015 heeft ervoor gezorgd dat de taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en het budget van de gemeente Hengelo zijn veranderd en toegenomen.

Het welzijn van inwoners is in toenemende mate een verantwoordelijkheid geworden van de gemeente Hengelo. Een verantwoordelijkheid die de gemeente Hengelo moet invullen en waarmaken in samenwerking met andere gemeenten, aanbieders van voorzieningen, werkgevers, landelijke uitvoeringsorganisaties CAK, SVB en UWV, landelijke inspecties, artsen met een zelfstandige verwijzbevoegdheid, organisaties die samen de justitiële jeugdketen vormen (Raad voor de Kinderbescherming, politie, het Openbaar Ministerie en de rechtelijke macht), maatschappelijke organisaties en inwoners.

De inrichting van het sociaal domein laat zien dat de gemeente Hengelo de doelstellingen voor het sociaal domein in een complex geheel van relaties met verschillende betrokken partijen moet zien te realiseren. Hierbij is de beleidsvrijheid van de gemeente Hengelo begrensd door landelijke wet- en regelgeving en de afhankelijkheid van partijen, waarmee de gemeente – in sommige gevallen verplicht – samenwerkt. De gemeente Hengelo heeft ervoor gekozen om een actieve sturende rol te nemen en geen regisseur op afstand te zijn. Dit uit zich onder andere in de wijze waarop de gemeente de toegang tot maatwerkvoorzieningen heeft georganiseerd en actief vorm geeft aan de transformatie van het sociaal domein. De regionale samenwerking tussen de 14 Twentse gemeenten kent een langere traditie en is mede daarom krachtig te noemen.

De inrichting van het sociaal domein heeft als gevolg dat de informatievoorziening zich kenmerkt door een veelheid aan informatiestromen tussen de gemeente en verschillende organisaties en hun samenwerkingsverbanden. Die veelheid aan benodigde informatiestromen is breder dan informatie over jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie. Het gaat ook om informatie over andere voorzieningen voor burgers die relevant zijn voor een integrale aanpak, zoals de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet, schuldenproblematiek en passend onderwijs. Zo hebben sommige burgers naast een voorziening uit de Wmo 2015 ook persoonlijke verzorging uit de Zorgverzekeringswet nodig. Ook kan het zijn dat de problemen van burgers zich op het snijvlak bevinden tussen enerzijds het sociaal domein en anderzijds de Wet langdurige zorg, waar zorgkantoren verantwoordelijk voor zijn. Daarmee worden ook de informatiestromen relevant tussen de gemeente en partijen als zorgverzekeraars en zorgkantoren over de Wlz en de Zvw, als scholen over passend onderwijs en als bewindvoerders en rechters over de aanpak van problematische schulden. De gemeente heeft met deze partijen een andere relatie dan met bijvoorbeeld aanbieders van jeugdhulp, die de gemeente zelf of via een regionaal samenwerkingsverband contracteert. Hierdoor is het lastiger om met hen afspraken te maken over het uitwisselen van informatie, vanwege het ontbreken van doorzettingsmacht en/of een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. Voor het kunnen volgen van de ontwikkelingen en resultaten sociaal domein en het kunnen leren, werkt de gemeente Hengelo samen met de andere Twentse gemeenten in het Kennispunt Twente. Dit Kennispunt werkt stap-voor-stap aan een regionale en integrale monitor sociaal domein.

De veranderingen die het decentraliseren van de jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie met zich mee hebben gebracht, hebben in de transitiefase veel gevraagd van de gemeente Hengelo en de partners waarmee de gemeente samenwerkt. Door hard werken zijn de gemeente Hengelo en de partners waarmee de gemeente samenwerkt erin geslaagd om de transitie vorm te geven en een basis te leggen voor de transformatie. Via een transformatie-agenda met LEF-projecten, een integraal beleidsplan en de ontwikkeling naar integraal inkopen geeft Hengelo vorm en richting aan de transformatie (het realiseren van maatwerk voor burgers die zorg en of ondersteuning nodig hebben, ook wel integrale aanpak genoemd). Voor het realiseren van een integrale aanpak zien we voor de gemeente Hengelo een aantal risico's en uitdagingen, die deels voortkomen uit de inrichting van het sociaal domein en de bijhorende informatiestromen. Het gaat dan onder andere om het verder uitbouwen van integraal werken door een betere aansluiting van het domein Werk & Inkomen; samenwerking met partijen als CIZ, zorgverzekeraars, schoolbesturen, justitiële jeugdketen en Veilig Thuis. Deze risico's en uitdagingen vragen ook aandacht van de gemeenteraad bij het invullen van de kaderstellende en controlerende taak. Voor een weergave van de belangrijkste aandachtspunten, risico's en mooie initiatieven verwijzen we naar de mindmap met dezelfde titel. In het restant van deze rapportage lichten we onze belangrijkste bevindingen toe.

Daarnaast zijn er financiële risico's voor de gemeente. deze komen voort uit de toegenomen zorgvraag en de (gekorte) bijdrage van het rijk voor de zorgtaken van de gemeente. Deze financiële risico's zijn in het onderzoek van de rekenkamercommissie en de Algemene Rekenkamer niet specifiek onderzocht. Het onderzoek richtte zich voor al op de wijze waarop de zorgtaken werden ingericht en de keuzen die daarbij werden gemaakt.

## Bevindingen op hoofdlijnen

### Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

In de mindmap *Bestuurlijke inrichting sociaal domein* hebben we gevisualiseerd welk bestuurlijk niveau de taken voor het sociaal domein uitvoert. Deze inrichting is deels bepaald door landelijke eisen en deels door beslissingen van de gemeente Hengelo zelf. Zo is landelijk bepaald dat bepaalde voorzieningen landelijk ingekocht worden. Verder is landelijk bepaald dat gemeenten bepaalde taken verplicht moeten laten uitvoeren door landelijke uitvoeringsinstellingen, zoals CAK (eigen bijdrage Wmo), SVB (trekkingsrechten PGB) en UWV (banenafpraak). Daarnaast is in de Jeugdwet bepaald dat artsen en organisaties behorend bij de justitiële jeugdketen een zelfstandige bevoegdheid hebben om jongeren door te verwijzen naar jeugdhulp voorzieningen. Op deze externe verwijzers heeft de gemeente Hengelo geen directe invloed, terwijl de kosten voor de jeugdhulp voorzieningen waarnaar zij verwijzen wel door de gemeente gefinancierd moeten worden. Dit zorgt voor financiële risico's voor de gemeente Hengelo. Zo geeft de gemeente Hengelo aan in sommige gevallen geen of laat een indicatie van gecertificeerde instellingen te ontvangen, terwijl de gemeente wel de rekening moet betalen. De samenwerking met het gedwongen kader binnen de jeugdhulp ziet de gemeenten dan ook als een belangrijke uitdaging. Voor het verbeteren van de samenwerking met huisartsen is de gemeente gestart met het actief ondersteunen van huisartsen via praktijkondersteuners (POH). Deze ondersteuners helpen huisartsen bij de diagnose bij jeugdhulp problematiek en bij het verwijzen naar de juiste gespecialiseerde jeugdhulp. Echter nog niet alle huisartsen doen hier aan mee. Op basis van gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek over 2016 en de 1<sup>e</sup> helft van 2017 blijkt dat een ruime meerderheid van de trajecten jeugdhulp via andere verwijzers dan de gemeente in gang is gezet (zie hiervoor de mindmap *Jeugdhulp Hengelo*).

De gemeente Hengelo maakt daarnaast ook eigen keuzes over welk bestuurlijk niveau welke taken uitvoert en welke rol de gemeente zelf op zich neemt. Zo heeft de gemeente Hengelo gekozen voor een actieve sturende rol met name bij de toegang tot maatwerkvoorzieningen. Voor het uitoefenen van deze rol heeft de gemeente voldoende (specialistische) kennis nodig van de problematiek van specifieke doelgroepen en van voorzieningen die onder andere wettelijke regimes vallen, zoals de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Hengelo heeft in het verwerven van de benodigde kennis geïnvesteerd door specialisten aan te trekken die de toegang tot maatwerkvoorzieningen verzorgen en door te investeren in het regionaal opbouwen en delen van kennis. Voor Hengelo vormt de regionale samenwerking met de 14 gemeenten in Twente dan ook een belangrijk bestuurlijk schaalniveau, waar samenwerking en kennisdeling plaats vindt voor jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning, (arbeids)participatie en ook op andere terreinen. Zie verder onder samenwerking met partners.

Door landelijke eisen en eigen keuzes van de gemeente Hengelo is een complex geheel aan samenwerkingsrelaties ontstaan waar de gemeente Hengelo maar deels een directe zeggenschap over heeft. De beleids- en bestedingsvrijheid die beoogd is met de decentralisaties sociaal domein is in de praktijk dan ook beperkt. Dit betekent automatisch dat ook de gemeenteraad deels op afstand staat en geen directe invloed – via kaderstelling – kan uitoefenen.

## Integrale aanpak

De gemeente Hengelo heeft zich – net als andere gemeenten – bij de transitie in eerste instantie gericht op het inkopen van voorzieningen en inrichten van het sociaal domein per wet (Jeugdwet, Wmo 2015 en Participatiewet). Hierdoor was het lastig om al in de jaren 2015-2016-2017 te komen tot een integrale aanpak sociaal domein. Dit had te maken met het feit dat de relevante wet- en regelgeving niet ontworpen zijn als een integraal geheel, er is sprake van verschillende kenmerken. Zie onderstaand citaat uit het Verantwoordingsonderzoek Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2016 van de Algemene Rekenkamer:

*‘De Jeugdwet, de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) 2015 en de Participatiewet zijn niet vanuit integrale visie en wetgeving op rijksniveau opgesteld, om op basis daarvan gezamenlijk te kunnen zorgen voor integrale dienstverlening aan burgers. Terwijl ze wel geacht worden te zorgen dat gemeenten een integrale aanpak konden organiseren. Zo bevatten de drie wetten verschillende eisen voor het opvragen en uitwisselen van persoonsgegevens en verschillen de wetten onderling. De Participatiewet is vooral gericht op uniformiteit, handhaving en rechtmatigheid, terwijl de Jeugdwet en Wmo 2015 zich vooral richten op maatwerk en goed interpreteren van de zorgvraag. Zoals uit de Monitor regeldruk decentralisaties sociaal domein (december 2016) (zie [www.actal.nl](http://www.actal.nl)) naar voren komt, bemoeilijken deze verschillen een integrale aanpak van problemen van burgers.’*

Ook had dit te maken met afspraken over een overgang van drie jaar voor de financiering van de jeugd geestelijke gezondheidszorg (Jeugd-GGZ) via Diagnose Behandel Combinaties (DBC). De gemeente Hengelo heeft wel diverse stappen gezet in een integrale aanpak van het sociaal domein. Zo heeft de gemeente Hengelo in 2016 een transformatie agenda opgesteld met een focus op onder andere de levensloop van mensen en het integraal ondersteunen. Verder heeft de gemeente een aantal LEF-projecten opgestart die samen met de transformatie agenda richting en invulling geven aan de transformatie van het sociaal domein. Verder heeft de gemeente Hengelo een integraal beleidsplan opgesteld en een integraal handavingsplan. Ook koopt de gemeente Hengelo voor 2019 Wmo en Jeugdhulp integraal in (samen met andere gemeenten) aan de hand van ondersteuningsbehoeften in plaats van producten. Zie hiervoor ook de mindmap *Doelen, ambities, uitgangspunten en prestaties sociaal domein Hengelo*.

Ondanks de genomen stappen en mooie initiatieven, zien we nog voldoende uitdagingen voor de gemeente Hengelo om de integrale aanpak van het sociaal domein daadwerkelijk te kunnen realiseren. Zoals eerder gezegd, geldt dit voor alle gemeenten en niet alleen voor Hengelo. Het gaat met name om een cultuurverandering die nodig is om echt vanuit de inwoner van de gemeente te denken en te handelen. Zoals een andere manier van denken en handelen bij het uitvoeren van de Participatiewet en een betere inbedding in de wijken. Hier is tijd en rust voor nodig. Zo geeft de gemeente Hengelo aan dat de vele veranderingen die uit Den Haag komen en blijven komen voor wat betreft beleid, wet- en regelgeving en budget niet bijdragen aan de rust en stabiliteit die nodig zijn voor transformeren en innoveren.

Naast het integreren van de aanpak van de jeugdhulp, Wmo en de Participatiewet gaat het ook om het betrekken van aanpalende beleidsterreinen bij het sociaal domein, zoals de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Passend onderwijs en schuldhulpverlening. De gemeente Hengelo en de partners van de gemeente merken in de praktijk steeds duidelijker dat er raakvlakken

zijn tussen het sociaal domein in enge zin (jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie en aanpalende beleidsterreinen, die in feite ook onderdeel uitmaken van het welzijn van inwoners maar waarvoor de gemeente geen directe verantwoordelijkheid heeft met uitzondering van schuldhulpverlening. Zo hebben sommige burgers naast een voorziening uit de Wmo 2015 ook persoonlijke verzorging uit de Zorgverzekeringswet nodig. Ook kan het zijn dat de problemen van burgers zich op het snijvlak bevinden tussen enerzijds het sociaal domein en anderzijds de Wet langdurige zorg, waar zorgverzekeraars verantwoordelijk voor zijn. Daarnaast is landelijk bepaald dat er een duidelijke scheidslijn is tussen voorzieningen aan jongeren onder de 18 jaar en voorzieningen aan jongeren vanaf 18<sup>1</sup>. Deze scheiding maakt het lastig om doorlopende hulp- en ondersteuningslijnen en leer- en werklijnen te ontwikkelen voor jongeren.

De gemeente Hengelo is dan ook van mening dat een integrale aanpak ondersteund zou kunnen worden door een aantal taken toe te voegen aan de bestaande taken van de gemeente. Het zou dan gaan om bijvoorbeeld het beheren van de trekkingsrechten persoonsgebonden budget.

### **Samenwerking met ketenpartners**

In verschillende mindmaps laten we zien dat de gemeente Hengelo met een ingewikkeld speel- en krachtenveld te maken heeft, waarin het de integrale aanpak van het sociaal domein moet realiseren. De samenwerking met diverse partners is dan ook van groot belang. Het gaat dan in de eerste plaats om de samenwerking met de andere gemeenten in Twente. Zoals eerder aangegeven, is deze samenwerking als krachtig te kenschetsen wat mede komt doordat Twente een coherent gebied is en de samenwerking in Twente een traditie kent van voor 1 januari 2015. De gemeente Hengelo heeft binnen de regionale samenwerking een sterke positie en werkt daarnaast intensief samen met de gemeenten binnen Midden-Twente (Borne, Haaksbergen en Hof van Twente). De regionale samenwerking omvat beleidsvorming inclusief het ontwikkelen van kwaliteitsnormen, inkoop en contractmanagement, handhaving en toezicht, kennis en informatie delen en het monitoren van het sociaal domein via het Kennispunt Twente. De regionale samenwerking rondom kwaliteitseisen en inkoop zorgt er volgens de gemeente Hengelo onder andere voor dat aanbieders minder met verschillende eisen en daarmee administratieve lasten worden geconfronteerd.

Voor de samenwerking in de arbeidsmarktregio geldt wel dat daar nog stappen gezet kunnen worden. Zo stuit de samenwerking met UWV op het ontbreken van één regeling voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Verder constateren we dat de financiële prikkels in de landelijke budgetten voor de Participatiewet samenwerking lastig maken, omdat gemeenten individueel beloofd worden voor resultaten en daardoor eerder onderling concurrenten worden bij het plaatsen van mensen op een arbeidsplek dan partners. Een regionale financiële prikkel zou volgens de gemeente Hengelo dan ook effectiever zijn.

---

<sup>1</sup> Nieuw is nu het landelijke Actieprogramma Zorg voor de jeugd, waarin is opgenomen dat elk pleegkind recht heeft om minimaal tot het 21e jaar in een pleeggezin te wonen.

De gemeente Hengelo is, zoals eerder vermeld, afhankelijk van partners waar het geen directe zeggenschap over heeft of geen opdrachtgeversrelatie mee heeft. De gemeente Hengelo investeert in de samenwerking met deze partners, via onder andere praktijkondersteuners bij huisartsen en zorgonderwijs-experimenten. De gemeente is verder tevreden over de wijze waarop de wijkverpleegkundigen meedraaien in de wijkteams. De gemeente Hengelo ziet uitdagingen in de samenwerking met het gedwongen kader (jeugdhulp) en Veilig thuis, schoolbesturen; en tussen begeleid wonen (gemeente) en beschermd wonen (centrum gemeente Enschede). Verder blijft het voor de gemeente balanceren in de samenwerking met aanbieders, immers de gemeente moet zowel een scherpe inkoop zijn als een partner in het realiseren van de beoogde transformatie van het sociaal domein. Uit gesprekken met verschillende partners van de gemeente komt naar voren dat zij de samenwerking met de gemeente Hengelo als prettig en constructief ervaren. Sommige partners geven aan nog sterker te willen zien dat de gemeente een voorbeeldfunctie inneemt door ook zelf integraal te werken in de uitvoering als gemeente. Daarin zien de betreffende partners overigens wel dat de gemeente stappen maakt via zowel de interne organisatie als het beleid en de uitvoering.

## Informatievoorziening

De complexe inrichting van het sociaal domein stelt ook hoge eisen aan de informatievoorziening van de gemeente Hengelo. De gemeente Hengelo is voor wat betreft informatie om te kunnen sturen, monitoren en verantwoorden afhankelijk van veel partners. In de mindmap *Informatievoorziening, controle, toezicht en verantwoording* hebben we de informatievoorziening sociaal domein van de gemeente Hengelo weergegeven.

## Inkomsten en uitgaven

Voor informatie over de budgetten die het kabinet beschikbaar stelt voor jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie is de gemeente afhankelijk van informatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemeente ontvangt informatie over de voorschotten van het Rijk uit het Gemeentefonds via circulaire in mei, september en december. De middelen van het Rijk worden als voorschotten verdeeld op basis van modellen voor de Jeugdwet, Wmo 2015, Participatiewet en beschermd Wonen. De eindafrekening van de ontvangen voorschotten vindt na enkele jaren plaats. De informatie over de verwachte budgetten vanuit het Rijk komt relatief laat in het jaar gegeven de procedures rondom de inkoop en het opstellen van de begroting. Dit levert voor gemeenten in het algemeen onzekerheid op over de verwachte inkomsten waarmee gemeenten voorzieningen sociaal domein voor inwoners financieren. De gemeente Hengelo geeft aan dat deze onzekerheid in combinatie met wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving het realiseren van de transformatie en innovatie bemoeilijkt.

Voor wat betreft de uitgaven aan het sociaal domein is de grootste zorg van de gemeente Hengelo de enorme tekorten op de Wmo en met name de Jeugdhulp. Door kortingen vanuit het Rijk en het uitblijven van compensatie voor volumestijging zijn de uitgaven fors meer dan de inkomsten die er

tegenover staan<sup>2</sup>. Daarnaast loopt de gemeente Hengelo aan tegen de doorlooptijd van het afrekenen met zorgverleners. Het gaat dan met name om het afrekenen met aanbieders van Jeugd-GGZ, die nog op basis van DBC's gefinancierd worden. Vertragingen in het afrekenen over de jaren 2015, 2016 en 2017 zorgt ervoor dat de gemeente Hengelo onvoldoende zicht heeft op de daadwerkelijke uitgaven aan jeugdhulp. Hierdoor is het lastig is om een verantwoording op te stellen over de uitgaven en om te weten welke middelen nodig zijn voor het inkoopproces voor het komende jaar. Zo gaf de gemeente Hengelo in een gesprek aan dat de uitgaven over 2015, 2016 en 2017 nog niet volledig duidelijk waren, terwijl de inkoop voor 2018 al moest starten. Per 2018 is de DBC-structuur gestopt en moeten aanbieders maandelijks factureren. Gehoopt wordt dat dit nu sneller zicht geeft op de uitgaven in de GGZ.

Zorgverleners lopen op hun beurt aan tegen de verschillen in contracteisen, administratieve processen en systemen tussen gemeenten, waardoor administratieve lasten toenemen in vergelijking met de situatie voor 1 januari 2015. De gemeente Hengelo geeft aan dat de samenwerking met de andere gemeenten in Twente op het gebied van beleid, inkoop en kwaliteitsnormen een belangrijke maatregel is om een verhoging van de administratieve lasten voor zorgverleners te voorkomen. Voor wat betreft de bedrijfsvoering geeft de gemeente Hengelo aan dat er in 2015 en 2016 nog sprake was van knelpunten in de administratie. Inmiddels zijn deze knelpunten opgelost, aldus de gemeente. De gemeente Hengelo heeft aangegeven dat medewerkers van de bedrijfsvoering en uitvoering tijdens de transitiefase en bij het opstellen van de inkoop 2015-2016 onvoldoende betrokken zijn geweest. Inmiddels is dat wel het geval volgens de gemeente. In de totale gegevensuitwisseling is het uitwisselen van vertrouwelijke (medische) persoonsgegevens met zorgverleners volgens de gemeente Hengelo nog een wens.

## Resultaten

Voor het kunnen volgen van de resultaten op het sociaal domein heeft de gemeente Hengelo diverse bronnen tot de beschikking. Het betreft:

- gegevens over indicaties, beschikkingen, facturen en betalingen via de eigen managementinformatiesystemen GWS en COGNOS,;
- gegevens over gebruik van voorzieningen via de sociaal domein monitor voor de 14 gemeenten in Twente uitgevoerd door Kennispunt Twente. Kennispunt Twente voert ook de arbeidsmarkt monitor Twente uit;
- gegevens over kenmerken van de inwoners van de gemeente Hengelo, die verzameld worden in opdracht van het CBS (door de zorgaanbieders) en als onderdeel van de gemeentelijke monitor sociaal domein ([www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)) en via Statline beschikbaar gemaakt worden;

---

<sup>2</sup> De gemeente Hengelo heeft in 2017 al een plan met maatregelen opgesteld, en het nieuwe college heeft ook voor 2019 en verder weer maatregelen aangekondigd.



- ervaringen en signalen van inwoners via bezwaar- en klachtenprocedures, inbreng Adviesraad Sociaal Domein en Cliëntenraden, onderzoek door de lokale ombudsfunctie (Stichting Overijsselse Ombudsman);
- ervaringen van inwoners via de verplichte cliëntervaringsonderzoeken voor de Wmo en de jeugdhulp uitgevoerd door Kennispunt Twente en klanttevredenheidsonderzoek Werk & Inkomen uitgevoerd door BMC;
- onderzoeken en evaluaties uitgevoerd door Kennispunt Twente;
- resultaten van hulp en ondersteuning geregistreerd door Wijkkracht op basis van Effectenster.

Het Kennispunt Twente neemt een belangrijke rol in voor wat betreft het monitoren en onderzoeken van de resultaten van het sociaal domein. Doordat het Kennispunt een regionale functie heeft, is het in staat om kennis en inzicht op te bouwen per gemeente en over de 14 gemeenten. Hierdoor draagt Kennispunt Twente bij aan het spiegelen en leren door gemeenten via vergelijken van en reflecteren op resultaten. Kennispunt Twente is daarnaast in staat om de kwaliteit van de gegevens van gemeenten te verbeteren door het uitvoeren van kwaliteitscontrole op de gegevens van gemeenten en van aanbieders. Hiermee levert Kennispunt Twente toegevoegde waarde voor gemeenten in vergelijking met het CBS. Verder werkt Kennispunt Twente samen met gemeenten, aanbieders en andere partners van gemeenten aan de stap-voor-stap ontwikkeling van een integrale monitor sociaal domein. Naast jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie zal deze monitor op termijn ook gegevens over onderwijs omvatten, waarmee de relatie tussen onderwijs (Passend onderwijs en speciaal onderwijs) en jeugdhulp gelegd kan worden. Verder streeft Kennispunt Twente naar het opnemen van gegevens over de preventieve kant of algemene voorzieningen.

Uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp en Wmo – uitgevoerd in 2017 – komt een positief beeld naar voren. Zo is de meerderheid van de ondervraagden over de jeugdhulp tevreden over de uitvoering van jeugdhulp (inclusief de bejegening door hulpverleners). Ten opzichte van de vorige meting is wel sprake van een lichte achteruitgang in de positieve mening over de uitvoering. De onderzoekers verklaren dit voor een deel door de wachttijden. Over de effecten van jeugdhulp (gemeten in opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen) is een ruime meerderheid positief in lijn met de vorige meting. Voor de Wmo is een meerderheid positief over het contact met hulpverleners, de kwaliteit en de effecten. Ten opzichte van de vorige meting is over de volle breedte een stijgende lijn in de tevredenheid te zien. De gemeente Hengelo heeft bij het aanbieden van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken aangegeven de resultaten te gaan bespreken met ouders, jongeren en cliënten Wmo om het inzicht in de resultaten te kunnen toetsen en verfijnen.

Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek Werk & Inkomen – uitgevoerd in 2015 – komt een positief beeld naar voren over de gemeente Hengelo. Zo geven de onderzoekers aan dat de klanten van de sociale dienst in Hengelo veelal positiever zijn (rapportcijfer 7,5) over de sociale dienst dan klanten in de referentiegroep (7,1) en de bijstandsklanten uit 2011 in de gemeente Hengelo (7,4). Op vrijwel alle aspecten die gemeten zijn, scoort de gemeente Hengelo positief en hoger dan de referentiegroep volgens de onderzoekers. Zo zijn de klanten tevreden over de manier waarop de medewerkers van de balie/receptie met hen omgaan en zijn zij positiever over de wachttijden bij de balie ten opzichte van de referentiegroep. Verder zijn de klanten van de sociale dienst positiever

over het intakegesprek ten opzichte van de referentiegroep en waarden ze de trajecten gemiddeld positiever en ook zwaarder ten opzichte van de referentiegroep. Het onderzoek levert ook verbeterpunten, zoals het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. In de loop van 2018 voert de gemeente Hengelo een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uit.

### **Doelgroepen**

Net als andere gemeenten heeft Hengelo last gehad van het gebrek aan volledige en betrouwbare gegevens van de overgangcliënten uit de AWBZ bij de voorbereiding op en de start van de transitie.

De gemeente heeft inmiddels gegevens over de inwoners die voorzieningen gebruiken en wil dit inzicht verder verbreden en verdiepen via data-analyse. Op basis van data-analyse kan de gemeente beter bepalen wat waar voor wie nodig is. Ook data-analyse van wat zorgverleners aanbieden en leveren, via Kennispunt Twente, geeft de gemeente waardevolle inzichten op voor het inkoopproces en het toezicht op aanbieders. De algemene rekenkamer heeft geen onderzoek gedaan in hoeverre de gemeente een volledig en betrouwbaar beeld heeft over het gebruik van voorzieningen.

Uit gesprekken met de gemeente kwam naar voren dat het lastig is om inzicht te krijgen in inwoners die zorg en ondersteuning mijden en dat wel nodig hebben (“zorgmijders”) en in inwoners die niet actief zijn en thuis zitten en in de toekomst een beroep gaan doen op zorg en of ondersteuning (“bankzitters”). Inzicht in deze inwoners vereist goede samenwerking en informatie-uitwisseling met het voorliggend veld bestaande uit scholen, welzijnsorganisaties, huisartsen, etc.

## Toezicht, controle en verantwoording

### *Toezicht en handhaving*

Voor het toezicht sociaal domein geldt dat de gemeente zelf verantwoordelijk is voor het toezicht op de kwaliteit van de voorzieningen, zoals overeengekomen in contractuele afspraken met aanbieders van voorzieningen, en dat de landelijke inspecties toezicht houden op de kwaliteit van de aanbieders van jeugdhulp voorzieningen en op de werking van de Jeugdwet en de Participatiewet (ook wel aangeduid als stelsel toezicht). Voor de Wmo 2015 geldt dat de gemeente zelf toezichthouders moet aanwijzen, die zowel toezicht houden op de kwaliteit van voorzieningen als op de kwaliteit van de aanbieders van voorzieningen. De gemeente Hengelo heeft specifiek voor de Wmo toezichthouders en handhavers aangesteld. De samenwerking tussen lokale en landelijke toezichthouders is volgens de gemeente Hengelo nog in ontwikkeling. Het is daarbij van belang om vast te stellen wie nu precies verantwoordelijk is voor inzicht in de kwaliteit (goede zorg), dit is nog onduidelijk volgens de gemeente Hengelo. Wel heeft de gemeente Hengelo naar aanleiding van twee casussen positieve ervaringen in de samenwerking met de inspectie. Ook doet zij (sinds dit jaar) mee aan een landelijke proeftuin 'Programma Sociaal Domein - onderzoeken en evalueren calamiteiten door gemeenten en betrokkenen'.

De gemeente Hengelo streeft samen met de andere gemeenten in Twente om samenwerking tussen de toezichthouders en handhavers te ontwikkelen en stimuleren. De gemeenten in Twente hebben gezamenlijk een regionaal kwaliteitskader voor Wmo en jeugd opgesteld dat bij inkoop, contractmanagement en handhaving wordt gehanteerd. Dit kwaliteitskader vergemakkelijkt de regionale samenwerking van toezichthouders en handhavers. De gemeente Hengelo ziet het gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) als kwetsbaar voor misbruik. Toezichthouders en handhavers nemen PGB dan ook als belangrijk risico mee in het uitvoeren van hun taken.

De provincie Overijssel voert ten slotte het financieel toezicht uit op de gemeente Hengelo.

### *Controle*

De controle op het sociaal domein vindt plaats vanuit verschillende activiteiten, zoals de interne controle door de gemeente, de accountantscontrole, de controle door de gemeenteraad en ter ondersteuning daarvan onderzoeken door de Rekenkamercommissie Hengelo. Belangrijke vraag voor gemeente en gemeenteraad is naar de mening van de Algemene Rekenkamer op dit moment niet alleen welke informatie nodig is om vast te stellen of de doelen, ambities, uitgangspunten en prestaties gerealiseerd worden binnen de gestelde budgettaire kaders, maar ook welke zekerheid daarbij nodig is. Bij een sociaal domein met een belangrijke rol en ruimte voor professionals en inwoners passen strikte regelgeving en kaders minder goed. Aan de andere kant hebben de gemeente en gemeenteraad wel zekerheid nodig dat publieke middelen van de gemeente rechtmatig, doelmatig en doeltreffend worden besteed.

Over 2015 gaf de gemeentelijke accountant een verklaring met beperking af voor wat betreft getrouw beeld en de rechtmatigheid. De verklaring met beperking had voornamelijk betrekking op de uitgaven in verband met het sociaal domein. Zo had de gemeente Hengelo te maken met de late levering van informatie door aanbieders over het leveren van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning en had de gemeente Hengelo volgens de accountant geen (aanvullende) effectieve

beheersmaatregelen ingericht ter vaststelling van de daadwerkelijke levering van de zorg en de volledige verantwoording over(?) het onderhandenwerk door de zorgaanbieders. Verder had de verklaring met beperking betrekking op de door de gemeente verstrekte persoonsgebonden budgetten in het kader van uitvoering van de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De betalingen die samenhangen met deze persoonsgebonden budgetten vinden plaats door de Sociale Verzekeringsbank. De gemeente had volgens de accountant zelf geen (aanvullende) effectieve beheersmaatregelen ingericht ter vaststelling van de daadwerkelijke levering van de zorg. Daarnaast had de verklaring met beperking betrekking op het te laag verantwoorden van de baten uit eigen bijdragen Wmo, doordat een vordering op het Centraal Administratiekantoor ten onrechte niet was opgenomen.

Over 2016 luidde de verklaring van de gemeentelijke accountant goedkeurend ten aanzien van getrouwheid en met beperking ten aanzien van rechtmatigheid. De beperking met betrekking tot de rechtmatigheid had geen betrekking op de uitgaven sociaal domein.

#### *Verantwoording*

Het college legt verantwoording af aan de gemeenteraad in het jaarverslag, in de jaarrekening en rapporteert periodiek (elke vier maanden) aan de gemeenteraad over relevante ontwikkelingen met betrekking tot het sociaal domein. Daarnaast beantwoordt het college vragen van de gemeenteraad en legt beleidsstukken voor.

## Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek doen we de raad onderstaande aanbevelingen.

- Bouw het integraal werken verder uit door te zorgen voor een betere aansluiting van het domein Werk & Inkomen en samenwerking met partijen als CIZ, zorgverzekeraars, schoolbesturen, justitiële jeugdketen en Veilig Thuis. Hierdoor ontstaat ruimte voor een levensloopbenadering voor de betrokken burgers, wat het makkelijker maakt om doorlopende hulp-, ondersteunings-, leer- en werklijnen te ontwikkelen en te implementeren. Daar waar landelijke eisen (kunnen gaan) knellen adviseren we de gemeente de ruimte te zoeken en te nemen om een eigen koers te varen, passend bij de gewijzigde verhoudingen tussen Rijk en gemeenten door toedoen van de decentralisaties sociaal domein. Ook het Rijk onderkent dit en geeft – hoewel soms schoorvoetend – steeds meer ruimte aan gemeenten om deze eigen koers te varen. Voorbeelden hiervan zijn de city deals (<http://agendastad.nl/city-deals/>) en recente ontwikkelingen rondom de bijstand.
- Bepaal met voorrang de gewenste *informatiepositie* van de raad gegeven de keuze voor maatwerk en een integrale aanpak voor inwoners en de ruimte voor professionals die daarvoor nodig is. Welke informatie heb je als raad nodig om kaders (bij) te stellen voor de transformatie van het sociaal domein en aanpalende beleidsdomeinen en welke informatie is daarnaast nodig om vast te stellen of de beoogde resultaten zijn of kunnen worden gerealiseerd binnen de afgesproken budgettaire kaders? Hierbij adviseren we de informatiepositie in een bredere context te zien dan nodig is voor een rechtmatige besteding van middelen via de accountantscontrole. Zorg dat de raad ook zicht heeft op welke prestaties voor de inwoners van Hengelo worden geleverd en hoe doeltreffend en doelmatig ondersteuning wordt verleend. Heb daarbij ook aandacht voor kwetsbare groepen die minder snel in beeld zijn, zoals zorgmijders en bankzitters. Zorg dat de raad geïnformeerd wordt vanuit verschillende bronnen, waaronder gesprekken met inwoners en specifiek inwoners de gebruik maken van voorzieningen via Adviesraad Sociaal Domein en cliëntenraden, hulpverleners, cliëntervaringsonderzoeken en specifieke onderzoeken naar de resultaten van voorzieningen en evaluatie van de inrichting van het sociaal domein. Het Kennispunt Twente kan hierbij een belangrijk knooppunt van informatie worden (zie ook onderdeel Informatievoorziening in het hoofdstuk bevindingen op hoofdlijnen). Betrek bij de informatie ook nadrukkelijk informatie over de risico's, zowel voor de cliënten binnen het sociaal domein, voor de zorgverleners als voor de gemeente als uitvoerder van het beleid, alsmede de financiële risico's.
- Gebruik als raad *visualisaties* als de mindmaps in de bijlagen als hulpmiddel voor het inzichtelijk krijgen van de gevolgen van toekomstige beslissingen met betrekking tot het sociaal domein. Een visuele structuur geeft ook houvast bij het inrichten van samenwerking, kennis- en informatie-uitwisseling met andere gemeenten en partners van de gemeente Hengelo. We geven de raad als suggestie mee om het college te vragen om een dergelijke visuele structuur van het sociaal domein op te stellen en actueel te houden. De Rekenkamercommissie stelt de hiervoor opgestelde mindmaps graag beschikbaar.

- Zoek als raad actief de *samenwerking met andere gemeenteraden* . We adviseren de raad om daarbij niet alleen gemeenteraden van de regio Twente op te zoeken, maar ook gemeenteraden met vergelijkbare problematiek op het sociaal domein of met vergelijkbare keuzen voor wat betreft de inrichting van het sociaal domein. Het zou immers zonde zijn als gemeenteraden 388 keer leergeld betalen in plaats van kennis- en informatie met elkaar uitwisselen.
- Benut als raad de informatiepositie en vaar een *eigen en duidelijke koers* voor het sociaal domein, die vertrekt vanuit de inwoners en hun ondersteuningsbehoeften in samenhang met de transformatieopgave en rekening houdt met de gevolgen van beslissingen binnen de gekozen inrichting en organisatie van het sociaal domein.

## Bijlage 1: Toelichting op de mindmaps

### Structuur van de mindmaps

De resultaten van het onderzoek heeft de Rekenkamercommissie samengebracht in een aantal visualisaties, zogenaamde mindmaps. Het betreft de volgende mindmaps:

- De mindmap *Aandachtspunten, risico's en mooie initiatieven* geeft inzicht in de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek geclusterd op een aantal thema's;
- De mindmaps *Bestuurlijke inrichting sociaal domein; Doelen, ambities, uitgangspunten en prestaties sociaal domein; Informatievoorziening, controle, toezicht en verantwoording sociaal domein; Toegang sociaal domein* geven inzicht in beleid, inrichting en uitvoering van het sociaal domein. Elk van deze mindmaps kent een eigen structuur, die voortvloeit uit de bevindingen van het onderzoek;
- De mindmaps *Jeugdhulp; Wmo 2015; Participatiewet* geven inzicht in drie specifieke onderdelen van het sociaal domein. Deze drie mindmaps volgen een zelfde structuur/indeling (met de klok mee startend rechts bovenin):
  - Welke doelen, prestaties en (maatschappelijke) effecten wil de gemeente bereiken?
  - Wat zijn de belangrijkste veranderingen sinds 1-1-2015?
  - Wat zijn de taken voor de gemeente?
  - Hoe is de ingang en toegang geregeld?
  - Op welk schaalniveau worden taken uitgevoerd?
  - Hoeveel burgers maken gebruik van een voorziening, wat zijn hun kenmerken (doelgroepen) en wat vinden zij ervan?
  - Hoeveel heeft de gemeente begroot en besteed aan de voorzieningen?

### Toegang tot de mindmaps

De mindmaps zijn gemaakt in het programma MindManager van Mindjet en kunnen bekeken worden via de (gratis) viewerapplicaties, zowel op desktop, tablet en smartphone en dit zowel onder Windows, iOS als Android. Zie: [www.mindjet.com](http://www.mindjet.com).

# Aandachtspunten sociaal domein gemeente Hengelo

**Controle, toezicht en verantwoording op lokaal en regionaal niveau**

- Controle**
  - Bepalen welke informatie nodig is voor controletaak gemeenteraad
  - Bepalen welke zekerheid nodig is bij benodigde informatie voor de gemeenteraad
- Toezicht: nog onduidelijk wie inzicht moet hebben in kwaliteit van goede zorg**
  - Aandacht nodig voor toezicht en handhaving op kwaliteit
  - PGB is echt een kwetsbaar terrein met misbruik op de loer
  - Samenwerking met landelijke inspecties nog in ontwikkeling
- Verantwoording**
  - Bepalen wat je wil bereiken
  - Bepalen hoe je het bereiken van doelen vast stelt

**Bestuurlijk speelveld**

- Regionale samenwerking vertraagt gemeentelijke besluitvorming en vice versa**
  - Ideeën over rol gemeente (regisseur op afstand of directe inhoudelijke betrokkenheid) en inhoud lopen soms uit elkaar
  - Bestuurders hebben regionale samenwerking tussen de oren, uitvoerders nog niet
- Speelveld is per wet (inclusief aanpalende domeinen) verschillend**
  - Veel wisseling in beleid, geld en wet- en regelgeving vanuit Den Haag, dit voorkomt rustig vaarwater als basis voor innovatie
- Regionale samenwerking in Twente is krachtig, vanwege coherentie gebied**
  - Hengelo heeft binnen regionale samenwerkingsverbanden een sterke positie
  - Kennisdeling en elkaar ondersteunen loopt goed
  - Regionale ontwikkelingsnormen voor kwaliteit
- Afhankelijkheid van landelijke uitvoeringsinstellingen CAK, SVB en UWV**

**Mooie initiatieven**

- Praktijkondersteuners bij huisartsen (POH) ivm doorverwijzen jongeren naar jeugdhulp voorzieningen (voorkomen van onnodige doorverwijzing naar zware voorzieningen en daarmee voorkomen van onnodige uitgaven)**
  - Doorontwikkelen en inbedden van praktijkondersteuners inmiddels volgens gemeente geïmplementeerd
- Regionaal Kennispunt Twente**
  - Regionale uitvoering clientervaringsonderzoeken
  - Regionale monitor sociaal domein in opbouw: mensen kunnen volgen in de tijd (levensloop analyse)
- Regionale reflectiekamer om te kunnen leren**
- Koppeling van maatregelen 2017 aan verwachte besparingen op uitgaven, zie notitie Ondersteuning en Zorg voor Jeugd en Wmo, maatregelen voor 2017 en verder**
- Duidelijke risicoparagraaf in beleidsplan sociaal domein eind 2014**
- Regionale werkplaats voor analyse van mogelijke gevolgen van de decentralisaties voor professie en opleiding**
- Transformatie agenda**
  - Voorstel om transformatie te kunnen realiseren obv initiatieven inwoners
  - LEF-projecten

**Bedrijfsvoering en werkprocessen: cruciaal voor realiseren doelen**

- Beveiligde gegevensuitwisseling nog aandachtspunt tussen gemeente en aanbieders**
- Gemeenten werken met eigen systemen wat uitwisseling voor aanbieders bewerkelijk maakt en daarmee voor onnodige administratieve lasten zorgt**
- Hengelo heeft eind 2016 naar eigen zeggen bedrijfsvoering op orde, 2015-2016 was sprake van administratieve problemen en oplossen daarvan**
- Bedrijfsvoering/uitvoering niet of nauwelijks betrokken bij inkoop voor 2015**

**Inzicht in doelgroepen: wat is mijn maatschappelijke opgave als gemeente?**

- Specialistische doelgroepen vereisen specialistische kennis, als gemeente Hengelo zelf toegang mede wil bepalen, inkoop doen en cliënten ondersteunen, dan moet er ook voldoende kennis in huis zijn mbt bepaalde doelgroepen met specifieke behoeften: LVB, GGZ, ...**
  - Zonder voldoende kennis ook lastig om passende inkoop te doen qua P EN Q
  - Ook kan niet elk probleemgeval zelfredzaam worden met een vrijwilliger. Soms is dan kennis nodig, om echt te kunnen ondersteunen.
- Kijk breder want zelfredzaamheid en participatie hangt ook samen met gebruik andere voorzieningen dan sociaal domein: Wlz, Zvw, Passend onderwijs, ...**
  - Hoe om te gaan met investeringen in preventie en met mensen die qua behoefte aan zorg en ondersteuning voorzieningen uit meerdere regimes nodig hebben of op het snijvlak zitten tussen verschillende regimes?
  - Gemeente kan samenwerking met CIZ, zorgverzekeraars en zorgkantoren niet afdwingen
- Wat zijn kwetsbaarheden in populatie en waar bevinden die zich?**

**Inzicht in kostenstructuur voorzieningen: welke uitgaven zijn echt nodig om resultaat te bereiken waar kan het minder, waar moet het wellicht meer om toekomstige uitgaven te verminderen?**

- Eigen werkprocessen en procedures per gemeente kunnen zorgen voor toename administratieve lasten en daarmee voor onnodige kosten bij aanbieders**
  - Samenwerking binnen Samen14 reduceert dit risico
- Doorlooptijd afrekenen 2015, 2016 en 2017 (jeugd-GGZ ivm DBC-systematiek) zorgt voor onvoldoende inzicht in daadwerkelijke kosten**

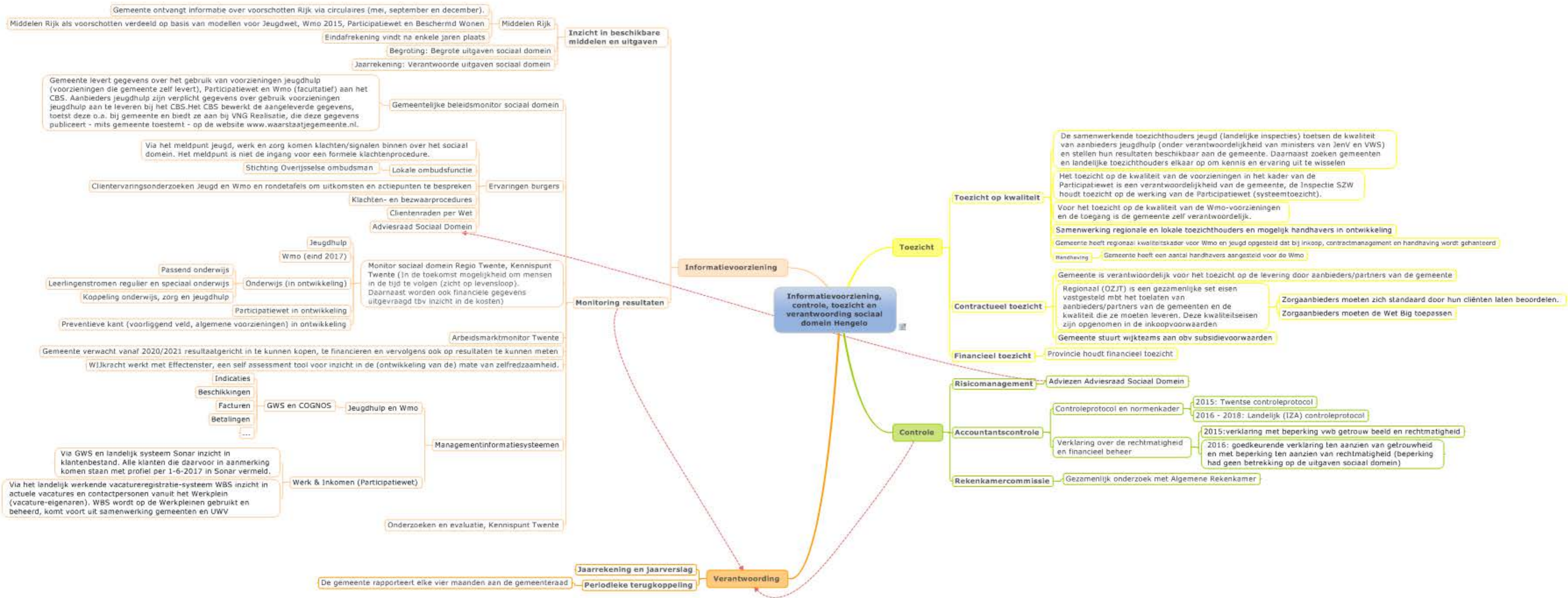
**Wisselwerking voorliggend veld, gemeentelijk sociaal domein en specialistische aanbieders en gecertificeerde instellingen is van belang.**

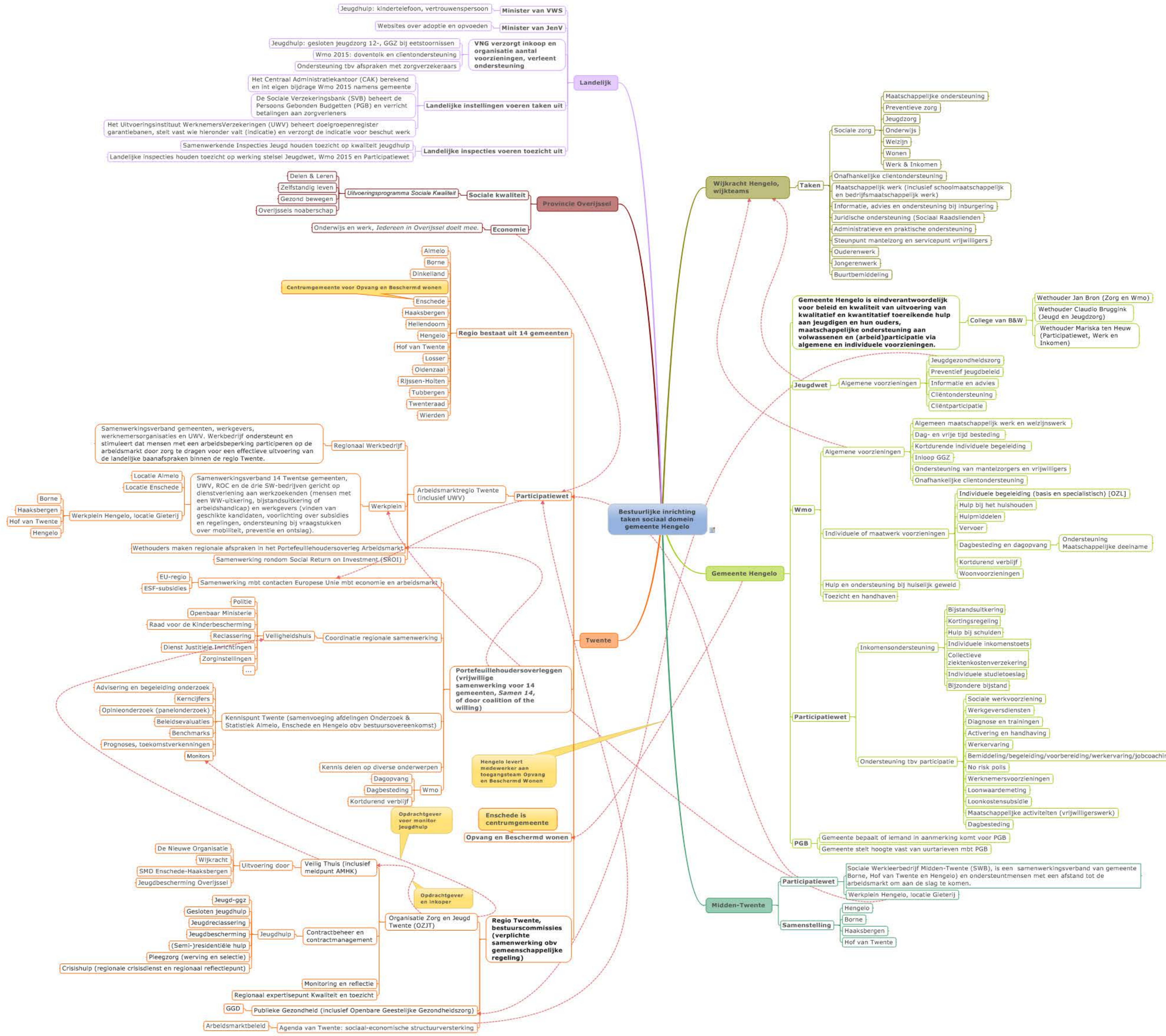
- Overdracht van aanbieders of gecertificeerde instellingen naar gemeentelijk sociaal domein moet goed zijn om terugval te voorkomen**
  - Korte lijnen tussen afdeling zorg en ondersteuning, aanbieders en Wijkkracht moet dit risico wegnemen
- Voorliggend veld moet voldoende kennis hebben om tijdig te signaleren en op te schalen waar nodig.**
- Spanning tussen rol van scherpe inkoop (budgetbeheersing) en constructieve partner om transformatie te realiseren samen met aanbieders en andere partners**
  - Kennisachterstand speelt dan ook een rol: als je niet goed weet waar je het over hebt, kun je niet goed inkopen. Hengelo heeft geïnvesteerd in kennispositie door aantrekken specialisten en samenwerking binnen Samen14.
- Onvoldoende grip op externe verwijzers leidt tot financiële risico's**
  - Gemeente ontvangt geen of laat indicatie bijvoorbeeld vanuit gecertificeerde instellingen, maar moet wel de rekening betalen
  - Huisartsen mogen zelfstandig doorverwijzen, praktijkondersteuners helpen bij het beheersen hiervan (niet alle huisartsen doen hier aan mee)

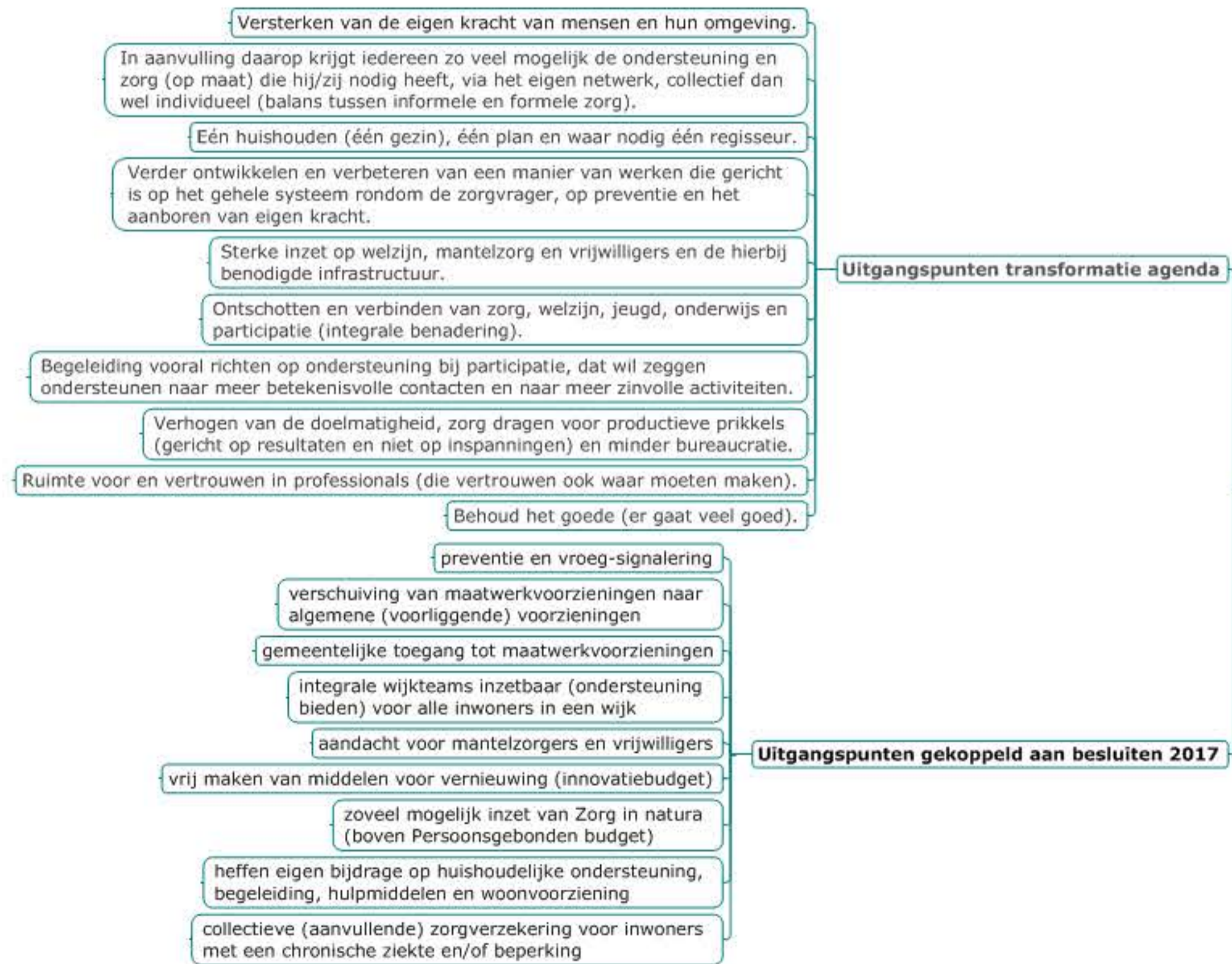
**Integrale aanpak**

- Transitie**
  - Gestart met sectorale uitwerking vanwege wetten en samenwerkingsverbanden
  - Sectorale inkoop jeugdhulp, vanwege o.a. DBC structuur jeugd GGZ. Hierdoor transformatie pas echt mogelijk met inkoop 2018
- Transformatie**
  - In juli 2016 is transformatie-agenda opgesteld met lef-projecten
    - Integraal beleidsplan (lokaal EN regionaal)
  - Adviesraad sociaal domein voor advies op strategisch niveau, cliëntenraden tbv uitvoeringspraktijk
  - Regionale sociaal domein monitor wordt volgens groei-model stap-voor-stap ontwikkeld
  - Regionale werkplaats sociaal domein mbt ontwikkelen competenties van professionals ism Saxion
  - Integratie met Werk & Inkomen versterken
    - Samenwerking met UWV stuit op ontbreken van 1 regeling voor onderkant arbeidsmarkt
    - Gemeenten worden nu lokaal geprikkeld vanuit budget voor reintegreren mensen, regionale prikkel zou effectiever kunnen zijn
    - Cultuurverandering nodig: van rechtmatigheid en controle/compliance naar maatwerk om reintegratie/participatie mogelijk te maken
  - Cultuuromslag wel nodig in de uitvoering
  - Klankbordgroep voorliggende dagvoorzieningen
  - Leading by example vwb integraal denken, handelen en doen: beleid, organisatie, ...
  - Wensen voor betere integrale aanpak:
    - PGB trekkingsrechten in eigen beheer
    - Persoonlijke verzorging ook naar gemeente
    - Betere inbedding in wijken
- Uitdaging:**
  - Samenwerking met CIZ, zorgkantoren (Wlz) en verzekeraars (Zvw) is nodig als mensen behoeften hebben op het snijvlak van wettelijke regimes of als mensen voorzieningen nodig hebben uit verschillende wetten
    - Clientondersteuning moet dus ook kennis hebben van Wlz en Zvw. Volgens gemeente is dit ondergebracht bij Wijkkracht professionals en bij vrijwilligers
    - Wijkverpleegkundige werkt goed mee in wijkteams
  - Gedwongen kader en Veilig thuis
  - Hoe om te gaan met zorgmijders
  - Samenwerking met schoolbesturen o.a. vanwege Passend onderwijs
  - Samenhang aanbrengen tussen begeleid (gemeente) en beschermd wonen (centrum gemeente)
  - Omgaan met veel aanbieders vanuit dubbel rol: scherpe inkoop vs transformatie partner
  - Risicogericht werken obv data over mensen in wijken









**Doelen, ambities, uitgangspunten en prestaties sociaal domein Hengelo**

Visie, doelen, ...

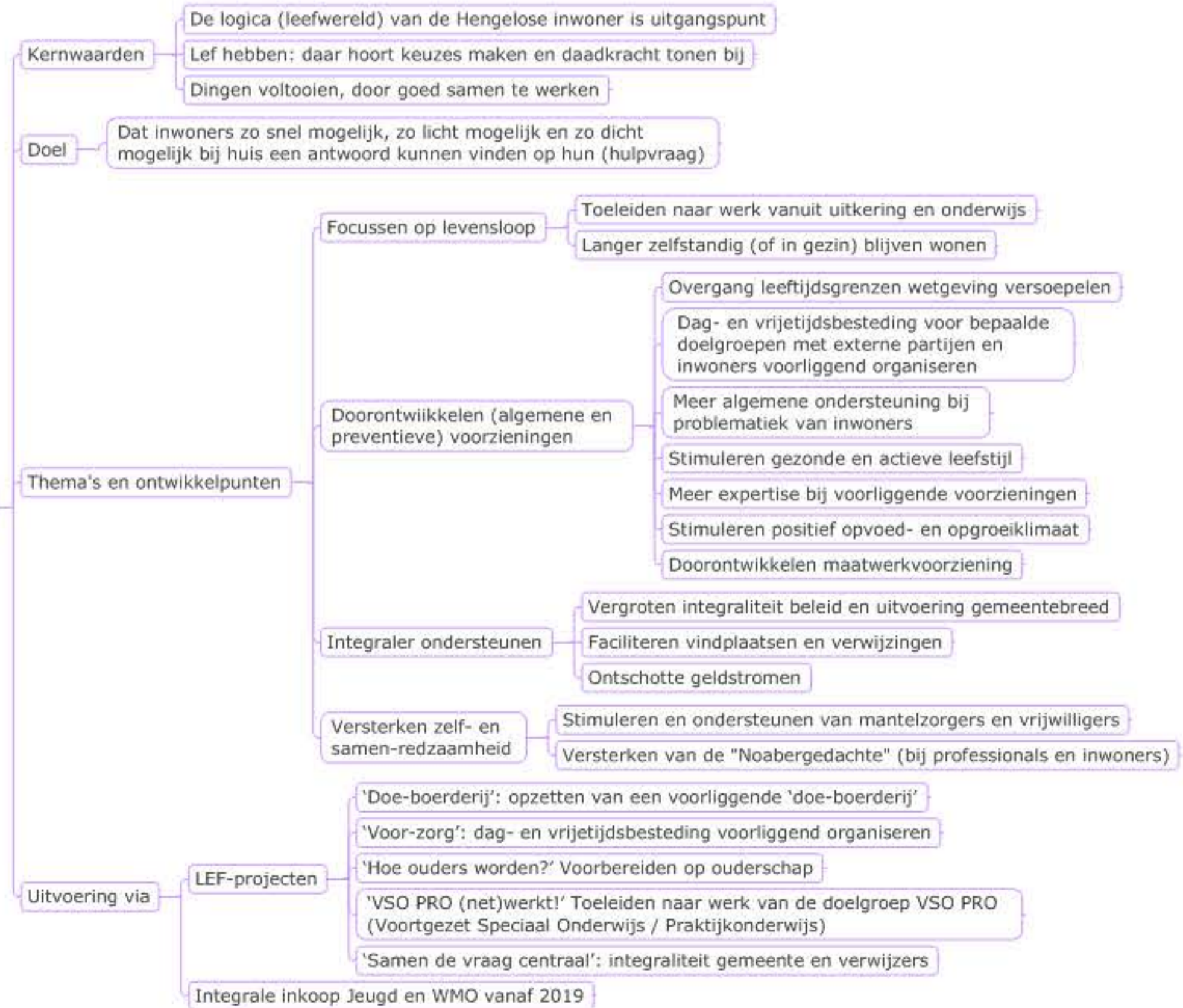
**Sociale visie gemeente Hengelo**

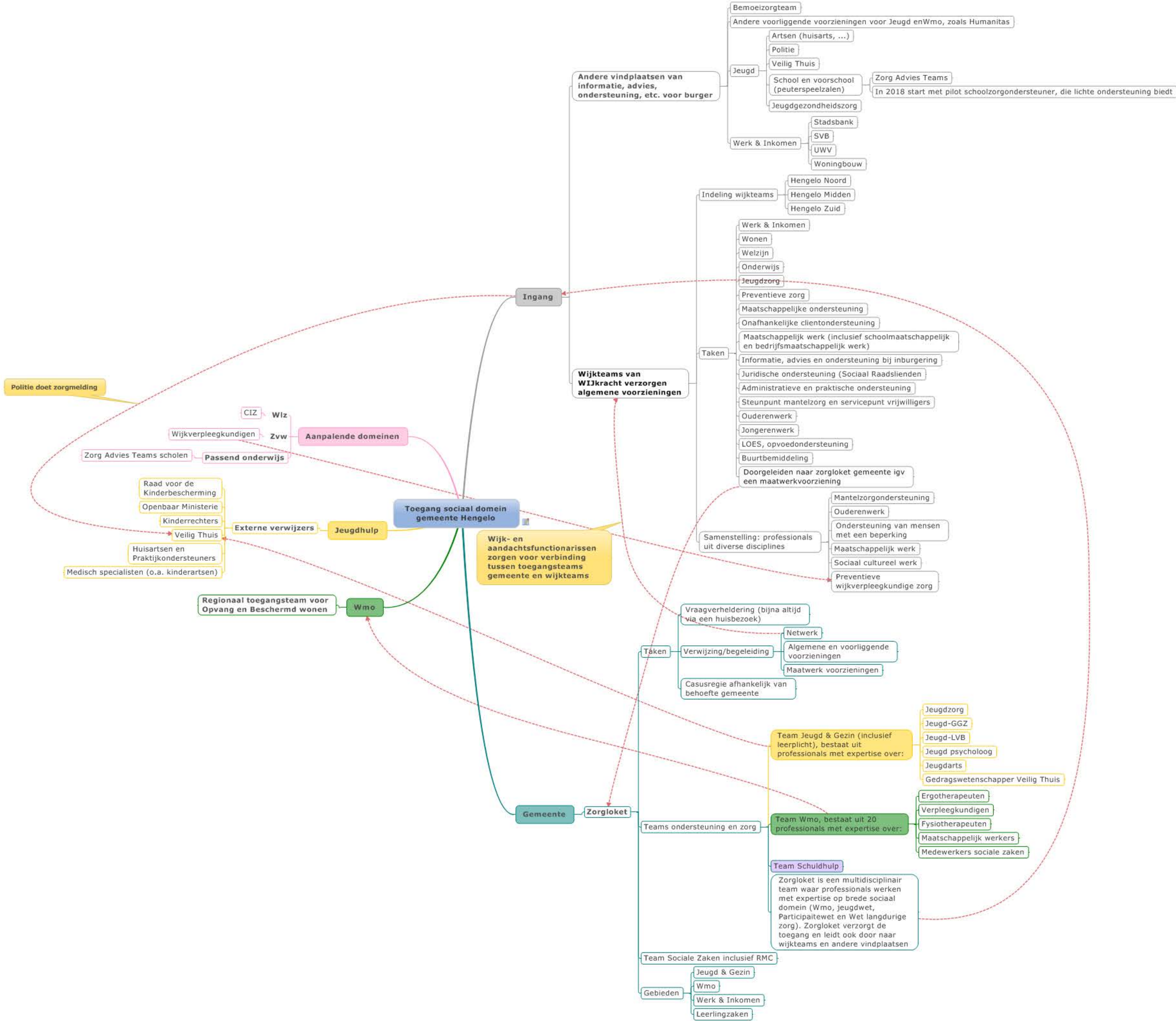


**Visie op (transformatie) sociaal domein**



**Transformatie-agenda: Hengelo sociaal met lef**



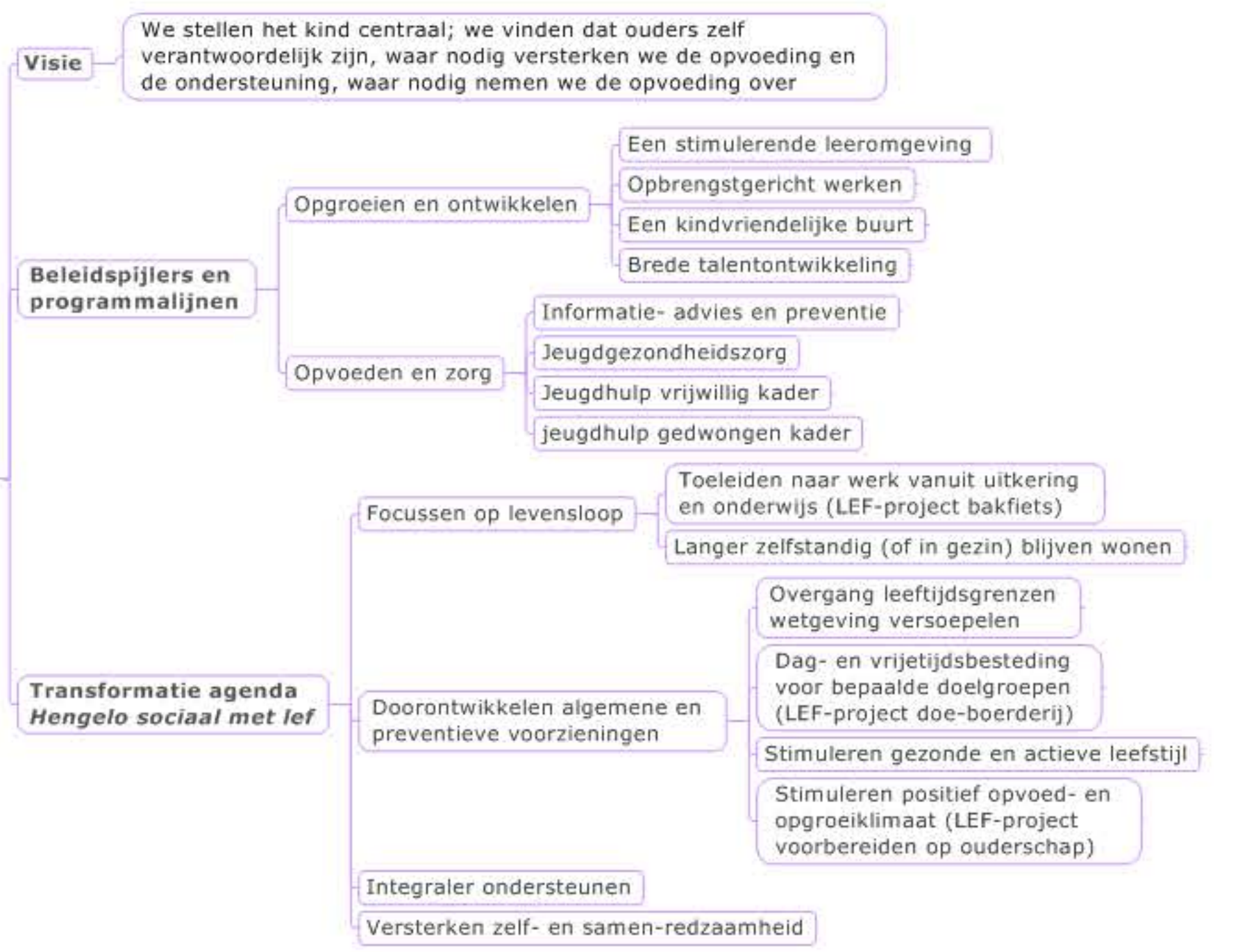


# Jeugdhulp Hengelo

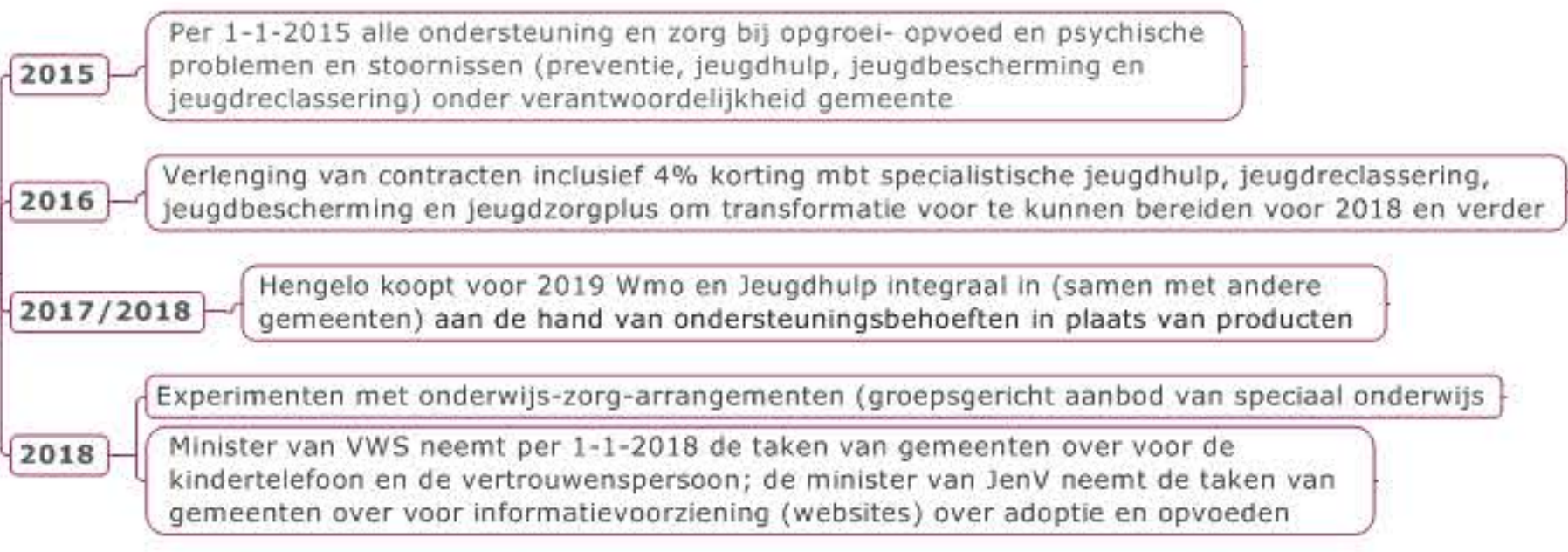
Wat is de omvang van de middelen die de gemeente begroot en besteedt aan de voorzieningen?

	A	B	C	D	E	F
1	Begroting 2015	23268	24564	21816		20334
2	Opvoeden en Zorg	43894	45397	42471		40828
3	Programma 2: Onderwijs en Jeugd					

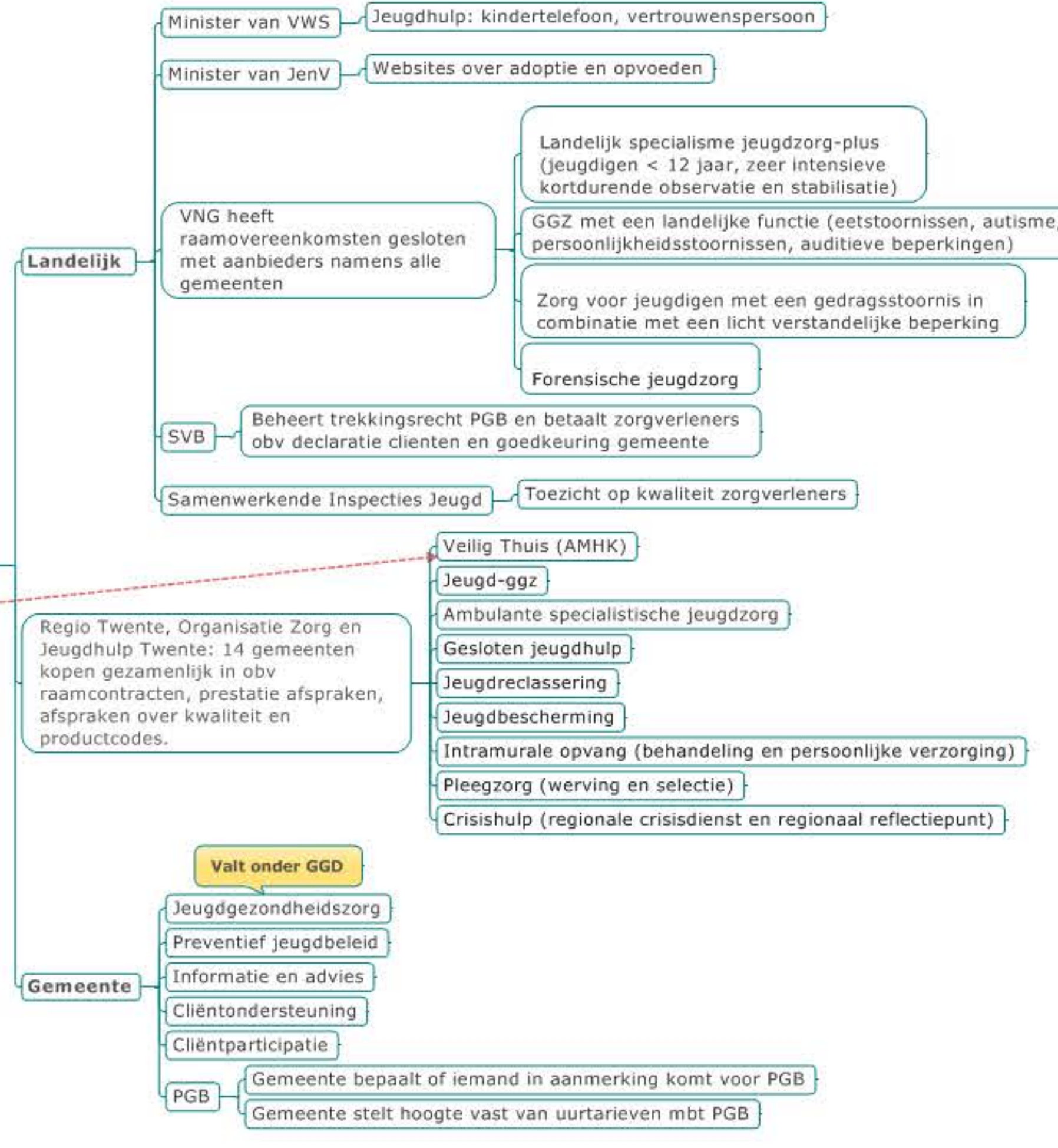
Welke doelen wil de gemeente bereiken en via welke acties?



Wat zijn de belangrijkste veranderingen sinds 1/1/2015?



Wat zijn de taken voor de gemeente en op welk schaalniveau worden deze taken uitgevoerd?



	A	B	C	D
1	Totaal jeugdzorgtrajecten	1710		
2	Totaal jeugdhulp zonder verblijf	1225		
3	Uitgevoerd door het wijk- of buurtteam		0	
4	Ambulante jeugdhulp op locatie aanbieder		865	
5	Daghulp op locatie van de aanbieder		135	
6	Jeugdhulp in het netwerk van de jongere		220	
7	Totaal jeugdhulp met verblijf	245		
8	Pleegzorg		100	
9	Gezinsgericht		20	
10	Gesloten plaatsing			
11	Ander verblijf bij jeugdhulpaanbieder		115	
12	Totaal jeugdbeschermingstrajecten	200		
13	Totaal jeugdreclasseringstrajecten	45		

	A	B	C
1	Totaal jeugdzorgtrajecten	2375	
2	Gemeentelijke toegang		725
3	Huisarts		975
4	Jeugdarts		75
5	Gecertificeerde instelling		205
6	Medisch specialist		105
7	Geen verwijzer		45
8	Verwijzer onbekend		235

	A	B	C	D	E
1	Totaal jeugdhulptrajecten	2375			
2	Totaal begonnen trajecten	1250			
3	Totaal beëindigde trajecten	965			
4	Beëindigd volgens plan		775		
5	Totaal voortijdig afgesloten		190		
6	In overeenstemming		125		
7	Eenzijdig door de cliënt		40		
8	Eenzijdig door de aanbieder		10		
9	Wegens externe omstandigheden		10		

	A	B
1	Specialistische GGZ	1674
2	Jeugdbescherming	538
3	Dyslexie	444
4	Individuele begeleiding	440
5	Dagbesteding	428
6	Pleegzorg	246
7	Intramuraal	242
8	Specialistische jeugdhulp	228
9	Behandeling	212
10	Kortdurend verblijf	166

	A	B
1	Instream jeugdigen	1492
2	Uitstroom jeugdigen	1380
3	Aantal jeugdigen met jeugdhulp	1962

Gegevens CBS: landelijke uitvraag jeugdhulp

We laten gegevens zien van het CBS (landelijke uitvraag bij aanbieders jeugdhulp) en van Kennispunt Twente. Kennispunt Twente verricht kwaliteitscontroles op gegevens bij aanbieders, gemeente Hengelo en bij de andere Twentse gemeenten. Kennispunt Twente is daarmee in staat de volledigheid en betrouwbaarheid van de gegevens te versterken.

Hoeveel personen maken gebruik van jeugdhulp, wie is de verwijzer en wat is bekend over status? Wat is bekend over ervaringen en resultaten?

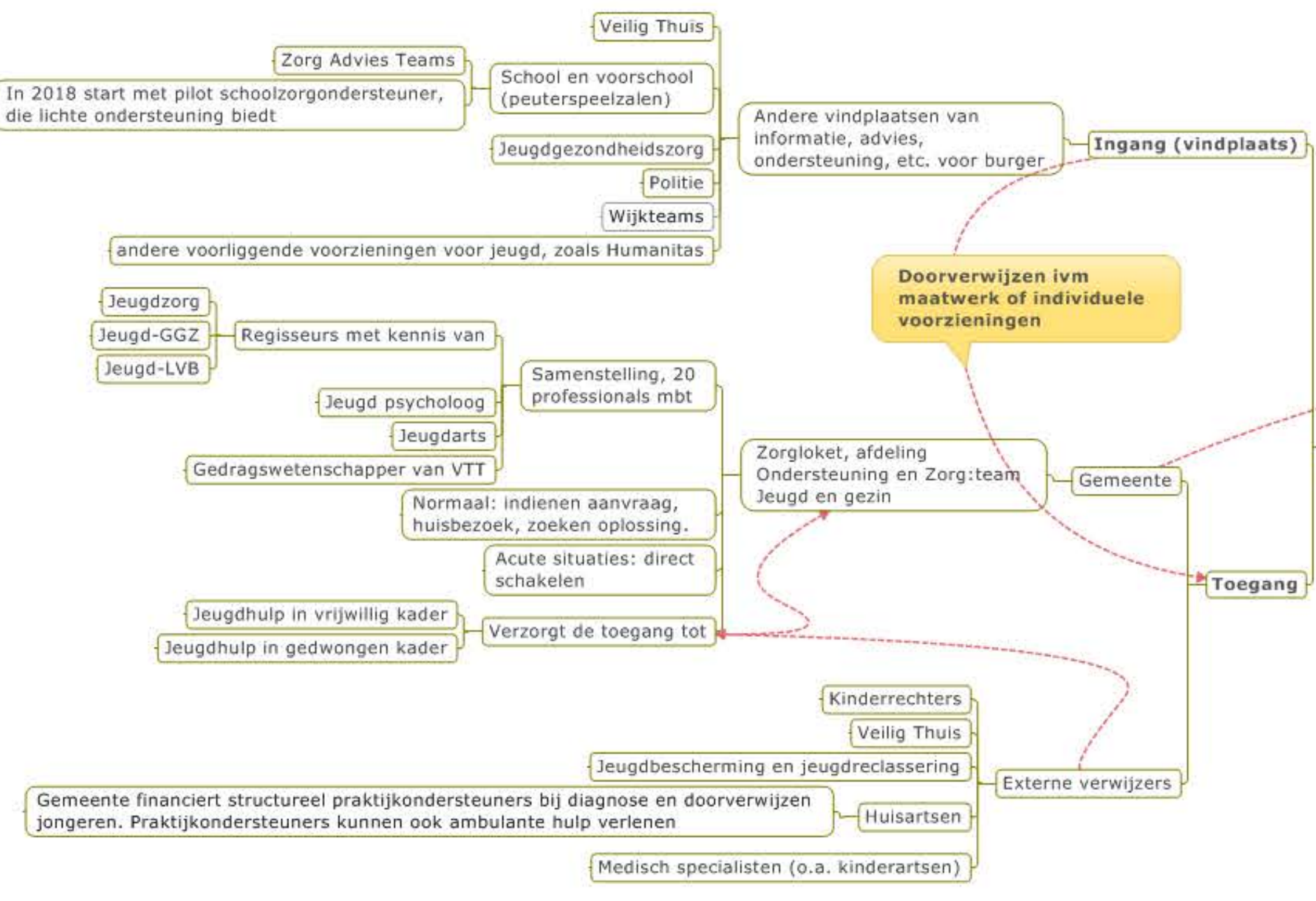
Gegevens Kennispunt Twente: Monitor sociaal domein, OZJT/Samen14

De meerderheid van de ondervraagden is tevreden over de uitvoering van jeugdhulp (inclusief de begeleiding door hulpverleners). Er is wel sprake van grote variatie van 50% tevredenheid over bijvoorbeeld de samenwerking tussen verschillende organisaties tot circa 80% tevredenheid over respect door de hulpverlener. Ten opzichte van de vorige meting (2016) is wel sprake van een lichte achteruitgang in de positieve mening over de uitvoering. De onderzoekers verklaren dit voor een deel door de wachttijden. Over de effecten van jeugdhulp (gemeten in opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen) is een ruime meerderheid positief (tussen de circa 65% en circa 80%), dit is in lijn met de vorige meting.

Clientervaringsonderzoek Jeugd - Ervaringen

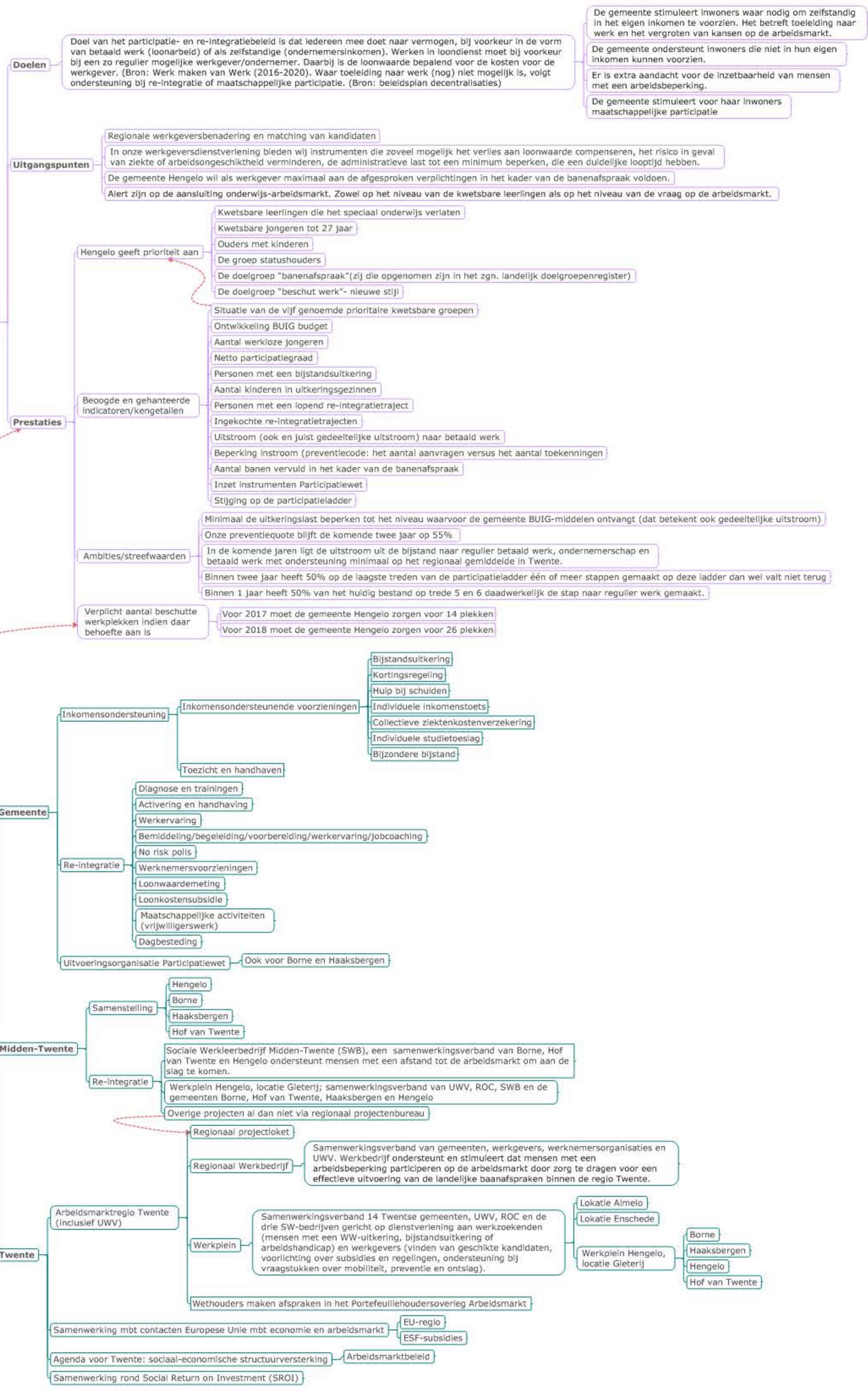
Resultaten

Gemeente verwacht vanaf 2020/2021 outcome gericht in te kunnen kopen en vervolgens ook op outcome resultaten te kunnen meten



# Hengelo, Participatiewet

Welke doelen, prestaties en effecten wil de gemeente bereiken?



Begroting en realisatie uitgaven P-wet als onderdeel van Programma Economie, werk en Inkomen (bedragen x €1000)

	A	Begroting 2015	Rekening 2015	Begroting 2016	Rekening 2016	Begroting 2017
1						
2	Werkgelegenheid en sociale werkvoorziening (F13)	18553	18537	17306		16870
3	(bijzondere) bijstand, etc. (F12 A, C, D en E)	48853	48810	50236		47753
4	Totaal P-wet	67406	67347	67542		64623
5	Programma 1. Economie, Werk en Inkomen (totaal)	71493	71360	71236		68725

Wat is de omvang van de middelen die de gemeente begroot en besteedt aan de voorzieningen?

In 2016 werd in Hengelo per 1.000 mensen in de leeftijd van 15 - 64 jaar gebruik gemaakt van 19,3 re-integratie voorzieningen. (Bron: Waar staat je gemeente.nl)

Aantal re-integratie voorzieningen eind 2016 volgens CBS Statline

	A	B	C
1	Totaal re-integratievoorzieningen	810	
2	Tijdelijke loonkostensubsidie	10	
3	WWID-baan	10	
4	Participatieplaats	40	
5	Loonkostensubsidie (Participatiewet)	30	
6	Fortalare loonkostensubsidie		
7	Beschut werk	0	
8	Begeleiding op werking/job-coach	10	
9	Vervoersvoorziening (woon-werk)	0	
10	Andere voorziening voor arbeidsbeperking	0	
11	Overige re-integratievoorzieningen	710	

Gebruik re-integratie voorzieningen

In 2016 ontvingen 2.264 inwoners van de gemeente Hengelo een uitkering in het kader van de P-wet. Eind 2015 ontvingen 2.148 personen een uitkering in het kader van de P-wet. (bron: Twentse arbeidsmarktmonitor, Kennispunt Twente) Structureel neemt het aantal uitkeringen licht toe, de instroom en uitstroom zijn nagenoeg gelijk wat zorgt voor veel dynamiek in het bestand en focus op korte interventies (bron: bijlagenboek nota Werk maken van werk

Gebruik inkomensondersteuning

Personen met een uitkering eind 2016 volgens CBS Statline

	A	B	C
1	Aantal personen met een uitkeringen (totaal)	19910	
2	Werkloosheid		2060
3	Bijstand		2600
4	ACW		14960

Wat is de omvang van het aantal burgers dat gebruik maakt van een voorziening en wat zijn hun kenmerken (doelgroepen)? Wat is bekend over ervaringen en resultaten?

Uit de resultaten van het onderzoek uit 2015 komt een positief beeld naar voren. Op vrijwel alle aspecten (balie/receptie, wachttijden, intakegesprek en trajecten) die gemeten zijn, scoort de gemeente Hengelo positief en hoger dan de referentiegroep volgens de onderzoekers. Verbeterpunten betreffen de telefonische bereikbaarheid en het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. In 2018 voert de gemeente Hengelo een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uit.

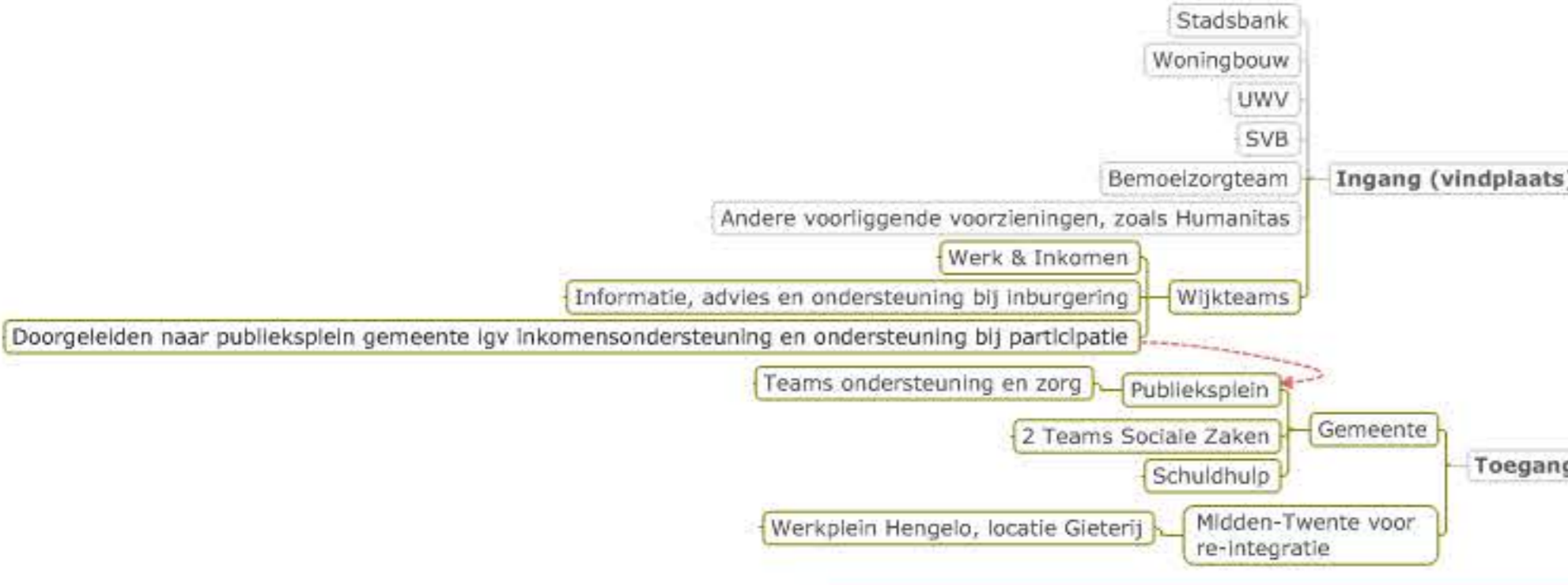
Klanttevredenheidsonderzoek Werk & Inkomen

Ervaringen

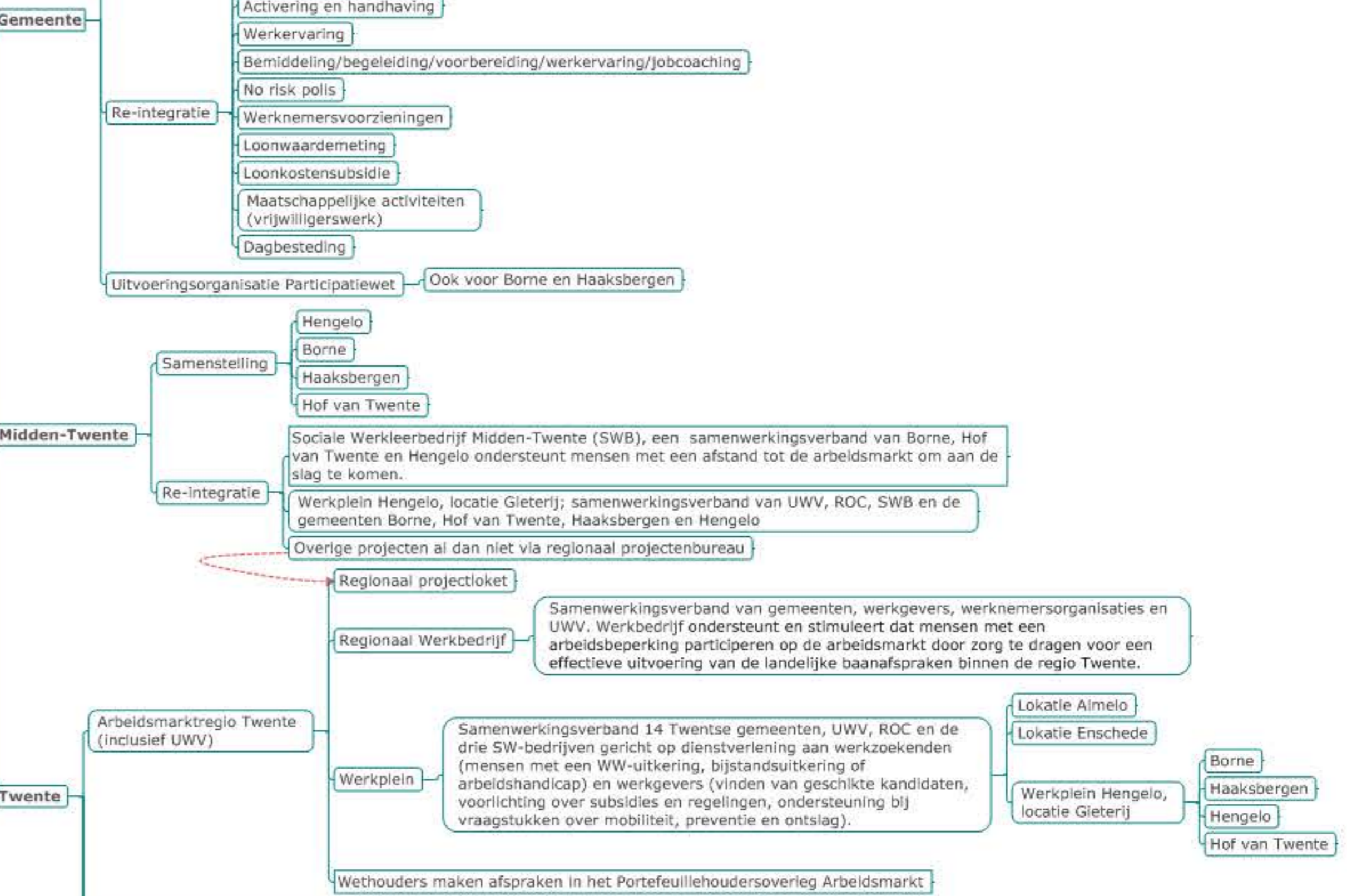
Ontwikkeling in volume uitkeringen  
Aantal niet-werkende werkzoekenden  
Meting voortgang op indicatoren voor gemeente Hengelo in ontwikkeling

Resultaten en ontwikkelingen

Hoe heeft de gemeente de toegang tot de voorzieningen ingericht?



Op welk schaalniveau worden taken uitgevoerd?



Wat zijn de veranderingen voor de gemeenten sinds 1/1/2015?



	A	B	C	D	E	F
	Begroting 2015	Rekening 2015	Begroting 2016	Rekening 2016	Begroting 2017	
1						
2	Maatschappelijke ondersteuning en geadieerde zorg	30103	26226	27558		
3	Maatwerk zorg					24604
4	Wijkwerk, welzijn en gezondheidszorg	7810	8037	9049		
5	Thuis in de buurt					8594
6	Programma 3: Welzijn en Zorg	37913	34283	36607		33198

Hoeveel heeft de gemeente begroot en besteed aan de voorzieningen?

A	B	C
1	<b>Totaal cliënten met een maatwerkarrangement Wmo</b>	<b>6570</b>
2	Ondersteuning thuis	1745
3	Hulp bij het huishouden	2955
4	Verblijf en opvang	0
5	Hulpmiddelen en diensten	4235

A	B	C	D	E
1	<b>Totaal aantal cliënten met een maatwerkarrangement Wmo</b>	<b>6570</b>		
2	Totaal gestarte arrangementen	6070		
3	Totaal lopende arrangementen	9795		
4	Totaal beëindigde arrangementen	4255		
5	Totaal beëindigde arrangementen reden bekend		2565	
6	Client wil nu nog geen gebruik maken			105
7	Overlijden cliënt			265
8	Overplaatsing			55
9	Aanbieder kan nog niet leveren			0
10	Levering is beëindigd			1750
11	Verhuizing naar andere gemeente			115
12	Voortzetting in sociale basisondersteuning			0
13	Voortzetting in Zvw			0
14	Voortzetting in Wiz			75

Gebruik

We laten gegevens zien van het CBS over het gebruik van de Wmo die de gemeente Hengelo bij het CBS aanlevert. Het Kennispunt Twente zal in 2018 ook gegevens over de Wmo toevoegen aan de openbare versie van de monitor sociaal domein.

Hoeveel burgers maken gebruik van een voorziening, wat zijn hun kenmerken (doelgroepen) en wat vinden ze ervan?

A	B	C
1	<b>Totaal cliënten met een maatwerkarrangement Wmo</b>	<b>6570</b>
2	Uitsluitend PGB	365
3	Uitsluitend ZIN	5810
4	PGB en ZIN	400

Een ruime meerderheid van de ondervraagden (circa 75% of meer) is tevreden over het contact de kwaliteit en de effecten van de Wmo. Ten opzicht van het onderzoek dat in 2016 is uitgevoerd, is een duidelijke stijgende lijn waar te nemen. Ook zijn meer mensen bekend met clientondersteuning dan in 2015, wel ziet de gemeente het als een aandachtspunt dat 28% van de ondervraagden hiermee bekend zijn. Uit het onderzoek blijkt volgens de gemeente wel dat veel mensen nog moeite hebben met de effecten van de bezuinigingen binnen de hulp bij het huishouden.

Clientervaringsonderzoek Wmo

Ervaringen

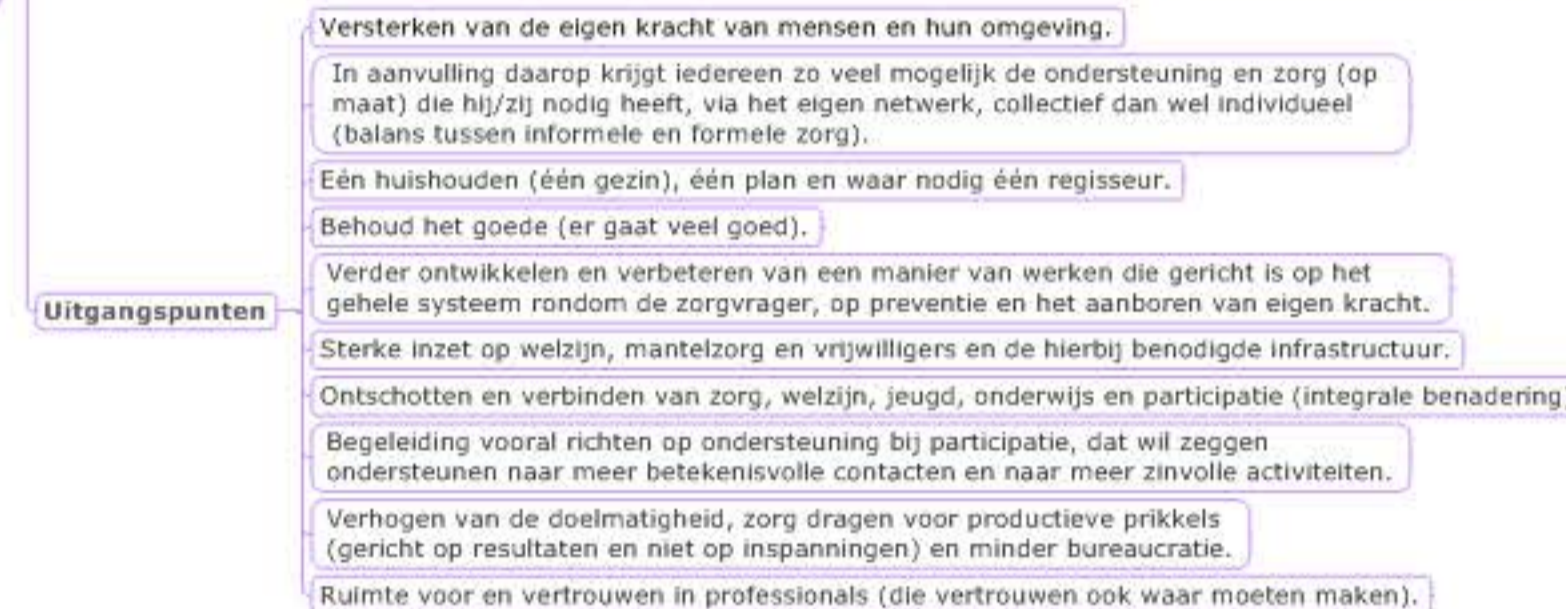
Gemeente verwacht vanaf 2020/2021 outcome gericht in te kunnen kopen en vervolgens ook op outcome resultaten te kunnen meten

Resultaten

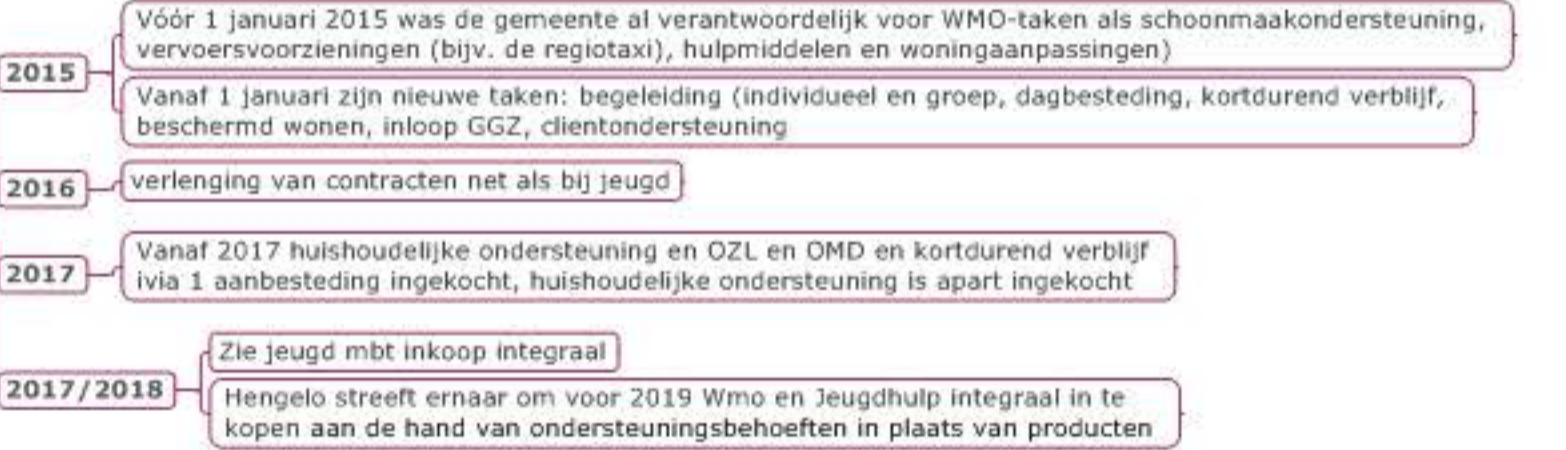
## Wmo 2015 Hengelo

Welke doelen, prestaties en (maatschappelijke) effecten wil de gemeente bereiken?

**Visie**  
In Hengelo willen we dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis een antwoord kunnen vinden op hun (hulp)vraag. Inwoners bepalen zelf wat nodig is en doen zoveel mogelijk zelf, met behulp van hun netwerk. Komen zij er zelf en met lichte ondersteuning toch niet uit? Dan krijgen zij professionele ondersteuning op maat, passend bij hun mogelijkheden en specifieke situatie.



Wat zijn de belangrijkste veranderingen sinds 1-1-2015?



Op welk schaalniveau worden taken uitgevoerd?

Hoe is de ingang en toegang tot de maatschappelijke ondersteuning geregeld?

