

# **Monitor sociaal domein Gemeente Goirle**

Versie 12 mei 2015

## 1. Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 is er veel veranderd in het sociale domein. Als gevolg van de transities 'Jeugdzorg', 'Begeleiding van AWBZ naar Wmo' en de invoering van de Participatiewet heeft de gemeente er allerlei nieuwe taken bij gekregen. De effecten van deze veranderingen moeten gevolgd worden, zodat er verantwoord en, waar nodig, bijgestuurd kan worden. In dit plan beschrijven we op welke wijze wij aan de gemeenteraad informatie willen verstrekken ten behoeve van zowel de kaderstellende als de controlerende taken van de raad.

De wijze van monitoring op, en verantwoording over de resultaten van het gemeentelijk beleid in het sociale domein verandert als gevolg van de transities van inhoud en aard. We willen werken op basis van een integrale systematiek van planning (vooraf), monitoring (tussentijds) en verantwoording (achteraf). Het element van monitoring is daarbij veel prominenter dan tot nu toe het geval was; de nadruk lag tot op heden met name op het proces van planning (begroting) en controle (jaarrekening) en verschuift nu naar rapportage op prestaties en beleidseffecten.

## 2. Wat willen we bereiken?

De kernvraag is: *"hoe kunnen we inzichtelijk maken dat ons ingezette beleid effectief is en de beschikbare middelen toereikend zijn voor het behalen van onze doelen en resultaten?"*. Het is de bedoeling om de monitoring en verantwoording zodanig in te richten, dat er zo vroegtijdig mogelijk inzicht ontstaat in het behalen van beleidsdoelen en de daarmee gemoeide financiële effecten. Dit maakt het mogelijk om daadwerkelijk bij te sturen.

In de monitor en verantwoordingssystematiek onderscheiden we verschillende prestatievelden:

1. Maatschappelijke (beleids)effecten: behalen we de beoogde resultaten met de ingezette middelen? Doen we het goed en nemen we de goede maatregelen? Is de burger beter geholpen?
2. Kwaliteit van de dienstverlening: helpen we onze klanten adequaat? Maken we onze beloften waar? Helpen onze gecontracteerde partners onze klanten adequaat?
3. Output en kwantitatieve (vooral financiële) effecten: waaraan geven we ons geld uit? Blijven we binnen de grenzen van de begroting?
4. Bedrijfsvoering. Werken we rechtmatig? Werken we efficiënt?

We willen de informatievoorziening voor monitoring en verantwoording op drie niveaus inrichten :

- A. Strategisch: richting raad.
- B. Tactisch: richting college en management.
- C. Operationeel: richting ketenpartners, richting beleidsmedewerkers.

**Uitwerken: welke informatie beschikbaar stellen op welk niveau.**

## 3. Hoe willen we dit bereiken?

We ontwikkelen een instrumentarium voor monitoring en verantwoording met drie dimensies: de hierboven genoemde niveaus, de hierboven genoemde prestatievelden en het verloop van de tijd. Qua frequentie van rapporteren sluiten we aan op de landelijk en in de regio afgesproken periodiciteit:

- maximaal 2 maal jaarlijks rapporteren we aan de raad en college;
- ieder kwartaal rapporteren we aan de verantwoordelijk portefeuillehouders (met dien dat per kwartaal niet de beleidseffecten gerapporteerd kunnen worden);

- maandelijks rapporteren we op operationeel niveau.

We willen een instrument ontwikkelen dat kwantitatieve gegevens uit de verschillende systemen combineert met kwalitatieve gegevens. Hierbij benutten we maximaal de landelijke benchmarks en monitors. Belangrijkste daarvan is de landelijke monitor sociaal domein (zie bijlage 1), die vanaf halverwege 2015 operationeel is. Deze wordt door het CBS verzorgd en deelname door gemeenten en zorgaanbieders is dringend verzocht door het Rijk. Deelname impliceert het (geautomatiseerd) aanleveren van gegevens aan het CBS. Dit is een aanzienlijke uitbreiding van de huidige, verplichte aanlevering van gegevens aan het CBS ten behoeve van statistieken op het gebied van uitstroom en uitkering.

Andere te benutten monitors zijn de landelijke monitor Jeugd, de door de GGD samengestelde gezondheidsmonitoren en de regionale monitor Jeugd Midden-Brabant (zie bijlage 2). De gegevens van deze monitors vullen we aan met gegevens uit onze eigen informatiesystemen, en verrijken we met resultaten van evaluaties en kwalitatieve onderzoeken onder klanten en professionals.

Zo is het mogelijk betekenisvolle beleidsanalyses en verantwoordingsrapportages samen te stellen. Daarbij gaat het niet alleen om gestructureerde kwantitatieve informatie zoals inzet van middelen en kostenverloop maar ook om kwalitatief georiënteerde informatie zoals maatschappelijke kosten-baten analyses op het niveau van beleidsinstrumenten. Gelet op het verfijnde inzicht dat we willen bieden, is de ambitie deze informatie op het niveau van postcodegebieden inzichtelijk te maken. Bij een verdere verfijning (straat, adres) kan privacy in het geding komen.

Door deze kwalitatieve informatie vergelijkenderwijs over een (langere) periode te verzamelen, ontstaat een geobjectiveerd, trendmatig beeld. Dat beeld kan lokaal worden ontwikkeld, en wordt versterkt door de landelijke monitor sociaal domein dat eenzelfde kwantitatieve en kwalitatieve opzet kent.

Duidelijk mag zijn dat het ontwikkelen van het instrumentarium een groeimodel is; de monitoring en verantwoording zal stap voor stap uitgebreid worden en er komen ook steeds meer gegevens beschikbaar. De ontwikkeling van het instrumentarium wordt zo veel mogelijk in samenwerking gedaan; met regionale partners, met zorgaanbieders en met landelijke partijen zoals KING.

Jaarlijks zal een evaluatie worden gehouden op het instrumentarium. Daarbij zal zowel gekeken worden naar de relevantie van de gegenereerde informatie, als naar de efficiency van het instrumentarium.

#### **4. Rapportage eerste helft 2015**

Zoals reeds aangegeven is het ontwikkelen van de monitor een groeimodel. Deze zal stap voor stap worden uitgebreid. In de loop van dit jaar en volgend jaar komen er steeds meer gegevens beschikbaar. Op basis van de gegevens die op de korte termijn beschikbaar zijn, kunnen we de raad in het derde kwartaal inzage geven in de eerste effecten van de drie transities in het sociaal domein. Deze rapportage omvat:

- 1) Een overzicht van het overgangsrecht in termen van gerealiseerde aantallen, gerealiseerde en geprognosticeerde kosten; afgezet tegen de begroting 2015.
- 2) Inzicht in de eerste resultaten in de toegang en een analyse van deze resultaten.
- 3) Overzicht per transitie van gerealiseerde aantallen op basis van nieuw beleid; afgezet tegen de begroting 2015.
- 4) Inzicht in de eerste beleidseffecten.

Pas in de tweede helft van dit jaar komen de landelijke en regionale monitors beschikbaar. Gedurende het jaar zal de rapportage stap voor stap uitgebreid worden; echter pas in 2016 zal een meer definitieve en complete vorm van de rapportage beschikbaar zijn. Bovendien geldt: 2015 is een overgangsjaar en in velerlei opzichten atypisch. Het overgangsrecht wordt, behalve in de rapportage niet meegenomen in de metingen; dit geeft immers geen inzicht in eigen prestaties. Over het overgangsrecht wordt alleen een financiële en kwantitatieve verantwoording gegeven.

## 5. Inhoudelijke inrichting van de monitor

De informatievoorziening aan de raad is ingericht op basis van de inhoudelijke lijnen van het beleid in het sociaal domein. De ambitie van dit beleid is 'beter, lokaler en voordeliger'. We streven naar:

- 1) Meer eigen kracht en gemeenschapszin; meer oplossend vermogen bij de burger en zijn omgeving.
- 2) Dichter bij de burger organiseren van ondersteuning; beter herkenbaar maken van die ondersteuning.
- 3) Meer innovatief aanbod en slimme oplossingen en minder vanzelfsprekende inzet van kostbare maatwerkvoorzieningen.
- 4) Sneller en gericht komen tot een passende oplossing bij hulpvragen, integraal en samenhangend.
- 5) Meer samenwerking met partners sociaal domein binnen wijken, buurten en dorpen.
- 6) Efficiëntere uitvoering, minder bureaucratie en lagere regeldichtheid.

Het is zaak om deze doelen meetbaar te maken, en vervolgens trendmatig metingen te verrichten. Dat gebeurt door er indicatoren aan te hangen en hierover te rapporteren. Daarbij geldt dat de eerder genoemde resultaatgebieden helpen om een nadere duiding te geven aan de informatievoorziening.

Ten behoeve van deze operationalisering geldt wel een aantal beperkingen:

- 1) Het aantal indicatoren moet zich verhouden tot de ambitie om de regeldruk te verminderen. Dat geldt in het bijzonder voor de informatie die we aan zorgaanbieders en ketenpartners vragen.
- 2) Kwantitatieve, geautomatiseerd te verkrijgen gegevens gaan we maandelijks uitvragen. Kwalitatieve informatie zoals klantervaringen en beoordelingen door professionals vragen we maximaal 2 maal per jaar uit.
- 3) We streven ernaar zo veel mogelijk gebruik te maken van geautomatiseerde rapportages. Er zijn vier kernsystemen waarmee we werken: Vraagwijzer RIS voor de toegang ('t Loket), GWS voor de backoffice, Civision Middelen voor financiën, GGK (gemeentelijk gegevens knooppunt) voor uitwisseling met zorgaanbieders, Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Centraal Administratie Kantoor (CAK).
- 4) Op sommige vlakken is het toch noodzakelijk om 'geschot', oftewel per regeling, te rapporteren. Dit geldt met name aspecten waarover verantwoording aan het Rijk geboden is.

## Monitor sociaal domein gemeente Goirle

### Toelichting:

De monitor is ingericht aan de hand van de doelstellingen genoemd in hoofdstuk 5. De prestatievelden genoemd in hoofdstuk 2 zijn hierin verweven. Ten aanzien van het klantonderzoek moet opgemerkt worden dat wij nu jaarlijks in het kader van de Wmo (artikel 9) jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek houden. Dit is wettelijk verplicht. Het klantonderzoek zal onderdeel worden van de landelijke monitor sociaal domein. Het is nog niet duidelijk wanneer dit gaat gebeuren. Tot die tijd zullen wij apart klantonderzoek (blijven) doen.

Ook is denkbaar dat we, naast de gegevens die we generen uit de verschillende monitoren en het klantonderzoek dat we hiertoe uitvoeren, ook andere instrumenten inzetten om ervaringen van de bevolking in beeld te brengen. De Participatieraad zou hierin een belangrijke rol kunnen vervullen.

Onderdeel van het groeimodel is ook dat we de komende periode onze doelstellingen moeten concretiseren om daadwerkelijk het effect te kunnen meten.

<b>Wat willen we bereiken?</b>	
<i>1. Meer eigen kracht en gemeenschapszin; meer oplossend vermogen bij de burger en zijn omgeving</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Er wordt minder een beroep gedaan op maatwerkvoorzieningen.</li><li>▪ Burgers met een ondersteuningsvraag kijken eerst wat zij op eigen kracht en/of met behulp van hun sociale omgeving kunnen oplossen.</li><li>▪ De gemeenschapszin is toegenomen.</li></ul>	
<b>Hoeveel meldingen zijn er opgelost met eigen kracht, en hoeveel maatwerkvoorzieningen zetten we in?</b>	
Aantal quickscans	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / beleidsmonitor CBS
Aantal meldingen voor ondersteuning	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / GWS / beleidsmonitor CBS
Aantal plannen van aanpak	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / GWS / beleidsmonitor CBS
Aantal geïndiceerde maatwerkvoorzieningen per resultaatgebied (beschikkingen)	GWS/beleidsmonitor CBS / <b>Regionale jeugdmonitor?</b>
Inzet eigen netwerk	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / beleidsmonitor CBS
Inzet informele zorg	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / beleidsmonitor CBS
Inzet algemene voorzieningen	Vraagwijzer RIS / <b>KEDO</b> / beleidsmonitor CBS
	<b>De vraag is in hoeverre deze drie laatste punten uit het systeem gehaald kunnen worden. Ander meetinstrument zou kwalitatief onderzoek kunnen zijn &gt; casusbespreking, waar steekproefsgewijs een aantal casussen beoordeeld worden op maximale inzet.</b>
<b>Hoeveel gemeenschapszin nemen we waar?</b>	

Beeld van netwerk en vrijwilligers op postcodeniveau ( <b>beeld van netwerken te meten?</b> ) Aantal bekende mantelzorgers	Geo-analyse Big Data (KING) / Beleidsmonitor CBS KEDO / GWS/ beleidsmonitor CBS Vraag of Geo-analyse voor alle gemeenten beschikbaar is.
<b>Waarom zien we dat de burger meer oplossend vermogen heeft?</b>	
Aantal informatievragen Aantal adviesvragen Kosten algemene voorzieningen Gebruik algemene voorzieningen Verhouding kosten algemene en maatwerkvoorzieningen	Vraagwijzer RIS / KCC / zorgaanbieders Vraagwijzer RIS / KCC / zorgaanbieders Decade / Key2Financiën / Civision Middelen Decade / Key2Financiën / Civision Middelen Decade / Key2Financiën / Civision Middelen / GWS
<b>Wat willen we bereiken?</b>	
2. <i>Dichter bij de burger organiseren van ondersteuning en herkenbaarder maken van die ondersteuning (uitwerken: met welk doel herkenbaarder)</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Burgers weten waar zij terecht kunnen met hun ondersteuningsvraag.</li> <li>▪ Burgers weten welke algemeen toegankelijke voorzieningen er zijn.</li> <li>▪ De ondersteuning wordt zo veel als mogelijk in de eigen omgeving geboden.</li> </ul>	
<b>Wat is het aanbod aan algemeen toegankelijke voorzieningen per wijk, buurt, dorp?</b>	
Aantal per type algemeen toegankelijke voorzieningen op postcodeniveau Sociale structuur per wijk, buurt, dorp ( <b>benoemen wat we bedoelen met sociale structuur en wat we willen meten</b> ) <b>Behaalde resultaten uit eigen netwerk per wijk, buurt, dorp Welke resultaten zijn dat? Zijn voorliggend en worden niet gemeten?</b>	GWS, Geo-analyse Big Data (KING) Sociale kaart  KEDO
<b>Wat is de bekendheid en tevredenheid van burgers met die voorzieningen?</b>	
Mate van bekendheid met formele en informele zorg Mate van bekendheid met algemene voorzieningen Beoordeling algemene voorzieningen door burgers ( <b>operationaliseren, waar gaat het om?</b> ) Mate van bekendheid met lokale toegang tot hulp en ondersteuning	Klantonderzoek / <b>beleidsmonitor CBS?</b> Klantonderzoek / <b>beleidsmonitor CBS?</b> Klantonderzoek / <b>beleidsmonitor CBS?</b> Klantonderzoek / <b>beleidsmonitor CBS?</b>
<b>Wat is de ontwikkeling van maatwerkvoorzieningen?</b>	
Maatwerkvoorzieningen per resultaatgebied op postcodeniveau Maatwerkvoorzieningen kosten op postcodeniveau Maatwerkvoorzieningen per aanbieder op postcodeniveau Maatwerkvoorzieningen materieel (tastbare voorziening) en immaterieel (dienst)	GWS, GGK GWS, GGK GWS, GGK GWS, GGK

<b>Wat willen we bereiken?</b>	
<i>3. Meer innovatief aanbod en slimme oplossingen en minder vanzelfsprekende inzet van duurdere maatwerkvoorzieningen</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Er is een toename van aanbod in het voorliggende veld (over nadenken, wil niet perse zeggen dat dit aanbod dan innovatief of een slimme oplossing is)</li> <li>▪ Gecontracteerde partners ontwikkelen innovatief aanbod en komen tot oplossingen in en/of in samenwerking met het voorliggende veld.</li> </ul>	
<b>Hoeveel initiatieven in het voorliggende veld zijn er en wat beogen deze?</b>	
Aantal initiatieven in de gemeente	Beleidsanalyse / onderzoek partners sociaal domein
Beoordeling initiatieven op integraliteit, 'beweging naar voren', efficiency en innovatie	Beleidsanalyse
<b>Wat is de effectiviteit van de nieuwe instrumenten?</b>	
Effectiviteitsmeting innovatieve oplossingen (MKBA) in vergelijking met bestaande instrumenten?	Decade / Key2Financien/MKBA

  

<b>Wat willen we bereiken?</b>	
<i>4. Sneller en gericht komen tot een passende oplossing bij hulpvragen, integraal en samenhangend</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doorlooptijden worden behaald.</li> <li>▪ In de toegang wordt breed naar een ondersteuningsvraag gekeken (op alle leefgebieden).</li> <li>▪ Klanten waarderen de dienstverlening van de toegang met tenminste een 7,5.</li> <li>▪ Klanten waarderen de behandeling van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening met tenminste een 7,5.</li> </ul>	
<b>Hoe zien instroom en uitstroom eruit? <i>Bepalen voor welke wetten (Pwet, Wmo, Jeugd) &gt; onderscheid maken</i></b>	
Duur van inzet voorzieningen	GWS
Reden uitstroom	GWS
Reden toekenning	GWS
Opgelegde maatregelen (aantal en aard) <i>Welke wetgeving? Uitsplitsing.</i>	GWS
Gemiddelde kosten uitkering/voorziening <i>Wat wordt bedoeld met uitkering? Gaat het om kosten of uitgaven?</i>	GWS
<b>Hoe snel en goed verloopt het klantproces?</b>	
Doorlooptijden <i>uitsplitsing per wet?</i>	GWS / KEDO
Beoordeling dienstverlening van de toegang door de klant	Klantonderzoek
Beoordeling behandeling aanvraag maatwerkvoorziening door de klant	Klantonderzoek
<b>Hoe ervaren de klanten de geboden ondersteuning?</b>	
Beoordeling plan van aanpak door klanten	Klantonderzoek
Beoordeling geboden ondersteuning door klant	Klantonderzoek
<i>Mate waarin resultaten van ondersteuning zijn behaald</i>	Klantonderzoek / inventarisatie backoffice

Aantal ingekomen klachten	Nog invullen
---------------------------	--------------

<b>Wat willen we bereiken?</b>	
<i>5. Meer samenwerking met partners sociaal domein binnen wijken</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partners sociaal domein weten elkaar te vinden.</li> <li>▪ Partners sociaal domein werken meer en beter samen.</li> </ul>	
<b>Hoe(veel) werken we samen?</b>	
Beoordeling samenwerking door partners sociaal domein; beoordeling samenwerking door gemeente	Onderzoek bij partners sociaal domein

<b>Wat willen we bereiken?</b>	
<i>6. Efficiëntere uitvoering, minder bureaucratie en lagere regeldichtheid.</i>	
<b>Wanneer hebben we dit bereikt?</b>	
Uitvoering van de nieuwe taken vindt plaats binnen de budgettaire kaders van het Rijk	
Kosten per maatwerkvoorziening per resultaatgebied (uitgesplitst naar ZIN en PGB, uitgesplitst naar Wmo en Jeugd) Inkomsten eigen bijdragen Verhouding kosten algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen Verhouding administratieve handelingen / klanthandelingen <b>wat willen we weten en hoe te meten?</b> Aantal beleidsregels; aantal bij de klant op te vragen gegevens <b>Vraag is of deze twee laatste punten niet ondergebracht moeten worden bij punt 4, onderdeel klantproces.</b>	<b>Decade / Key2Financiën / Cision Middelen</b>  <b>Decade / Key2Financiën / Cision Middelen</b> <b>Decade / Key2Financiën / Cision Middelen</b> <b>GWS?</b>  <b>Beleid / Backoffice</b>