

Verzonden per e-mail: juul.willemsen@oisterwijk.nl

Oisterwijk, 10 maart 2021

Betreft: *Informatieverstrekking sociaal domein
Notitie naar aanleiding van de laatste kwartaalrapportage*

Informatieverstrekking sociaal domein

Inleiding

Het afgelopen jaar hebben we vanuit de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) regelmatig gevraagd om gegevens m.b.t. voortgang in, en realisatie van, beleid in het sociale domein, o.a. bij de bespreking van het *Strijdplan Sociaal Domein* en de *Sociale Dialoog*. Vanuit de gemeente Oisterwijk is in reactie hierop steeds betoogd dat college en raad hebben gekozen voor rapporteren op hoofdlijnen via instrumenten als bestuursrapportages, jaarverslagen en kwartaalrapportages. De kwartaalrapportage wordt live gepresenteerd aan de raadscommissie inwonerszaken en achteraf gedeeld in de vorm van een PowerPointpresentatie. Op 26 november jl. waren we als ASD voor het eerst uitgenodigd deelgenoot te zijn van zo'n presentatie.

De kwartaalrapportage is in de eerste plaats een instrument in de relatie tussen college en raad. Daarmee kan de rapportage echter ook worden beschouwd als een verantwoordingsinstrument van gemeente naar burgers en aan maatschappelijke organisaties. De gepresenteerde gegevens zijn zeker ook van belang voor de ASD, die de opdracht heeft zich een beeld te vormen van de uitwerking van het gemeentelijke sociale beleid in de praktijk. Daarom beschouwen we ook de ASD als geadresseerde en belanghebbende.

De gepresenteerde kwartaalrapportage is door de leden van de ASD als teleurstellend ervaren zowel vanwege de vorm als vanwege de inhoud. De gepresenteerde gegevens leken redelijk willekeurig verzameld en gestructureerd, soms op een hoog abstractieniveau en niet gerelateerd aan beleidsdoelstellingen of aan financiële parameters. De cijfers werden evenmin gerelateerd aan bijv. de begroting of de realisatie in een vorig jaar. Vergelijkingen met andere gemeenten in de regio of met plaatsen van dezelfde omvang ontbraken.

Alles bij elkaar omvatte de kwartaalrapportage dus wel een aantal gegevens maar geen informatie op basis waarvan een conclusie zou kunnen worden getrokken over de mate waarin uitvoering van verschillende beleidsmaatregelen in het sociaal domein succesvol is. Deze conclusie heeft geleid tot een nadere reflectie binnen de ASD op de kwartaalrapportages. Deze notitie is daarvan het resultaat.

Een aanzet tot beleidsinformatie

De dagelijkse realiteit van het sociaal domein is complex. Om die reden is veel van wat daarin gaande is niet rechtstreeks te 'meten'. Daarom kan niet worden volstaan met het verzamelen van kwantitatieve gegevens, maar zal ook kwalitatieve informatie moeten worden vergaard. Duidelijk is dat daarmee ambtelijke capaciteit en andere kosten gepaard gaan. Wij realiseren ons dan ook dat bij het vaststellen van de te presenteren informatie een afweging moet worden gemaakt tussen enerzijds het inzicht dat die informatie verschaft en anderzijds de kosten van het verzamelen en presenteren ervan. Verder kunnen wij ons voorstellen dat bij het bepalen van de inhoud van de kwartaalrapportage sprake kan zijn van voortschrijdend inzicht. Het is denkbaar dat aan een vaste kern van te presenteren gegevens additionele informatie wordt toegevoegd die misschien na enige tijd weer wordt weggelaten, afhankelijk van het in een bepaalde periode gewenste inzicht in specifieke effecten van het uitgezette beleid.

Bij het verder vormgeven aan kwartaalrapportages en aan andere vormen van evaluatie van beleidsmaatregelen vragen wij aandacht voor de volgende vijf overwegingen, te weten:

1. Toetsingscriteria definiëren bij de vaststelling van beleid
2. Aansluiting bij bestaande (landelijke) gestandaardiseerde gegevensverzamelingen
3. Gestandaardiseerd kwalitatief onderzoek (via vragenlijsten)
4. Open kwalitatief onderzoek
5. Rapportages van de regio HvB, organisaties en instanties

Ad 1. Toetsingscriteria definiëren bij de vaststelling van beleid

Om te kunnen bepalen of beleid succesvol wordt uitgevoerd moet reeds bij de vaststelling van beleid worden bepaald aan de hand van welke toetsingscriteria de uitwerking van het beleid t.z.t. zal worden beoordeeld. Het zou daarbij moeten gaan om een beperkt aantal kwantitatieve variabelen en in sommige gevallen wellicht ook kwalitatieve informatie. Hiermee wordt voorkomen dat achteraf op onduidelijke gronden wordt beoordeeld of het beleid is gerealiseerd, dat naar wenselijke uitkomsten wordt toe geredeneerd of dat het zelfs ontbreekt aan gegevens die nodig zijn om tot een beoordeling te komen. Dit impliceert ook dat bij de vaststelling van beleid wordt bepaald hoe gegevens over de uitvoering worden verzameld en vastgelegd. Naar onze ervaring voldoen beleidsnotities van gemeente Oisterwijk slechts in zeer beperkte mate aan deze eis.

Ad 2. Aansluiting bij bestaande (landelijke) gestandaardiseerde gegevensverzamelingen

Sluit aan bij standaardgegevens die ook elders worden verzameld, zodat vergelijkingen kunnen worden gemaakt met vergelijkbare gemeenten. We denken hierbij concreet aan informatie die de VNG verzamelt. Op de site "<https://www.waarstaatjegemeente.nl>" worden veel gegevens vanuit verschillende landelijke bronnen gepresenteerd en bijgehouden. Via die site is bijvoorbeeld de gemeentelijke monitor sociaal domein van Oisterwijk te vinden, waarin zelfs op wijkniveau kan worden doorgezocht naar gegevens over bijv. leeftijdsopbouw, uitkeringen en voorzieningen. De gegevens worden weliswaar met vertraging gepresenteerd maar ze geven adequaat inzicht in de cijfers van onze gemeente in vergelijking tot landelijke cijfers of in vergelijking tot gemeenten van eenzelfde omvang. Voorwaarde voor een volwaardige gemeentelijke monitor is wel dat gemeente Oisterwijk de gegevens aanlevert die niet uit andere bronnen kunnen worden opgehaald. Voor ons is niet duidelijk in hoeverre de gemeente Oisterwijk bijdraagt aan de gemeentelijke monitor, respectievelijk daarvan bewust afziet en op welke gronden dat dan gebeurt.

Ad 3. Gestandaardiseerd kwalitatief onderzoek (via vragenlijsten)

Kwalitatief onderzoek is bedoeld om een beeld te krijgen van de ervaringen van inwoners/cliënten die zich voor hulp en ondersteuning tot de gemeente hebben gewend. Een voorbeeld daarvan is het cliënt-tervaringsonderzoek Wmo, dat in 2021 weer wordt gehouden. Dergelijke grootschalige onderzoeken kunnen alleen met behulp van vragenlijsten worden uitgevoerd. Belangrijk daarbij is dat het onderzoek verder gaat dan alleen het ophalen van gegevens bij inwoners die een voorziening hebben ontvangen. Met name ervaringen van inwoners wier aanvraag is afgewezen of die doorverwezen zijn naar voorzieningen in de sociale basisstructuur zijn van belang. Voelt de cliënt zich gehoord, werd er moeite gedaan zich in zijn/haar probleem te verdiepen, heeft de doorverwijzing effect gehad?

Ad 4. Open kwalitatief onderzoek

Gestandaardiseerd kwalitatief onderzoek heeft beperkingen. De gekozen vraagstellingen zijn gebaseerd op een model van de werkelijkheid, waarvan niet zeker is of het de werkelijkheid van de cliënt weergeeft. Zonder iets af te doen aan het nut en de noodzaak van dergelijke onderzoeken (zoals gesteld, voor een onderzoek onder grote populaties bestaat er geen andere werkbare methode), is het moeilijk uit antwoorden op gegeneraliseerde vraagstellingen aanknopingspunten te vinden voor verbeteringen van de uitvoeringspraktijk.

Wij willen dan ook een pleidooi houden voor open gesprekken met cliënten en met degenen die hen direct bijstaan, zoals mantelzorgers en cliëntondersteuners. Ook gesprekken met (vrijwilligers)organisaties die een rol spelen bij de uitvoering van de hulpverlening kunnen belangrijke informatie opleveren. Het houden van gesprekken met cliënten is een vorm van casuïstiek bedrijven. Naar onze mening moeten wij daar niet bang voor zijn, zolang wij de uitkomst van die gesprekken niet generaliseren tot een oordeel over de totale hulpverlening. Van iedere casus kan men leren. Een succesverhaal levert aanwijzingen op voor effectieve handelwijzen, een mislukking geeft aanwijzingen om onderdelen van bestaande werkwijzen kritisch tegen het licht te houden.

In december 2019 heeft een onderzoek naar de basisstructuur het advies opgeleverd, zogenoemde klantenreizen in kaart te brengen. De ASD heeft dit advies onderschreven, het college heeft

aangegeven hiermee aan de slag te gaan. Wij kunnen slechts nogmaals benadrukken, klantenreizen een waardevolle methode van open kwalitatief onderzoek te vinden.

De Sociale Dialoog, waartoe in 2020 is besloten, is ook een middel om ervaringen met de uitwerking van het sociale beleid naar boven te halen. Zoals besloten door de gemeenteraad, kunnen aan deze openbare dialoog, naast geïnteresseerde inwoners, alle direct betrokkenen deelnemen, waaronder inwoners/cliënten, maatschappelijke partners en de adviesraad. Een beperking is evenwel, dat de Sociale Dialoog slechts eenmaal per jaar plaatsvindt en zich beperkt tot een door de gemeenteraad gekozen thema. Het zou daarom goed zijn de organisatie van deze bijeenkomst nog eens tegen het licht te houden. Een hogere frequentie van ophalen van ervaringen uit de praktijk, breder gespreid over alle vraagstukken die in het sociaal domein spelen, lijkt ons wenselijk. Verder moeten wij bevorderen dat ook ervaringen van vertegenwoordigers van organisaties en van inwoners die moeite hebben om zich in het openbaar te uiten, aan bod kunnen komen.

Ad 5. Rapportages van de regio HvB, organisaties en instanties

Een aantal partijen die actief zijn in het sociaal domein brengen periodiek of jaarlijks rapportages uit. Wij denken hierbij in de eerste plaats aan de regio Hart van Brabant waarin negen gemeentes samenwerken bij de uitvoering van de sociale wetten. Verder denken wij aan de gemeentelijke vertrouwenspersoon, klachtencommissies en projecten zoals het Maatpact. Hun rapportages, die zowel kwantitatieve gegevens als kwalitatieve informatie zullen bevatten, kunnen waardevolle inzichten opleveren, zeker als zij worden afgezet tegen voorgaande rapportages. Korte samenvattingen van deze rapportages kunnen dan ook een nuttige bijdrage leveren aan een onderbouwde discussie over de ontwikkelingen in het sociale domein.

Hoe verder

De ASD wil graag zijn bijdrage leveren aan het stelselmatig verbeteren van de rapportages over de uitwerking van het sociale beleid in de praktijk. Als eerste stap daartoe willen wij deze notitie graag met de wethouder en de betrokken beleidsambtenaren bespreken.

Samenstellers vanuit de Adviesraad Sociaal Domein:

Jos de Kort

Wouter Verschuur

Nelleke van Wijk