

Aan de gemeenteraad van  
de gemeente Albrandswaard  
Hofhoek 5  
3176 PD Poortugaal

Rotterdam, 24 februari 2011

Betreft: onderzoeksrapport Kwaliteit Wmo Albrandswaard

Geachte leden van de raad,

Hierbij bied ik u het onderzoeksrapport aan van een onderzoek naar de kwaliteit van het Wmo-beleid in Albrandswaard. Het onderzoek is uitgevoerd door het extern bureau Companen. Aan het rapport is de reactie van het College van B&W en vervolgens een nawoord van de rekenkamercommissie toegevoegd.

Als een algemene conclusie uit de onderzoeksbevindingen van het bureau komt naar oordeel van de RKC naar voren dat de gemeente op het punt van regie en controle op de uitvoering van de WMO in de onderzoeksperiode tekort is geschoten

Bij de backoffice van Ridderkerk concludeert de RKC dat er flinke verbeterpunten zijn betreffende de administratieve organisatie en het financieel beheer.

Over de frontoffice (het Vraagwijzerloket van de Stichting Welzijn Albrandswaard – SWA) is de conclusie dat dit goed functioneert, maar zijn er in dit verband aandachtspunten te noemen in de communicatie en afstemming tussen SWA en de gemeente.

#### **Nadere toelichting conclusies**

In het navolgende gaat de RKC nader in op de conclusies die uit het onderzoeksrapport getrokken kunnen worden:

Uit de bevindingen blijkt dat de gemeente onvoldoende betrokken is geweest bij de uitvoering van de WMO en in het verleden te weinig invulling heeft gegeven aan de bestuurlijk-politieke verantwoordelijkheid voor beleid en uitvoering. Een inhoudelijke visie op de WMO en een vertaling van de visie naar de uitvoeringspraktijk, waar het betreft de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning van de burgers moet worden vormgegeven, ontbrak.

Kort gezegd: de gemeente heeft tot de WMO in de opvattingen van de RKC een veel te grote afstand genomen.

Er vindt vanuit de gemeente zelf geen aansturing van de frontoffice plaats en pas sinds korte tijd is er wegens problemen, alleen vanuit de financiële invalshoek, een bemoeienis op de uitvoering van werkzaamheden door de backoffice.

De SWA die de frontoffice werkzaamheden verricht, liep aan tegen budgettaire beperkingen van de gemeente. De gemeente voerde geen duidelijk overleg met SWA over de keuzen die ten gevolge van de tekorten in de financiering gemaakt moeten worden in de dienstverlening. Het vinden van oplossingen werd derhalve aan de SWA zelf overgelaten. Er was onvoldoende regie.

Er vindt voorts een slechte financiële controle op de uitgaven aan individuele voorzieningen plaats. Daardoor is niet tijdig ingezien dat de gemeentebegroting wordt overschreden. Dit heeft tot ingrijpende bezuinigingsmaatregelen geleid. Deze maatregelen beperken het serviceniveau van de WMO voor de burgers danig. Maatregelen voor een adequate beheersing en "early warning" met betrekking budgettekort waren dus niet getroffen.

In de communicatie met de externe partners schoot de gemeente tijdens de onderzoeksperiode tekort. De externe partners gaven aan dat zij zich niet serieus genomen voelden. Schriftelijke verzoeken van onder meer WMO-raad en SWA werden niet of te laat beantwoord.

### **Frontoffice zelf**

De RKC concludeert dat over de SWA en het functioneren van de frontoffice een positief beeld naar voren is gekomen. De SWA neemt de taken serieus en verricht over het algemeen goed werk. Zowel de verantwoording naar de gemeente als de ondersteuning van de cliënten hebben een hoog kwaliteitsniveau.

Een aandachtspunt is wel dat de SWA zich zakelijker naar de gemeente had kunnen opstellen. De beperking van financiële middelen door de gemeente, heeft SWA zelf doen besluiten in 2010 in te teren op haar eigen reserves. De SWA geeft aan in 2011 op de ingeslagen weg door te gaan, als de gemeente niet tijdig met financiële en beleidsmatige wijzigingen komt. Financieel is het naar het oordeel van de RKC echter niet mogelijk dat SWA op dezelfde voet doorgaat. Toch blijft de SWA ervan uitgaan dat het initiatief voor een discussie over te maken keuzen in de dienstverlening van de gemeente uit moet gaan.

Naar de klanten toe functioneert de frontoffice goed. De meeste klantengroepen zijn uitermate tevreden over de zeer complete dienstverlening van 'het boerderijtje'. Alleen de jong gehandicapten vormen een groep die met hun vragen niet goed bij de frontoffice terecht kunnen.

De slechte toegankelijkheid van de lokatie voor mindervaliden is een zorgpunt.

## **Backoffice**

De backoffice in Ridderkerk schiet tekort in haar administratieve organisatie. De RKC is bekend met het onderzoeksrapport van Deloitte dat uw college al zelf naar de tekortkomingen bij Ridderkerk heeft laten opmaken. De RKC gaat ervan uit dat uw college naar aanleiding van dit onderzoek zal bevorderen dat Ridderkerk tot verbeteringen komt. De RKC heeft ervoor gekozen om dubbelingen in onderzoeksactiviteiten van Deloitte en Companen te voorkomen. Enige aandachtspunten die toch zijn opgevallen, zijn dat de backoffice de facturen van de leveranciers niet controleert. Daarnaast viel op dat de backoffice niet in staat is een gedegen verantwoording af te leggen over haar (financiële) prestaties.

Naar de cliënten toe presteert Ridderkerk wisselend. Voor de cliënten heeft de backoffice twee gezichten. Vooral door het goede functioneren van één consulent is de backoffice klantgericht met een goede persoonlijke benadering. Maar één functionaris kan niet een hele organisatie hoog houden. Dat blijkt. Het andere gezicht is er een van slechte communicatie met de klanten, van bureaucratie en ook wel van matige deskundigheid.

De herkenbaarheid voor de burgers van Albrandswaard dat de dienstverlening van de backoffice namens hun eigen gemeente wordt uitgevoerd, is slecht. Burgers van Albrandswaard herkennen hun gemeente niet op de Ridderkerkse website, ook ontvangen Albrandswaardse burgers correspondentie op briefpapier van gemeente Ridderkerk.

## **Algemene aanbevelingen RKC**

Om tot een verbeterde uitvoering van de WMO in de gemeente Albrandswaard te komen doet de RKC, het onderzoeksrapport overziende, de volgende aanbevelingen:

- **Neem het initiatief om te komen tot een visie op de wijze waarop de gemeente de ondersteuning aan de burgers wil vormgeven. Waar liggen de behoeften van de burgers en hoe kan de gemeente daar het beste aan tegemoet komen, mede in het licht van de financiële grenzen? Maak vervolgens duidelijke afspraken met de uitvoerende partners.**
- **Ga beter communiceren met de partners in het veld. De inbreng van de WMO-raad en het WWZ-platform bij het ontwikkelen van beleid en het uitvoeren daarvan, draagt in belangrijke mate bij aan draagvlak voor de gekozen beleidsrichtingen in de gemeente.**
- **Neem duidelijk de regie over de uitvoering van de WMO door de uitvoeringsorganen (frontoffice bij SWA en backoffice bij de gemeente Ridderkerk) en maak duidelijke product- en daarmee samenhangende financiële afspraken; afspraken over de wijze en termijnen van verantwoording door front- en backoffice: zowel financieel als inhoudelijk; afspraken over de wijze en termijnen van terugkoppeling door de gemeente.**

Met andere woorden: zorg er als verantwoordelijke gemeente voor "in control" te komen waar het de WMO betreft.

- Voer naast de formele verantwoordingsmomenten (ambtelijk en bestuurlijk) regulier en geregeld overleg met de uitvoeringsorganen over de gang van zaken en eventuele bijsturing bij problemen.
- Draag zorg voor een onafhankelijke laagdrempelige klachtbehandeling.
- Neem actie op de dienstverlening door de Regiotaxi. In de bijeenkomsten met de cliënten zijn vele klachten geuit over met name wachttijden en duur van de ritten.
- Zorg voor een goede toegankelijkheid van de frontoffice voor cliënten met mobiliteitsbeperkingen.

#### **Aanbevelingen ten aanzien van de backoffice (Ridderkerk)**

- Verbeter de administratieve organisatie van de backoffice, zowel met betrekking tot de verantwoording naar de gemeente, als de communicatie met de cliënten Albrandswaard.
- Bevorder dat de backoffice op korte termijn ertoe overgaat de facturen van de leveranciers te controleren en versterk het toezicht op leveranciers waar het gaat om de kwaliteit van dienstverlening en te leveren prestaties bij onderhoud en reparatie.
- Overweeg of doelmatiger besteding van WMO-middelen kan worden verkregen door hulpmiddelen zoals scootmobiels in bruikleen te verstrekken in plaats van in eigendom. Andere gemeenten zijn hiertoe al overgegaan.
- Verbeter de herkenbaarheid van de backoffice Ridderkerk voor de burgers van Albrandswaard, als dienstverlener namens hun gemeente. Correspondeer met Albrandswaards briefpapier met de burgers van Albrandswaard van deze gemeente. Geef op de homepage van de website duidelijk aan dat deze ook informatie biedt aan de burgers van Albrandswaard.

#### **Aanbevelingen ten aanzien van de frontoffice (SWA)**


- Ga op korte termijn in overleg met de SWA over haar dienstverlening aan de burgers in relatie tot de beschikbare budgetten. De frontoffice kan zelf alternatieve scenario's aangeven met de consequenties voor de kwaliteit van die dienstverlening.

- Ga na waarom de ouders van jong gehandicapten geen gebruik maken van de dienstverlening door SWA en bevorder indien relevant deskundigheid op dat terrein.

### **Ontbreken hoor en wederhoor**

In de collegereactie is aangegeven dat er door het ontbreken van hoor en wederhoor feitelijke onjuistheden in het rapport zijn opgenomen. De oorzaak hiervoor was het enigszins stroeve contact tussen de onderzoekers en de ambtenaren in de uitvoering van het onderzoek. Na de collegereactie is alsnog ambtelijk gereageerd op de inhoud van het rapport. Op een aantal punten was de reactie aanleiding voor het bureau Companen om tot bijstellingen te komen. Daar waar bij de onderzoeksbevindingen meningen van derden en/of interpretaties aan de orde zijn, is de tekst van het rapport ongewijzigd gebleven.

Met vriendelijke groet

  
Mr. M. van Eck

Voorzitter Rekenkamercommissie Albrandswaard