



Vragen o.g.v. art 41 RvO aan college over de evaluatie project WINST.

Inleiding

Het investeringsproject WINST gaat over een investering van ruim € 3,3 miljoen en een structurele investering van € 1,1 miljoen per jaar. De grootste investering van de laatste jaren in onze sociale dienst. Er zijn de afgelopen jaren kritische rapporten verschenen over het Sociaal Plein in Hilversum, waaronder zeer recent een kritisch rapport van de rekenkamer en van onderzoeksbureau [Aessor](#). (In beide rapporten wordt geconcludeerd dat wettelijke eisen niet worden nageleefd) Al met al genoeg onderbouwing voor een zeer grondige evaluatie nu het project ten einde loopt.

Sinds de start van deze coalitie is er nagenoeg niets gerapporteerd over de doelen en prestaties van het Sociaal Plein. In de raadsvergadering van 29 mei jl. betitelt de wethouder WINST als de opmaat van de implementatie van de transformatie in het sociaal domein. Deze transformatienota's worden in juni in 3 commissievergaderingen besproken.

Als 'WINST' het fundament is voor het 'gebouw' transformatie, lijkt het ons wijs dat je zeker weet dat je fundament goed is vóórdat je een gebouw erop bouwt. Een gebouw vestigen op een instabiele of zelfs ontbrekend fundament gaat hoe dan ook leiden tot instorting van het nieuwe bouwwerk.

Daarom heeft het CDA in de raadsvergadering van 29 mei jongstleden, samen met de PvdA en de SP, het college gevraagd om de raad van een goede evaluatie te voorzien. Aangezien de coalitiepartijen deze oproep niet in hun stemgedrag hebben ondersteund, heeft het CDA Hilversum de volgende artikel 41 vragen opgesteld:

Vraag 1

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

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

Vraag: Zijn de realisatiedoelen in de afgelopen periode bijgesteld?

Vraag 2

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

Doelen WINST: De gevraagde investering zorgt er voor dat:

- de inwoner beter en sneller geholpen wordt.
 - De wachttijden worden ingekort van 10 naar max 6 weken.
 - De uitstroom naar werk wordt verhoogd naar minimaal 305 (huidige streefaantal is 230 per jaar programma Werken).
 - De inwoners krijgen sneller (maximaal 1 werkweek) een antwoord op hun vraag (geen extra loketten).
- De medewerkers van het Sociaal Plein werken samen met statushouders en de maatschappelijke partners (zoals het COA, Vluchtelingenwerk, taalinstututen en schuldhulpverlening) aan het verbeteren van de ondersteuning van statushouders. Samen hebben zij de doelen vastgesteld waar de verbeterde ondersteuning toe moet leiden;
 - 10% fulltime (duurzaam) betaald werk heeft binnen 3 jaar
 - 25% deeltijd betaald werk heeft binnen 3 jaar
 - 90% < 27 jaar gaat naar school (met studiefinanciering) na inburgering
 - 90% schuldenvrij/financieel zelfstandig in 1e twee jaar (los van DUO en inrichtingskrediet)
 - De inwoner met een grote afstand tot de arbeidsmarkt ontvangt meer begeleiding.
 - Inwoners die meer regie nodig hebben worden intensiever begeleid omdat de regisseurs meer vrijgespeeld worden aan de voorkant van het proces
 - De jongeren en statushouders krijgen extra begeleiding door hier aparte consultants op in te zetten.
 - De medewerker wordt beter gefaciliteerd in kennis over bestaande landelijke en lokale wet en regelgeving.
 - Er kan meer maatwerk geboden worden.
 - Er kunnen meer huisbezoeken gedaan worden.
- de bekendheid en de toegankelijkheid van het Sociaal Plein vergroten:
 - door de informatievoorziening richting inwoners en partners wordt meer structureel en beter ingezet langs verschillende kanalen zoals internet, mailings, campagnes en meer.
- de bedrijfsvoering van het Sociaal Plein efficiënter en effectiever wordt
 - Het Sociaal Plein zet stevig in op het slimmer en anders organiseren van taken en processen zoals bijvoorbeeld digitalisering van aanvragen (daar waar mogelijk) en processen zo lean mogelijk in richten om een snellere afhandeling mogelijk te maken.
 - Het aantal processen zijn al teruggebracht van 250 naar 170. Met effectiever wordt bedoeld dat er meer gestuurd gaat worden op basis van betrouwbare informatievoorziening en resultaten en minder op signalen.
 - Per 1-9-2017 worden de eerste nieuwe dashboards opgeleverd.
- flexibele inzet opdat we beter kunnen inspelen op toekomstige veranderingen
 - Het formatiecalculatiemodel en de bijbehorende aanpak geeft een betere handreiking om tijdig in te zetten op wijziging van dienstverlening in termen van capaciteit en sturing. Dit betekent dat wij nu en in de toekomst tijdig kunnen op én afschalen in termen van capaciteit.

- Daarnaast willen we bij het Sociaal Plein aansluiten bij de gemeentebrede ambitie om het percentage van inhuur na verloop van drie jaar terug te brengen naar maximaal 10%.
- er wordt extra ingezet op toeleiding naar werk (tekort BUIG)
 - De werkzoekenden kandidaten worden beter in beeld gebracht op het niveau van competenties, opleiding vaardigheden waardoor betere matching mogelijk is.
 - De opgehaalde vacatures en het netwerk van werkgevers wordt beter in beeld gebracht. Dit gebeurt onder ander door het aanschaffen en implementeren van een CRM systeem. E.e.a. is eind 2017 gerealiseerd.
- de aansluiting met buurtgericht werken gemaakt wordt (meer welzijn betekent minder zorg)
 - Door onder andere te investeren in de zorginfrastructuur in de buurten betaald de gevraagde investering zich terug.

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

- Zijn de doelen en subdoelen gerealiseerd?
- Zo ja, wat heeft het succes bepaald?
- Zo niet, waarom is het doel niet gehaald en welke conclusies worden hieruit getrokken in relatie tot het project Winst?
- Wat zijn de aanbevelingen per (sub)doel?

Vraag 3:

De investering van het project WINST is gespecificeerd in het raadsvoorstel van 7 juni 2017.

| Projecten WINST | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1) Winstpakkers | - | - | - | - |
| 2) Dashboards | 25.000 | - | - | - |
| 3) Toegang (zie ook 8) | - | - | - | - |
| 4) Poort (zie ook 8) | - | - | - | - |
| 5) Marketing en Communicatie | 75.000 | 55.000 | 55.000 | 55.000 |
| 6) Herinrichting Sociaal Plein telefonie | 20.000 | - | - | - |
| 7) ICT | | | | |
| - Invoeren | 100.000 | - | - | - |
| - Kennissysteem | 70.000 | 70.000 | 70.000 | 70.000 |
| - CRM systeem | 70.000 | 70.000 | 70.000 | 70.000 |
| - Zaaksysteem | 30.000 | 30.000 | 30.000 | 30.000 |
| - GWS optimaliseren werkprocessen | 300.000 | - | - | - |
| | 570.000 | 170.000 | 170.000 | 170.000 |
| 8) Formatie | | | | |
| - Opleiding | 40.000 | - | - | - |
| - Extra medewerkers | 2.000.000 | 2.000.000 | 1.500.000 | 900.000 |
| | 2.040.000 | 2.000.000 | 1.500.000 | 900.000 |
| Totaal WINST | 2.730.000 | 2.225.000 | 1.725.000 | 1.125.000 |

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

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



Vraag 4:

In de collegebrief van 29 mei jl. 'Collegebrief evaluatie WINST', geeft het college aan dat: *"Op dit moment concluderen we echter dat de ambitie om bij de top 5 van beste sociale diensten te behoren in deze collegeperiode niet haalbaar is".*

In een wethoudersbrief van 17 mei 2017 'Investeringsplan WINST' schrijft de wethouder:

"De herinrichting van onze bedrijfsvoering vormt ook een belangrijke basis voor deelname aan de verkiezing beste sociale dienst van Nederland die regelmatig georganiseerd wordt door Divosa samen met professionele partners. Criteria die meegenomen worden bij de beoordeling zijn onder andere:

- *Uitstroom resultaten in relatie tot inwoners*
- *Toepassing innovatieve methoden met resultaat*
- *Klanttevredenheid*
- *Efficiënte en effectieve uitvoering (kosten-baten analyse)*

Hiervoor is het nodig dat we kunnen benchmarken."

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

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

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

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

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

Vraag 5:

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

Gerben van Voorden