



GEMEENTE WESTLAND

Sociaal domein van de gemeente Westland

Deel 2: integrale dienstverlening



De Rekenkamer Westland onderzocht of het beleid voor integrale dienstverlening in het sociaal domein naar verwachting leidt tot de gewenste uitkomsten. Deze infographic geeft de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen weer.



VISIE, BELEID EN UITVOERING

- De gemeente heeft een duidelijke ambitie. In het SBSO staan een integrale benadering van het sociaal domein, normaliseren, preventie en samenwerking centraal.
- Onvoldoende is uitgewerkt wat onder integrale dienstverlening wordt verstaan, welk probleem hiermee wordt opgelost, voor welke doelgroepen deze aanpak is bedoeld en welke resultaten ermee worden beoogd.
- De vertaling naar de uitvoering blijft abstract. Begrippen als 'de toegang met een brede blik' en 'gezamenlijke werkwijze' worden in de praktijk verschillend geïnterpreteerd.
- Daardoor kan niet worden vastgesteld of het beleid naar verwachting leidt tot de beoogde maatschappelijke resultaten.
- Tegelijkertijd wordt de huidige uitvoeringspraktijk overwegend positief beoordeeld. Er is draagvlak om de integrale benadering verder te ontwikkelen, waarbij de bestaande samenwerking als belangrijke kracht wordt gezien.



GEMEENTERAAD EN INFORMATIEVOORZIENING

- De gemeenteraad is onvoldoende in positie om zijn kaderstellende en controlerende rol ten aanzien van integrale dienstverlening volledig te vervullen.
- Dit hangt samen met het ontbreken van een heldere beleidsmatige uitwerking en beperkte informatie over de invulling en de beoogde resultaten.
- Hierdoor is het voor de raad lastig om te sturen op de ontwikkeling en de voortgang van integrale dienstverlening.
- Zowel het college als de raad hebben hierin een verantwoordelijkheid. Het college is aan zet om de raad beter te ondersteunen met een heldere uitwerking en passende informatie.
- Tegelijkertijd vraagt dit van de raad een rol die zich primair richt op de beleidsdoelen en maatschappelijke resultaten, en minder op financiën en individuele casuïstiek.



PRAKTIJKVOORBEELDEN UIT ANDERE GEMEENTEN

Uit de vergelijking met andere gemeenten blijkt dat een verdere ontwikkeling naar integrale dienstverlening niet noodzakelijk vraagt om een ingrijpende herstructurering van de toegang. Verschillende gemeenten laten zien dat ook met duidelijke gezamenlijke uitgangspunten, heldere afspraken over samenwerking en passende randvoorwaarden een meer integrale werkwijze kan worden gerealiseerd. Deze voorbeelden bieden aanknopingspunten voor de verdere ontwikkeling van de Westlandse aanpak.



OMSLAG NAAR INTEGRALE DIENSTVERLENING

De gemeente Westland heeft een heldere ambitie om de dienstverlening binnen het sociaal domein verder te integreren, maar de beleidsmatige uitwerking geeft nog onvoldoende richting aan de uitvoering.

Voor een succesvolle omslag is het noodzakelijk eerst duidelijk vast te stellen wat onder integrale dienstverlening wordt verstaan, welke maatschappelijke opgaven hiermee worden aangepakt en welke resultaten de gemeente wil bereiken. Op basis daarvan kunnen organisatie, toegang, samenwerking, werkwijzen en informatievoorziening aan de raad verder worden uitgewerkt.

Door voort te bouwen op de bestaande sterke samenwerking tussen gemeente en uitvoeringspartners ontstaat een steviger fundament om de ontwikkeling naar integrale dienstverlening doelgericht vorm te geven en de raad beter in staat te stellen daarop te sturen.

AANBEVELINGEN

De rekenkamer doet de volgende aanbevelingen aan de raad en het college:



Raad: stel duidelijke kaders voor integrale dienstverlening vast.

Stel een helder beleidsmatig kader vast waarin wordt uitgewerkt wat onder integrale dienstverlening wordt verstaan, welke maatschappelijke opgaven hiermee worden aangepakt en welke resultaten worden beoogd. Dit kader vormt de basis voor de verdere ontwikkeling van integrale dienstverlening.



College: bereid de kaderstelling door de raad goed voor.

Werk, samen met uitvoerders en inwoners, de inhoud van integrale dienstverlening nader uit. Breng in beeld welk probleem wordt opgelost, voor welke doelgroepen de aanpak bedoeld is, hoe deze zich houdt tot de huidige werkwijze en welke randvoorwaarden nodig zijn voor een succesvolle uitvoering.



College: werk de kaders uit voor organisatie en uitvoering.

Vertaal de door de raad vastgestelde kaders naar de inrichting van de organisatie, de toegang en de uitvoering. Maak daarbij heldere keuzes over de werkwijze, rollen en verantwoordelijkheden en ontwikkel de uitvoering in nauwe samenwerking met de uitvoeringspraktijk.



College: benut sterke samenwerking.

Bouw voort op de bestaande sterke samenwerking tussen gemeente en uitvoeringspartners en benut deze als fundament voor de verdere ontwikkeling van integrale dienstverlening. Sluit daarbij aan bij de bestaande kracht van de uitvoeringspraktijk en de sociale basis.



Raad en college: bepaal met elkaar welke informatie de raad nodig heeft, en hoe de raad die krijgt.

Bepaal gezamenlijk welke informatie nodig is om de raad beter in staat te stellen zijn kaderstellende en controlerende rol te vervullen. Richt de informatievoorziening daarbij op de samenhang tussen beleidsdoelen, maatschappelijke resultaten en financiële middelen.



Raad: focus minder op individuele casuïstiek.

Stuur primair op de beleidsdoelen en de maatschappelijke resultaten van het sociaal domein en richt de aandacht minder op individuele casuïstiek. Daarmee kan de raad zijn kaderstellende en controlerende rol beter invullen.

