

Budgethouderschap WMO Gemeente Oegstgeest

Eindrapport



Datum	29 februari 2016
Versie	1.0
Bestuurlijk opdrachtgever:	Marien den Boer, Wethouder Welzijn en Zorg
Ambtelijk opdrachtgever:	Harro Leegstra, Waarnemend Gemeentesecretaris / Directeur Dienstverlening
Opdrachtnemer:	Regionale auditpool
Onderzoeksteam:	Pieter Wetters, John Zelhorst



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding voor het onderzoek	3
1.2	Opdrachtformulering	3
1.3	Achtergrondinformatie	3
2	Onderzoeksopzet	4
2.1	Doelstelling	4
2.2	Probleemstelling	4
2.3	Onderzoeksvragen en normenkader	4
2.4	Afbakening van het onderzoek	5
2.5	Verzameling van informatie	5
2.6	Planning	5
3	Bevindingen	6
4	Conclusies	10
4.1	Antwoorden op de onderzoeksvragen	10
4.2	Probleemstelling	10
5	Aanbevelingen	11
	Bijlage bronnen:	12



1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

De raad van de gemeente Oegstgeest heeft op 28 oktober 2010 de 'Verordening voor periodiek onderzoek door het college naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van door het college gevoerde bestuur' van de gemeente Oegstgeest vastgesteld in het kader van de Gemeentewet artikel 213a.

In de Managementletter 2014 heeft de accountant opmerkingen gemaakt over de rechtmatigheid van de inkoop van bruikleenvoorzieningen in het kader van de WMO. Dit is een goede aanleiding om de processen binnen de uitvoering van de WMO te onderzoeken en daarbij te kijken naar de rechtmatigheidsaspecten in relatie tot de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering binnen het kader van de huidige inrichting van het budgethouderschap.

Het college heeft daarom voor 2015 gekozen een auditonderzoek plaats te laten vinden naar het budgethouderschap WMO. Hierin zal gekeken worden naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van verstrekkingen en bestellingen van bruikleenvoorzieningen in het kader van de WMO in relatie tot het budgethouderschap

1.2 Opdrachtformulering

Het college van B&W van Oegstgeest heeft het volgende besluit genomen:

'De auditpool wordt opgedragen een doelmatigheid- en doeltreffendheidsonderzoek uit te voeren naar het proces van verstrekken en bestellen van bruikleenvoorzieningen in het kader van de WMO en op basis hiervan meer inzicht te creëren en aanbevelingen te doen t.a.v. de doelmatigheid en doeltreffendheid in relatie tot de borging van de rechtmatigheid van de processen'.

Bestuurlijk opdrachtgever is portefeuillehouder 213a-onderzoeken: wethouder Marien den Boer
Ambtelijk opdrachtgever is de directeur Dienstverlening: Harro Leegstra.

Ambtelijk opdrachtnemers zijn twee leden van de regionale auditpool: Pieter Wetters en John Zelhorst. Coördinator van de regionale auditpool is Tom Smolders.

1.3 Achtergrondinformatie

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners die een beperking, chronische lichamelijke, psychische of psychosociale problemen hebben. Die ondersteuning moet erop zijn gericht dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Voor mensen met psychische of psychosociale problemen of voor mensen die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten, voorzien gemeenten in de behoefte aan beschermd wonen en opvang. Dit laatste is een taak van de centrumgemeente Leiden.

Het college kan beslissen tot het verstrekken van een (individuele) maatwerkvoorziening, waaronder bruikleenvoorzieningen, wanneer iemand naar het oordeel van het college niet in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en onvoldoende is geholpen met de inzet van de eigen verantwoordelijkheid, gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen.

De WMO werd in Oegstgeest tot maart 2014 door de afdeling Welzijn, Sport en Onderwijs uitgevoerd. De gemeente Oegstgeest heeft in 2014 een reorganisatie doorgevoerd waarbij de mandaten op het niveau van teammanagers ligt. De WMO-taak is nu belegd bij het team Maatschappij binnen de directie Dienstverlening.

In de managementletter 2014 heeft de accountant opgemerkt dat bij de inkoop van bruikleenvoorzieningen binnen de WMO wordt afgeweken van de regeling budgethouderschap. Medewerkers bestellen voorzieningen voordat de budgethouder de beschikking heeft getekend.



2 Onderzoeksopzet

2.1 Doelstelling

Het doel is om:

- inzicht te krijgen in de wijze waarop de beschikkingen, verstrekkingen en bestellingen van bruikleenvoorzieningen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning tot stand komen en worden uitgevoerd, en;
- op basis hiervan eventuele verbetervoorstellen te doen om de doelmatigheid en doeltreffendheid van deze processen te vergroten, waarbij tevens de rechtmatigheid van de processen is gewaarborgd..

2.2 Probleemstelling

In hoeverre verloopt de verstrekking en bestelling van bruikleenvoorzieningen, zoals rolstoelen, scootmobielen en trapliften binnen de Directie Dienstverlening, Team Maatschappij doelmatig en doeltreffend, en/of zijn hier verbeteringen mogelijk? Is daarbij de “Regeling budgethouders 2014 Oegstgeest” voldoende geborgd?

2.3 Onderzoeksvragen en normenkader

1. In hoeverre is de rechtmatigheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen in het proces gewaarborgd?
2. In hoeverre is de doelmatigheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?
3. In hoeverre is de doeltreffendheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

De onderzoeksvragen zijn getoetst aan de hand van de volgende criteria:

1. In hoeverre is de rechtmatigheid van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen in het proces gewaarborgd?

a	De verschillende stappen in het proces ‘behandeling van aanvragen’ worden uitgevoerd conform de Regeling budgethouders gemeente Oegstgeest 2014.	
b	De rechtmatigheid wordt ondersteund door in het proces verankerde autorisatiemomenten en functiescheiding.	
c.	De taken en bevoegdheden van alle betrokkenen zijn vastgelegd in een procesbeschrijving.	

2. In hoeverre is de doelmatigheid van het proces van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

a	De wettelijke doorlooptijden bij de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen worden gehaald.	
b	De betrokkenen hebben een eenduidig beeld van procedures, taken en bevoegdheden in het proces.	
c	De procedures, taken en bevoegdheden worden conform de instructies toegepast.	
d	Er is een onderbouwde keuze gemaakt om waar mogelijk een automatiseringsoplossing de procesgang te laten ondersteunen.	



3. In hoeverre is de doeltreffendheid van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

a	De gemeente behaalt voor wat betreft de verstrekking van bruikleenvoorzieningen haar (beleids)doelstellingen	
b	De budgetten voor de verstrekkingen worden niet overschreden.	
c	Het beleid wordt periodiek geëvalueerd.	
d	De beleidsevaluatie resulteert waar nodig in bijsturing van het beleid of de processen.	

2.4 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek betreft de huidige werkwijze zoals die vanaf de periode vanaf april 2014 is ingericht. Op die datum is een reorganisatie geëffectueerd, waarbij de aansturing van de processen is veranderd.

De auditpool zal niet de accountantscontrole 'overdoen' maar zich meer richten op de processen en de vastlegging en borging daarvan in relatie tot de doelmatigheid en doeltreffendheid van de processen.

Onderwerp van onderzoek is het werkproces met betrekking tot de bruikleenvoorzieningen die binnen het kader van de WMO aan burgers ter beschikking worden gesteld.

Binnen het onderzoek was er ruimte om gebruik te maken van vergelijkbare gegevens van andere gemeenten. De auditpool heeft in dit kader geen verder onderzoek gedaan naar de processen bij andere gemeenten, maar de vergelijking met andere gemeenten slechts gebruiken om de situatie in Oegstgeest nader te duiden.

2.5 Verzameling van informatie

De informatie is verzameld aan de hand van de beschikbare procedures, beleidsstukken en regelgeving. Aanvullend zijn interviews gevoerd met de sleutelspelers in deze processen:

- De teammanager Maatschappij;
- Een senior consultant WMO;
- De administrateur sociale zaken.

Na afloop van de eerste interviews zijn de processen vergeleken met dezelfde processen bij andere gemeenten in de regio. Hiertoe zijn interviews gehouden met medewerkers van de gemeenten Leiden en Leiderdorp.

2.6 Planning

De auditoren bespreken het onderzoeksplan respectievelijk met de auditpool, de ambtelijk opdrachtgever en de bestuurlijk opdrachtgever. Het concept-eindrapport wordt voor gelegd aan de ambtelijk opdrachtgever en aan enkele betrokkenen met als doel de bevindingen te toetsen op eventuele onjuistheden en onvolledigheden. Collega's uit de auditpool zullen het rapport lezen en zo nodig van commentaar voorzien. Het auditteam presenteert het rapport vervolgens aan de ambtelijk opdrachtgever. De ambtelijk opdrachtgever biedt de rapportage ter kennisname aan het Directieteamoverleg. Daarna biedt de ambtelijk opdrachtgever de rapportage aan het college van B&W van Oegstgeest aan ter vaststelling.



3 Bevindingen

1. In hoeverre is de rechtmatigheid van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen in het proces gewaarborgd?

1a. De verschillende stappen in het proces 'behandeling van aanvragen' worden uitgevoerd conform de Regeling budgethouders gemeente Oegstgeest 2014	Deels voldaan
---	---------------

Er zijn drie autorisatiemomenten die in het proces volgtijdelijk moeten plaatsvinden:

1. de beschikking (formeel besluit door gemandateerde teammanager dat een burger een voorziening dient te krijgen);
2. de bestelling van een voorziening (order richting een leverancier);
3. de autorisatie van de inkoopfactuur (betaling van de voorziening).

In de praktijk wordt vaak de bestelling geplaatst zonder dat er een beschikking is en zonder schriftelijke goedkeuring van het teammanager. De overige autorisaties vinden conform de regeling budgethouders plaats.

Betrokkenen geven aan dat het een bewuste keuze is om de beschikking pas definitief te maken nadat de bestelling is geplaatst. Bij het plaatsen van de bestelling is volgens betrokkenen in theorie nog niet alle informatie van de leverancier bekend. De precieze kosten van de voorziening kunnen in de beleving van de betrokken medewerkers van Oegstgeest naar aanleiding van het klantbezoek door de leverancier nog wijzigen. Waardoor de gegevens van de bruikleenovereenkomst (tussen klant en leverancier) niet meer overeen zouden kunnen komen met de beschikking. Door de beschikking pas op te stellen nadat de bestelling is geplaatst kunnen hierin de meest actuele gegevens worden meegenomen en is de klant juist geïnformeerd, ook met het oog op de mogelijke eigen bijdrage. De accountant heeft in 2014 geconstateerd dat door deze werkwijze de bestelling in feite ongeautoriseerd wordt geplaatst en daarmee onrechtmatig is.

Mede op basis van de benchmark blijkt dat het in praktijk binnen het raamcontract met de leverancier goed mogelijk is om de kosten van een voorziening vooraf in te schatten. Dit komt doordat de voorzieningen zijn ingedeeld in categorieën met een prijs per categorie waarbinnen kleine aanpassingen mogelijk zijn. Het zou in theorie kunnen voorkomen dat de leverancier achteraf oordeelt dat de medewerkers van gemeente een verkeerde categorie heeft toegerekend, maar in praktijk komt dit volgens alle betrokkenen nooit voor.

De benchmark bij twee buurgemeenten wijst ook uit dat hier de rechtmatigheid niet in het geding is. Dat komt deels doordat hier een andere keuze is gemaakt betreffende budgethouderschap dan in Oegstgeest. Bevoegdheden tot het aangaan van verplichtingen zijn daar lager in de organisatie is belegd. Daarnaast is hier ook een andere procesgang, waarbij de bestelling van de voorziening tegelijk met het tekenen beschikking aan de budgethouder worden voorgelegd. Hierdoor is er altijd een beschikking als de bestelling is geplaatst.

1b. De rechtmatigheid wordt ondersteund door in het proces verankerde autorisatiemomenten en functiescheiding.	Deels voldaan
--	---------------

De mandaten zijn vastgelegd in de "Regeling budgethouders 2014 Oegstgeest". De teammanager is budgethouder. Er zijn geen onder mandaten. Bij een aanvraag is er een consultant die het gehele traject begeleid. Een toetsing door speciaal daarvoor aangewezen toetsers is jaren geleden afgeschaft. Bij twijfel wordt eerst tussen consultant en teammanager overlegd. Teammanager verzorgt marginale toetsing, consultant is verantwoordelijk. Er is scheiding van functies tussen het team en het teammanager en de administratie. Er is sprake van een fysiek dossier en van vastlegging van documenten in het geautomatiseerde systeem. Binnen dit systeem



wordt een workflow gehanteerd, waarbij de stappen duidelijk zijn, en wie welke stap moet doen (hoofdproces en subproces). Er is echter geen actuele procesbeschrijving aanwezig. Binnen het team vindt regelmatig collegiale toetsing plaats maar is geen sprake van functiescheiding of van vastlegging van de toetsing. Inmiddels is een concept procesbeschrijving gemaakt, waarin het vier-ogen-principe is opgenomen. Hierin zullen de bevindingen van dit onderzoek worden meegenomen.

1c. De taken en bevoegdheden van alle betrokkenen zijn vastgelegd in een procesbeschrijving.	Niet voldaan
--	--------------

Er zijn procesbeschrijvingen maar deze zijn in jaren niet herzien. Dat heeft geen prioriteit gekregen gezien de geringe omvang van het proces en de wijze waarop het kleine team samenwerkt. Wijzigingen worden intern besproken en waar nodig wordt de werkwijze aangepast, maar niet vastgelegd in procesbeschrijvingen.

.2. In hoeverre is de doelmatigheid van het proces van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

2a. De wettelijke doorlooptijden bij de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen worden gehaald.	Niet voldaan
--	--------------

Doorlooptijden zijn vastgesteld in de WMO en de beleidsregels WMO Oegstgeest 2015. Dit is de termijn tussen de datum van de aanvraag en de beschikking. Deze doorlooptijden worden soms niet gehaald, omdat in de praktijk voorrang wordt gegeven aan de snelle levering van de bruikleenvoorziening om de hulpbehoevende klant snel te kunnen helpen. Hierdoor komt het regelmatig voor dat de bruikleenvoorziening al is geleverd voordat de beschikking is verzonden.

De doorlooptijden worden niet actief bewaakt. De consultant zou bij overschrijding van de termijn de klant moeten informeren. Dit wordt mede door de werkdruk niet altijd gedaan. Dit levert weinig klachten op.

2b. De betrokkenen hebben een eenduidig beeld van procedures, taken en bevoegdheden in het proces	Voldaan
---	---------

Uit de gesprekken is gebleken dat de volgende processtappen worden gehanteerd:

1. Er komt een hulpvraag binnen bij het Sociaal Team;
2. Het Sociaal Team gaat op huisbezoek, om de situatie te beoordelen. Hier kan geconstateerd worden dat een bruikleenvoorziening nodig is;
3. Het sociaal Team stelt een gespreksverslag / ondersteuningsplan op, en deze wordt collegiaal getoetst;
4. Uit het gespreksverslag blijkt dat er een WMO-voorziening wordt aangevraagd;
5. De WMO-consultant bepaalt het type (categorie) voorziening en als dat uit het kernassortiment is gaat stap 6 in, anders wordt eerst offerte opgevraagd bij de leverancier;
6. De gegevens / bestelling gaat naar de leverancier, deze bezoekt de klant en stelt de bruikleenovereenkomst op en laat deze ondertekenen door de klant;
7. De WMO-consultant ontvangt de getekende bruikleenovereenkomst en stelt de beschikking op;
8. De teammanager ondertekent de beschikking en deze wordt verzonden aan de klant;
9. De aanvraag wordt bestempeld als afgehandeld, het CAK wordt geïnformeerd over de mogelijke eigen bijdrage.

De betrokkenen hebben allen een eenduidig beeld van dit proces.

2c. De procedures taken en bevoegdheden worden conform de instructies toegepast	Voldaan
---	---------



Het hierboven beschreven proces wordt in grote lijnen gevolgd, vanwege de beperkte omvang van de organisatie wordt het ontbreken van procesbeschrijvingen niet gezien als een belemmering.

Ondertussen wordt de collegiale toetsing meer geformaliseerd en is een begin gemaakt met de actualisatie van de procesbeschrijvingen.

2d. Er is een onderbouwde keuze gemaakt om waar mogelijk een automatiseringsoplossing de procesgang te laten ondersteunen.	Deels voldaan
--	---------------

Er is een automatiseringsondersteuning, dit wordt alleen voor registratie gebruikt, rapportages worden hieruit niet samengesteld. De dossiers zijn volledig van papier.

De huidige automatiseringsondersteuning wordt door de gebruikers matig gewaardeerd. Op termijn wil men meer met het zaakstelsel Decos/Join gaan werken om het proces en de dossiervorming digitaal te ondersteunen. De geïnterviewden geven aan dat de aansluiting van de verschillende systemen, van het Sociaal Team en de gemeente, te wensen over laat, met als resultaat dubbele invoer van gegevens.

De benchmark bij 2 buurgemeenten wijst uit dat een goed werkende automatiseringsoplossing bij kan dragen aan een doelmatig proces. Beide werken met op de WMO toegespitste software in combinatie met het zaakstelsel Decos/Join. Met name de workflow in Decos/Join ondersteunt de administratieve afhandeling van de bestelling in combinatie met de beschikking.

3. In hoeverre is de doeltreffendheid van de behandeling van aanvragen van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

3a. De gemeente behaalt voor wat betreft de verstrekking van bruikleenvoorzieningen haar (beleids)doelstellingen	Voldaan
--	---------

De aantallen en bedragen zijn afhankelijk van de afzonderlijke aanvragen en van de ondersteuning die de burgers op enig moment nodig hebben. Daar kan de gemeente niet in sturen. De beleidsdoelen ten aanzien van de WMO-bruikleenvoorzieningen zijn zo geformuleerd, dat het in het kader van deze audit niet goed te toetsen is in welke mate deze worden gerealiseerd. De hoogte van het budget is gebaseerd op aannames en historische gegevens. In 2015 zijn eigen bijdragen van de burgers van toepassing. Deze bijdragen zijn afhankelijk van de inkomenssituatie en van de overige kosten die de betrokkene maakt. Dit heeft invloed op zowel de aantallen voorzieningen als ook op het daarmee gemoeide bedrag (na aftrek van de eigen bijdrage).

3b. De budgetten voor de verstrekkingen worden niet overschreden.	Voldaan
---	---------

Voor een aantal bruikleenvoorzieningen is door de klant een eigen bijdrage verschuldigd. Deze bijdrage wordt door het CAK vastgesteld, opgelegd en geïnd ten behoeve van de gemeente. De hoogte van de mogelijke eigen bijdrage is vooraf door de gemeente niet te bepalen. De financiële doelstellingen worden gerealiseerd. In het verleden zijn er geen grote afwijkingen geweest, er wordt geen structurele ontwikkeling onderkend en een incidentele overschrijding is gezien de aard van de regeling geen probleem.

3c. Het beleid ten aanzien van verstrekking van bruikleenvoorzieningen wordt periodiek geëvalueerd.	Voldaan
---	---------

Er is een monitor 3D, daarin wordt het gehele 3D-beleid geëvalueerd. Deze is jaarlijks gepland voor het eerst in januari/februari 2016. Daarvan is de WMO een onderdeel.

Met de leveranciers zijn periodiek evaluaties over de uitvoering van de samenwerking. In 2015 is voor de gemeente Oegstgeest een peiling gehouden onder de burgers over actuele gemeentelijke beleidsonderwerpen. Het onderzoek sluit aan op de Stads- en Wijkenquête die



tweejaarlijks in de gemeente Leiden wordt uitgevoerd. Voor Oegstgeest zijn vooral de onderzoeksvragen op het gebied van het sociale domein aan de bewoners gesteld. Hieruit is gebleken dat de naamsbekendheid niet erg groot was, 21% van de respondenten heeft weleens gehoord van het sociaal team.

3d. De beleidsevaluatie resulteert waar nodig in bijsturing van het beleid of de processen.	Deels voldaan
---	---------------

Het huidige WMO-beleid is van kracht sinds 1 januari 2015. In deze korte periode is vooral gestuurd op basis van de recente operationele ervaringen en nog niet aanwijsbaar op basis van de geplande beleidsevaluatie. Wel heeft het bevolkingsonderzoek geresulteerd in acties met betrekking tot bijvoorbeeld de bekendheid van het sociaal team. Ook is gestart met het beschrijven van de werkprocessen en het structureel uitvoeren van collegiale toetsing.

4 Bevindingen naar aanleiding van de benchmark en overige bevindingen

Het auditteam heeft gebenchmarkt bij de gemeenten Leiden en Leiderdorp. Oegstgeest heeft samen met onder anderen deze gemeenten de aanbesteding gedaan betreffende de WMO-voorzieningen. De procesgang en de ICT ondersteuning van deze gemeenten is echter anders.

De mandaten voor de bruikleenvoorzieningen zijn binnen de buurgemeenten verstrekt aan de coördinator (Leiderdorp) of teammanager (Leiden). In Leiden is verder gedelegeerd aan de kwaliteitsmedewerker en in Leiderdorp (tot maximaal € 5.000) naar de WMO-consulenten. In beide gemeenten vindt vooraf collegiale toetsing plaats. Dit betekent dat in Leiderdorp en Leiden de medewerkers die de bestelling plaatsen hiertoe ook formeel bevoegd zijn, waar in Oegstgeest de teammanager moet tekenen.

De vergelijking leert dat de problemen met rechtmatigheid bij de buurgemeenten niet aan de orde zijn. In grote lijnen verlopen de processen gelijk aan die van Oegstgeest. Het sociaal team bezoekt de klant en stelt de beste ondersteuning vast. Als dit een bruikleenvoorziening is, dan wordt de situatie opgemeten en wordt de categorie-bruikleenvoorziening vastgesteld. Binnen de raamovereenkomst met de leveranciers is de kostprijs van de voorziening door de WMO-consulent zelf vast te stellen. De ontvangst van het ondertekende gespreksverslag tussen het sociaal team en de cliënt is de basis om de bestelling en beschikking op te stellen. Het tekenen van de beschikking valt samen met (het accorderen van) de bestelling van de voorziening. De procesgang is zodanig ingericht dat de levering aan de klant hierdoor geen grote vertraging ondervindt. Hierbij wordt in beide gevallen gebruik gemaakt van Decos/Join.

Met het oog op de snelle levering aan de klant wordt bij Oegstgeest in eerste instantie alleen de bestelling gedaan bij de leverancier. Daarna bij de ontvangst van de ondertekende bruikleenvoerovereenkomst maakt de consulent de beschikking op en wordt deze ondertekend door de budgethouder.

Na overleg met de contactpersoon van de gemeente Oegstgeest lijkt de werkwijze van Leiden en Leiderdorp ook mogelijk te zijn voor Oegstgeest. Hiervoor lijkt het niet nodig te zijn om het budgethouderschap te verleggen naar uitvoerend niveau.

In het verlengde van de aanvraagprocedure heeft de gemeente Oegstgeest de aanlevering van gegevens aan het CAK doelmatiger ingericht.

Bij de gemeente Oegstgeest is er in 2015 nog gebruik gemaakt van een tussenpersoon voor de aanlevering van gegevens aan het CAK. Daar is inmiddels mee gestopt. Nu worden deze gegevens door de gemeente zelf aangeleverd aan het CAK.

Daarnaast is ook de controle van de inkoopfactuur van de leveranciers aan de orde geweest. Vergeleken met de buurgemeenten is de Oegstgeester procedure ingewikkelder en meer foutgevoelig. De buurgemeenten maken hierbij ook gebruik van Decos/Join.

De indruk bestaat dat deze administratieve processen conform de werkwijze van de buurgemeenten efficiënter geregeld zouden kunnen worden.



4 Conclusies

4.1 Antwoorden op de onderzoeksvragen

In hoeverre is de rechtmatigheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen in het proces gewaarborgd?

Binnen de huidige werkwijze is de rechtmatigheid niet goed geregeld. Bruikleenvoorzieningen worden besteld voordat de budgethouder akkoord heeft gegeven. In veel gevallen heeft ook de levering al plaats gevonden voordat er beschikt is. Overige aspecten zoals het afgeven van de beschikking, de inkoopfacturen, de aanbesteding van de leveranciers en de inning van de eigen bijdragen zijn afdoende geregeld.

In hoeverre is de doelmatigheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

Door de beschikking te versturen als de door de klant getekende bruikleenovereenkomst is ontvangen, wordt efficiënt gewerkt. De klant krijgt zo snel mogelijk de benodigde voorziening. Echter de administratieve afhandelingstermijnen worden hierdoor negatief beïnvloed. Ondanks het ontbreken van een procesbeschrijving wordt uniform gewerkt. De doelmatigheid zou verder vergroot kunnen worden door onderdelen te ontlenen aan de processen van de buurgemeenten.

In hoeverre is de doeltreffendheid van de verstrekking van bruikleenvoorzieningen gewaarborgd?

De gemeentelijke doelstellingen worden in de regel behaald. De klanten worden binnen de aanvraagtermijnen geholpen. Omdat de beschikking op een later tijdstip wordt verzonden levert deze uitvoering geen noemenswaardige problemen en/of klachten op. Wel is de beschikking door deze werkwijze niet altijd formeel afgerond binnen de gestelde termijn, terwijl de voorziening mogelijk dan wel al is geleverd,

4.2 Probleemstelling

In hoeverre verloopt de verstrekking en bestelling van bruikleenvoorzieningen, zoals rolstoelen, scootmobielen en trapliften binnen de Directie Dienstverlening, Team Maatschappij efficiënt en doeltreffend, en/of zijn hier verbeteringen mogelijk. Is daarbij de "Regeling budgethouders 2014 Oegstgeest" voldoende geborgd?

Door voorzieningen te bestellen voordat de budgethouder hiervoor goedkeuring had verleend handelde de gemeente feitelijk onrechtmatig. Met het oog op de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het proces heeft de gemeente prioriteit heeft gegeven aan de behoefte van de klant en de verstrekking van het hulpmiddel, vóór het tekenen van de beschikking door de budgethouder.

De prijsopbouw van de leveranciers is zodanig dat met grote nauwkeurigheid de juiste prijs vooraf kan worden vastgesteld, waardoor het niet noodzakelijk is om voor het vaststellen van de juiste prijs te wachten op de bruikleenovereenkomst. Uit de interviews en de benchmark blijkt dat het met geringe aanpassingen in het proces wel mogelijk moet zijn om de budgethouder de aanvraag en de bestelling te laten goedkeuren alvorens de verplichting aan de leverancier aan te gaan.

Daarnaast blijkt het team nog deels met papieren dossiers te werken en is de digitale procesondersteuning niet altijd optimaal. Een betere ICT procesondersteuning kan de doelmatigheid verbeteren, ook als niet wordt gekozen voor ondermandatering.



5 Aanbevelingen

1. Bij het opstellen van het gespreksverslag is alle informatie waaronder de kostprijs van een bruikleenvoorziening voorhanden, waardoor voor het opstellen van de beschikking niet op de gebruiksovereenkomst hoeft te worden gewacht. Het verdient daarom aanbeveling om de beschikking tegelijk met de bestelling van de voorziening op te stellen, te ondertekenen en te verzenden. Hierdoor is de rechtmatigheid voldoende gewaarborgd. De snelheid van levering van de voorziening hoeft hier niet noemenswaardig onder te lijden.
2. Oegstgeester gebruikers zijn ontevreden over hun automatiseringsondersteuning en werken grotendeels met papieren dossiers, terwijl de buurgemeenten succesvol op hun meer digitale procesondersteuning steunen door onder andere gebruik te maken van het zaakstelsel Decos/Join. Het verdient daarom aanbeveling om voor de procesondersteuning af te stemmen met de buurgemeenten. Ook de administratieve processen zoals de opgave aan het CAK en de controle van de facturen van de bruikleenvoorzieningen kunnen zo doelmatiger verlopen.
3. Hoewel er informeel een gedeeld beeld is van het proces en de processtappen, loopt de gemeente een risico op kwetsbaarheid, doordat uitvoering afhankelijk is van parate kennis van medewerkers. Het vastleggen van procedures vermindert deze kwetsbaarheid. Het verdient daarom aanbeveling om de WMO-processen verder te beschrijven en om de collegiale toetsing te formaliseren. Inmiddels is een concept procesbeschrijving opgesteld.



Bijlage bronnen:

- Visienota Nieuw sociaal domein in Oegstgeest
- Beleidsplan Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015-2016 Gemeente Oegstgeest, vastgesteld in de raad van 26 juni 2014
- Verordening maatschappelijke ondersteuning Oegstgeest 2015, 28 oktober 2014
- Raadsvoorstel: Verordening maatschappelijke ondersteuning Oegstgeest 2015
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Oegstgeest 2015
- Financieel besluit maatschappelijke ondersteuning Oegstgeest 2015
- Programmabegroting_2015-2018
- Regeling budgethouders 2014 gemeente Oegstgeest
- Jaarstukken 2014, Gemeente Oegstgeest
- Inwonersenquete Oegstgeest 2015
- Managementletter Oegstgeest 2014
- Rekenkamercommissie WVO, Rapport Wmo Wassenaar Voorschoten en Oegstgeest