



Zicht op invoering en uitvoering

Onderzoek naar de beleidsvorming en
toekomstige evaluatie van de Wmo



Zicht op invoering en uitvoering

Onderzoek naar de beleidsvorming en toekomstige evaluatie van de Wmo



Colofon

Uitgave

Rekenkamer Gemeente Den Haag

Oplage

150 exemplaren

Ontwerp en productie

Gemeente Den Haag
Intern Dienstencentrum


Datum

december 2008

Voorzijde

Foto van Harry van Reeken

Aan dit rapport hebben meegewerkt:
Ruud Rottier, Dick Hanemaayer en Yorick van den Berg.





Inhoudsopgave

Bestuurlijk rapport

1. Conclusies en aanbevelingen	6
Inleiding	6
Doel van het onderzoek	7
Algemene conclusie	7
Conclusies naar aanleiding van het raadsverzoek	8
Aanbevelingen	8
Conclusies per prestatieveld	10
1. Sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten	10
2. Opvoedondersteuning gericht op jongeren en ouders	10
3. Informatievoorziening, advies en cliëntondersteuning	11
4. Ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers	11
Mantelzorgers	11
Vrijwilligers	12

5.	Bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer	12
	Zelfstandig functioneren	12
	Participatie	13
	Ouderen	13
	Mensen met een beperking	14
6.	Verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking	14
7. 8. 9.	Maatschappelijke opvang, geestelijke gezondheidszorg en verslavingsbeleid	14
	Sociaal kwetsbaren	14
	Vrouwen	15
10.	Overige door de raadscommissie genoemde onderwerpen	15
2.	Reactie van het college van Burgemeester en Wethouders	16
3.	Nawoord	18

Feitenrapport

	Inhoudsopgave Feitenrapport	22
1.	Onderzoeksvraag en -verantwoording	24
2.	Bevindingen compleetheid Wmo-beleid	28
3.	Bevindingen meetbaarheid	32
4.	Bevindingen informatiesystemen	42
Bijlage 1:	Dataverzameling prestatievelden	48
Bijlage 2:	Overzicht informatiesystemen	76



Bestuurlijk rapport





Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

Per 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) in werking getreden. Deze wet heeft grote gevolgen voor de gemeenten. De WMO is een onderdeel van het decentralisatiebeleid van de landelijke regering, waarbij gemeenten een zwaardere verantwoordelijkheid krijgen, zowel financieel als beleidsmatig. De gemeenten hebben met de inwerking-treding van de WMO een belangrijke regierol gekregen op de terreinen van onder meer maatschappelijke participatie en zorg. Deze bestuurlijke ontwikkeling is voor de Rekenkamer Den Haag een belangrijke aanleiding om onderzoek uit te voeren naar het WMO-beleid van de gemeente.

Het onderzoek heeft plaats gevonden van najaar 2007 tot en met voorjaar 2008 en heeft zich dus niet kunnen richten op evaluatie van de resultaten: daarvoor was het te vroeg. Gelet op eerder ervaringen was de focus gericht op de vraag of de informatievoorziening toereikend is ingericht voor het mogelijk maken van een deugdelijke evaluatie in de toekomst. De bestuurlijke informatievoorziening bleek tot nu toe niet altijd voldoende zicht te bieden op de doelmatige uitvoering van taken en het maatschappelijke effect van het beleid.

Dit onderzoek past binnen het strategisch beleid van de Rekenkamer¹: "als eerste uitgangspunt bij het maken van keuzes heeft de Rekenkamer vastgesteld dat zij haar onderzoek (...) zal richten op het gemeentelijk beleid dat de burger rechtstreeks raakt". De beleidssector Welzijn en Zorg is daarbij een van de vijf sectoren waarop het onderzoek zich heeft gericht.

Dit onderzoek naar het Haags beleid inzake de WMO geeft antwoord op drie vragen.

De eerste onderzoeksvraag is gericht op de volledigheid van het beleid van het gemeentebestuur. Daartoe beoordeelt de Rekenkamer of het gemeentebestuur doelen heeft omschreven voor alle prestatievelen van de WMO.

Een voorbeeld voor een gemeentelijke doelstelling vormt de voorgenomen uitbreiding van de ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers naar alle stadsdelen. Deze doelstelling valt onder prestatievel 4 van de WMO die een ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers voorschrijft.

Ten tweede wordt in het onderzoek de meetbaarheid, het SMART gehalte van de doelomschrijvingen beoordeeld. Daarbij wordt onderzocht of de voorgenomen doelen zo omschreven zijn dat kwantitatief is te beoordelen of het doel binnen een gestelde termijn gerealiseerd zal zijn. Bovendien wordt een streefwaarde verlangd.

Een voorbeeld voor een meetbaar omschreven doel is het streven naar een toename van het aantal bemiddelingen voor vrijwilligers via de vacaturebanken met 10% in 2010 (prestatievel 4 WMO).

De derde onderzoeksvraag richt zich op de kwaliteit van de bestuurlijke informatie. Het gaat daarbij om twee soorten gegevens:

- Gegevens die inzicht verschaffen in de prestaties van de gemeente. Het betreft vormen van dienstverlening waarop de gemeente rechtstreeks invloed heeft via uitvoeringsprogramma's en beschikbaar budget.
- Gegevens die informatie geven over de ontwikkelingen in de positie van de doelgroepen van de WMO. Deze gegevens moeten inzicht verschaffen in het maatschappelijke effect van het beleid dat de gemeente voert.

Een voorbeeld voor het maatschappelijke effect van gemeentebestuur voor doelgroepen vormt het aantal sociale contacten dat burgers hebben, die moeten leiden tot het uiteindelijke doel, een betere sociale samenhang in de buurt.

Doel van het onderzoek

De Rekenkamer wil met dit onderzoek bereiken, dat de evaluatievraag van de Gemeenteraad naar de uitvoering en effecten van de WMO over enkele jaren adequaat beantwoord kan worden. Dit onderzoek is daarom erop gericht dat de bestuurlijke informatievoorziening afdoende functioneert en op beantwoording van de evaluatievraag is ingericht.

De Rekenkamer heeft het onderzoekvoorstel op 19 september 2007 voorgelegd aan de raadscommissie Maatschappelijke Ontwikkeling. Deze reageerde positief op het onderzoekvoorstel. De commissie voegde bestuurlijk relevante onderwerpen toe aan het onderzoek:

- de positie van vrouwen en mantelzorg,
- de positie van jongeren en mantelzorg,
- de kwaliteit van huishoudelijke zorg,
- sociale participatie en nieuwe initiatieven,
- De WMO en afwentelingsmechanismen
- Hagenaren met een kleine beurs en de bestrijding van armoede,
- de rol van de civil society,
- de positie van en maatregelen voor dak- en thuislozen en verslaafden.

In de conclusies zullen de vragen van de raadscommissie expliciet aan de orde komen.

Als experiment is bij dit onderzoek gekozen voor een meer interactieve werkwijze met de portefeuillehouder en de raadscommissie bij de aanvang en de afronding van de werkzaamheden. De Raadscommissie MO heeft zich in de werkbijeenkomst van 10 september 2008 positief uitgesproken over deze gang van zaken.

Leeswijzer

Hierna leest u eerst de algemene conclusie van de Rekenkamer, vervolgens de conclusies naar aanleiding van het raadsverzoek. Daarna volgen de aanbevelingen. Na de aanbevelingen kunt u de deelconclusies per WMO prestatieveld lezen.

Algemene conclusie

Het gemeentebestuur heeft een ambitieus programma ter uitvoering van de WMO opgezet, dat door de Rekenkamer na onderzoek als positief wordt beoordeeld. Zo blijkt, dat het beleid van het gemeentebestuur inzake de WMO volledig is. Dit wil zeggen, dat op alle prestatievelden van de WMO beleidsdoelstellingen geformuleerd zijn, die logisch samenhangen met de wettelijke opdracht. Met volledig wordt hier tevens bedoeld dat het beleid zich richt op de in de WMO genoemde vormen van dienstverlening en op de genoemde doelgroepen.

De Rekenkamer concludeert verder, dat de bestuurlijke informatie, die het gemeentebestuur gebruikt om inzicht te verwerven in de kwaliteit van de dienstverlening en in de positie van de doelgroepen, in technische zin van voldoende kwaliteit is. Technisch is hier bedoeld in de zin van juist, volledig, actueel en tijdig. In bepaalde opzichten is de informatie zeer uitgebreid, zoals bijvoorbeeld de (subjectieve) mening van doelgroepen over geleverde prestaties, terwijl bepaalde essentiële onderdelen ontbreken. Dat laatste betreft de objectieve kwaliteit van de concrete prestatie.

Uit het onderzoek blijkt dat het College van B&W en de Gemeenteraad op het merendeel van de prestatievelden niet in staat zullen zijn voldoende inzicht te verwerven in de kwaliteit van de voorzieningen en de maatschappelijke positie van de doelgroepen die in de WMO genoemd zijn. Dit gebrek aan inzicht staat een beleidsevaluatie die het gemeentebestuur voldoende inzicht moet geven in de weg. Bovendien geldt voor onderdelen waar sprake is van een aanbesteding, zoals huishoudelijke hulp, dat dus onvoldoende mogelijk is de prestatie van de geleverde diensten naar behoren te beoordelen.

Een groot knelpunt daarbij is de manier van formuleren van de gekozen beleidsdoelstellingen. Veel doelstellingen zijn niet meetbaar geformuleerd, kennen geen streefwaarden of adequate indicatoren die inzicht moeten geven in de kwaliteit van dienstverlening of de positie van doelgroepen. Het blijft dan de vraag in hoeverre de beschikbare informatie voldoende is voor het evalueren van de prestatie.

Bij een dergelijk complexe opgave als de uitvoering van de WMO is het niet verwonderlijk dat het gemeentebestuur weliswaar op de goede weg is, maar dat op dit moment sprake is van een periode van leren en ontwikkeling. De Rekenkamer levert aan deze periode van leren en ontwikkelen zijn bijdrage door de gevonden verbeterpunten te definiëren en aanbevelingen voor verbetering te doen.

Na de afronding van het feitelijk onderzoek zijn beleidsdocumenten tot stand gekomen, zoals uitvoeringsprogramma's en de jaarlijkse WMO monitor. Die hebben wij niet meer in het feitelijk onderzoek kunnen betrekken. Wel zijn de stukken globaal gescand op indicaties van meer SMART geformuleerde doelstellingen op onderdelen.

Conclusies naar aanleiding van het raadsverzoek

Aan alle door de raadscommissie benoemde onderwerpen wordt door het gemeentebestuur op diverse manieren aandacht besteed. Toch zijn er verbeteringen op onderdelen door te voeren:

1. aan de positie van vrouwen in mantelzorg/betaald werk worden geen specifieke doelen gesteld; wel worden aantallen geregistreerd zodat fluctuaties in de tijd inzichtelijk zijn.
2. aan de positie van jongeren en mantelzorg wordt geen specifiek doel gesteld en er worden geen gegevens verzameld.
3. over de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging wordt geen specifieke informatie verzameld; wel wordt de tevredenheid over indicering en aanvraagprocedure gemeten en de verhouding lichte/zware huishoudelijke hulp.
4. sociale participatie van Hagenaren krijgt breed aandacht van het College zij het dat weinig of geen gegevens verzameld worden over de gevolgen van het beleid voor de positie van de doelgroepen; de verzameling van gegevens richt zich vooral over de deelname aan activiteiten en trajecten.
5. voor de positie van Hagenaren met een kleine beurs en de rol van armoede heeft het gemeentebestuur geen specifieke doelen gesteld, wel worden gegevens verzameld over het aandeel van de minima in huishoudens/personen; aan de doelgroep Ouderen wordt afzonderlijke aandacht besteed zij het ook niet specifiek en het College verzamelt ook geen afzonderlijke gegevens over deze doelgroep.
6. dak- en thuislozen en verslaafden krijgen breed aandacht van het gemeentebestuur; bij het doel van vermindering van aantallen dak- en thuislozen en verslaafden is niet duidelijk welke streefwaarde het gemeentebestuur zich daarbij voorstelt. Over maatschappelijke participatie worden geen gegevens verzameld.
7. de rol van de WMO als mogelijke bezuinigingswet (relatie met de AWBZ) en de rol van de civil society komen in het beleid van het gemeentebestuur zeker aan de orde; er worden echter geen specifieke doelen gesteld.

Aanbevelingen

Meetbaar beleid

De Rekenkamer beveelt de Gemeenteraad aan om van het College van B&W te vragen beleidsdoelen alsnog (meer) meetbaar te formuleren met streefwaarden in de tijd. Uitgangspunt daarbij zou moeten zijn "pas toe of leg uit". Dat betekent dat het College zich inspannt om in beginsel alle beleidsdoelen meetbaar te formuleren.

De Rekenkamer realiseert zich echter wel dat niet alle beleidsdoelen altijd meetbaar zijn te formuleren. In dat geval dient het College een plausibele argumentatie te leveren en een meer kwalitatief alternatief, opdat de Gemeenteraad langs die weg in staat is zijn controlerende rol waar te maken.

De Rekenkamer wil in dit pleidooi voor meten en sturen een relativering aan brengen.

De Rekenkamer wijst erop, dat overmaat aan registraties uit den boze zijn, vanwege het overbelastende effect op de uitvoering. Acht de Rekenkamer evalueerbaarheid van beleid een must om effectief te kunnen sturen, de afweging met de daaruit voortvloeiende informatielast – zowel uit het oogpunt van de gemeente als dat van de betrokken partijen – dient nadrukkelijk in de overwegingen betrokken te worden.

Verbetering werkender weg

Om te voorkomen dat het gemeentebestuur tijd verliest bij het alsnog anders formuleren van beleidsdoelstellingen en indicatoren zou deze aanbeveling niet gezien moeten worden als "het overdoen van huiswerk" maar als een ontwikkeltraject waarvoor het College en de Raad prioriteiten kunnen stellen en afspraken in de tijd maken.

De eerste ervaringen in de uitvoering kunnen dienen als basisinzichten om doelen meer meetbaar te formuleren met realistische streefwaarden en met indicatoren, die inzicht geven in het gebruik van voorzieningen en in de maatschappelijke gevolgen van het beleid voor de doelgroepen. Bij de verschillende prestatievelden zijn in het rapport voorbeelden vermeld van SMART geformuleerde doelstellingen uit andere gemeenten en de relatie met beschikbare Haagse gegevens.

Focus

De Rekenkamer beveelt derhalve aan de verbetering van doelomschrijving, indicatorkeuze en informatieverzameling niet op alle door de raadscommissie genoemde punten tegelijkertijd uit te werken. De aanbeveling is prioriteiten te stellen, keuzes te maken dus. De prioriteitstelling is ten principale een politieke aangelegenheid die niet aan de Rekenkamer is maar aan de Raad. Die keuze is immers voorbehouden aan het politiek besluitvormingsproces van Gemeenteraad en College van B&W. Mogelijke criteria bij de keuze zouden kunnen zijn de maatschappelijke relevantie per onderdeel of de inspanning die de verbeteringen zouden kosten.

Zonder in de politiek-bestuurlijke afweging van Gemeenteraad en College te willen treden wil de Rekenkamer wel suggesties geven voor onderdelen die zich zouden kunnen lenen voor prioritering, zoals:

- Vrouwen in de mantelzorg,
- Jongeren in de mantelzorg,
- De kwaliteit van huishoudelijke zorg,
- De opvang van dak- en thuislozen en verslaafden,
- de relatie AWBZ en WMO.

De genoemde onderwerpen krijgen in de gemeentelijke politieke besluitvorming veel aandacht, de eerste vier onderwerpen landelijk en lokaal, het laatste onderwerp specifiek in de gemeente Den Haag. Per onderwerp komen hieronder aan de orde waar een eerste verbetering aangewezen zou zijn:

Vrouwen

Wat betreft vrouwelijke mantelzorgers voorziet de monitor in gegevens over aantallen vrouwen die betaald werk verrichten in combinatie met mantelzorg. De keuze is dan of de gemeenteraad dit voldoende vindt voor het kunnen monitoren van de ontwikkeling, dan wel dat meer onderzoek nodig naar de oorzaken geacht worden.

Jongeren

Over jongeren in de mantelzorg worden nog geen gegevens verzameld, op dat onderdeel kunnen voorstellen aan B&W worden gevraagd.

Huishoudelijke hulp

Ten aanzien van de kwaliteit van huishoudelijke hulp prestaties worden in het algemeen in gemeentelijk Nederland wel uitgebreid subjectieve gegevens (de mening van de client), maar nog onvoldoende meer objectieve gegevens verzameld. Te bezien is of wellicht met andere partners informatiesystemen op te zetten zijn.

Dak- en thuislozen en verslaafden

Bij alle aandacht die de gemeente aan deze groepen besteedt, zou het vermelden van streefwaarden bij de gekozen beleidsdoelen voor de Gemeenteraad duidelijker maken welke resultaten te verwachten zijn. Hierbij gaat het veelal om terugdringing van aantallen.

AWBZ – WMO

In de beleidsnota WMO (Aandacht voor Elkaar) komt de relatie tussen de nieuwe AWBZ en de WMO aan de orde. Er worden voor de financiële betekenis van de WMO geen meetbare doelen gesteld met streefwaarden.

Conclusies per prestatieveld

Hierna worden per WMO prestatieveld de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer beschreven. De WMO kent negen prestatievelden:

1. bevordering van sociale samenhang en leefbaarheid
2. opvoedondersteuning gericht op jongeren en ouders
3. informatie, advies en ondersteuning
4. ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers
5. bevordering van maatschappelijke participatie en zelfstandig functioneren
6. verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking
7. bieden van maatschappelijke opvang waaronder vrouwenopvang
8. bevordering van openbare geestelijke gezondheidszorg
9. bevordering van verslavingsbeleid.

Per prestatieveld worden de doelomschrijvingen, de voorzieningen die de gemeente realiseert en de positie van de doelgroepen behandeld. Soms zijn alternatieve doelomschrijvingen van andere gemeenten voor handen. Deze worden dan als voorbeeld voor een alternatieve doelomschrijving vermeld.

1. *Sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten*

Op dit prestatieveld heeft de gemeente doelen beschreven² op het terrein van binding met de buurt, het nemen van verantwoordelijkheid als burger, solidariteit met kwetsbare groepen, het stimuleren van ontmoetingen, sociale netwerken en de aanwezigheid van voorzieningen zoals buurthuizen. De vraag van de raadscommissie naar sociale participatie en nieuwe initiatieven hangt samen met de hier genoemde doelen.

Het is de Rekenkamer niet altijd duidelijk hoe doelen en middelen samenhangen. Ter illustratie twee voorbeelden. Voor het beoordelen van de versterking van de sociale netwerken wordt één beperkt aspect geteld, het aantal gesubsidieerde wijkfeesten. Ook is het de Rekenkamer niet duidelijk hoe beoordeeld wordt in welke mate burgers verantwoordelijkheid nemen voor hun buurt.

De doelen zijn zo geformuleerd dat ze niet goed meetbaar zijn. Ook ontbreken streefwaarden. Als voorbeeld, het doel 'de binding van burgers met hun buurt vergroten' is niet meetbaar omschreven.

Voor een alternatieve doelformulering verwijst de Rekenkamer naar de gemeente Almere waar de omschrijving gebezigd wordt: 'in 2009 is het aandeel actieve bewoners met 20% toegenomen in die wijken waar extra inzet op gericht is geweest'. Deze formulering kent een meetbaar doel, uitgezet in de tijd met een streefwaarde.

Het gemeentebestuur beschikt over gegevens die in de buurt komen van deze formulering:

- stadsenquête '07 met de tabel over het aandeel bewoners dat activiteiten heeft ondernomen om de buurt te verbeteren;
- veiligheidsmonitor '07 met de tabel over het percentage Hagenaren dat aangeeft het afgelopen jaar actief te zijn geweest om de buurt te vergroten.

Informatie over de voorzieningen in de sfeer van welzijn en het gebruik van de voorzieningen is overvloedig aanwezig. Informatie over de maatschappelijke samenhang en leefbaarheid is beperkt tot de subjectieve beleving door burgers en tot het aantal sociale contacten. Meer objectieve gegevens over maatschappelijke samenhang en leefbaarheid worden niet gemeten.

2. *Opvoedondersteuning gericht op jongeren en ouders*

Voor dit prestatieveld kent de gemeente Den Haag de volgende doelstellingen³: optimalisering van zorg en steun voor ouders en kinderen met een streven naar bereikverhoging van ondersteuning en stijging het aantal vrijwillig ondersteunde gezinnen, het voorkomen dat probleemjongeren buiten beeld blijven van de hulpinstanties, vermindering van schooluitval, vermindering van overgewicht, vermindering van psychische en opvoedingsproblemen en van jeugdcriminaliteit. Deze doelen kennen een meetbare formulering ('vermindering'). De eerste doelstelling kent een streefwaarde⁴, bij de andere ontbreken deze voor de gewenste effecten.

2 WMO beleidsplan, Beleidskader Burgerschap 2006, Actieprogramma Jeugd 2007 - 2010

3 WMO beleidsplan, Actieprogramma Jeugd 2007 - 2010

4 Het Actieprogramma Jeugd spreekt van "een verhoging van het bereik van opvoedondersteuning van 20% in 2010 ten opzichte van 2005 en een stijging van het aantal gezinnen dat individueel ondersteuning krijgt met 20% ten opzichte van 2005".

De andere doelen zijn: bevorderen van vrijetijdsbesteding en participatie. Deze formulering is zodanig dat niet te beoordelen valt of het doel gehaald zal zijn. Ook ontbreken streefwaarden.

Voor de doelen: probleemjongeren bij hulpinstanties, vermindering overgewicht, vermindering opvoedingsproblemen en jeugdcriminaliteit, zijn meetpunten afgesproken om de dienstverlening te beoordelen.

Voor het beoordelen van de maatschappelijke positie van de doelgroepen, jongeren en ouders, worden diverse gegevens verzameld.

3. Informatievoorziening, advies en cliëntondersteuning

Voor dit prestatieveld heeft de gemeente doelen gekozen⁵ voor de goede bereikbaarheid van loketten en informatie, voor het wijzen van burgers, cliëntondersteuning bij keuzes en problemen en het terugdringen van niet-gebruik van voorzieningen. Geen van deze doelen zijn meetbaar omschreven. Er zijn geen streefwaarden genoemd.

Voor al deze doelen worden gegevens verzameld over gebruik, bezoek en (aan)vragen. Burgers en gebruikers zullen wel bevraagd worden over de tevredenheid en de kwaliteit van voorzieningen. In het niet-gebruik van voorzieningen voor informatie, advies en ondersteuning heeft de gemeente geen inzicht.

Een alternatieve formulering voor het doel van de goede bereikbaarheid van loketten en informatie kan gevonden worden in Groningen: "alle doelgroepen en ketenpartners moeten in 2010 weten:

- dat het Zorgloket en STIPS bestaan
- wat de taken van het Zorgloket en STIPS zijn
- waar en hoe het Zorgloket en STIPS te bereiken zijn."

In de stadsenquête '07 wordt geïnformeerd naar de bekendheid van burgers met voorzieningen (o.a. Kredietbank) met een verdeling naar inkomen en etniciteit.

4. Ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers

Voor dit prestatieveld heeft het gemeentebestuur doelen geformuleerd waarbij het onderscheid maakt naar mantelzorgers en vrijwilligers⁶.

Mantelzorgers

Voor mantelzorgers streeft de gemeente naar het uitbreiden van de ondersteuningsstructuur naar alle stadsdelen, kennisvergroting mantelzorg, toename van het aantal mantelzorgers en afstemming van vraag en aanbod afgemeten naar het aantal overbelaste mantelzorgers. Al deze doelen zijn meetbaar geformuleerd. Een uitzondering vormt het doel gericht op het ondersteunen van jonge mantelzorgers en mantelzorgers van niet-Nederlandse afkomst. Voor alle doelen geldt dat geen streefwaarden zijn vermeld.

Dit laatste doel sluit aan bij de vraag van de raadscommissie naar de positie van vrouwen/jongeren en mantelzorg. Voor beantwoording van de vraag van de raadscommissie naar de verdeling van sexen onder mantelzorgers worden gegevens verzameld evenals over het aantal vrouwen dat mantelzorg verleent, het aantal vrouwen dat werkt en het aantal vrouwen dat mantelzorg verleent én werkt. De vraag van de raadscommissie naar jonge mantelzorgers sluit aan bij de doelstelling om jonge mantelzorgers te ondersteunen; dit doel is niet meetbaar geformuleerd, kent geen streefwaarden en er wordt geen informatie verzameld over aantallen.

Het gemeentebestuur verzamelt op beperkte schaal informatie over dienstverlening en de positie van mantelzorgers. Zo wordt het aantal steunpunten Mantelzorg en het aantal aanvragen per steunpunt geregistreerd. De gegevens betreffen de doelen om het aantal mantelzorgers te vergroten (aantal mantelzorgers, aantal intensieve mantelzorgers) en de afstemming van vraag en aanbod (steunbehoefte, belaste mantelzorgers). Ook inventariseert het gemeentebestuur de subjectieve beleving bij mantelzorgers, over de ondersteuning en bij cliënten. Over het bereiken van de andere doelen – het ondersteunen van jonge mantelzorgers en mantelzorgers van niet-Nederlandse afkomst, het vergroten van kennis over mantelzorg onder de bevolking – wordt geen informatie verzameld.

5 WMO beleidsplan, Nota Volksgezondheid 2007 - 2010

6 WMO meerjarenbeleidsplan 2007 – 2010

Vrijwilligers

Voor vrijwilligers streeft het gemeentebestuur naar een toename met 10% in 2010 van het aantal bemiddelingen via de vacaturebank en een toename van 5% van het aantal zorgvrijwilligers. Deze doelen zijn meetbaar geformuleerd. Verder kent de gemeente als doel stimulering van de vrijwillige inzet en de ondersteuning van de organisaties van vrijwilligers. Deze twee doelen zijn niet meetbaar geformuleerd en dus niet te beoordelen op het bereiken van een afgesproken resultaat.

Een alternatieve formulering voor de doelomschrijving van het ondersteunen van organisaties van zorgvrijwilligers kent de gemeente Almere: "eind 2010 krijgen mantelzorgers en vrijwilligers naar hun eigen mening voldoende ondersteuning" en "eind 2010 ervaren vrijwilligersorganisaties in de zorg geen tekort aan zorgvrijwilligers."

De stadsenquête verzamelt informatie over aantallen mantelzorgers, niet over vrijwilligers. Daarmee zou de enquête aangevuld kunnen worden.

Het gemeentebestuur verzamelt informatie over het aantal bemiddelingen en het aantal zorgvrijwilligers. Daarmee zijn de eerste twee genoemde doelen – aantal bemiddelingen, aantal zorgvrijwilliger – te beoordelen op het resultaat.

Over de stimulering van vrijwillige inzet als specifiek doel worden geen gegevens verzameld. Ten aanzien van de ondersteuning van organisaties worden over dienstverlening, het gebruik ervan en over tevredenheid onder vrijwilligers gegevens verzameld. Daarmee is het doelbereik bij gebrek aan een meetbaar doel niet te beoordelen, wel is de cijfermatige ontwikkeling te volgen.

5. Bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer

Het gemeentebestuur onderscheidt vier aspecten onder prestatieveld 5:

- het bevorderen van het zelfstandig functioneren
- participatie
- participatie en zelfstandigheid van ouderen
- participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking.

Deze aspecten zijn door het College niet scherp onderscheiden en kennen onderling overlap. De aspecten worden hieronder nader uitgewerkt naar doelstellingen en informatievoorziening.

Zelfstandig functioneren

Bij dit onderdeel heeft het gemeentebestuur als doelen geformuleerd een toereikend en voldoende gevarieerd woningaanbod, een adequaat aanbod van zorgvoorzieningen, het langer zelfstandig wonen van ouderen, verbetering van maatschappelijke participatie door mensen met een beperking, het voorkomen en bestrijding van armoede en schulden. Deze doelen zijn in het meerjarenbeleidsplan niet duidelijk omschreven maar zijn terug te vinden in een interne notitie⁷. Deze doelen zijn alle niet meetbaar geformuleerd en kennen geen streefwaarden.

Een alternatieve omschrijving voor het doel van een adequaat aanbod van zorgvoorzieningen kent de gemeente Almere: "in 2010 is het aanbod van voorzieningen afgestemd op de vraag voor niet-zelfredzame Almeerders. Dit betekent dat de wachtlijsten voor deze voorzieningen korter zijn dan drie maanden."

Voor zover wij weten bestaat er geen onderzoek naar wachtlijsten. De uitvoerende organisaties zouden informatie hierover beschikbaar moeten hebben.

Het voorzieningenniveau dat gemeten wordt betreft het aantal bijzondere woonvoorzieningen, het aantal ontwikkelde projecten door ouderenconsulenten, het aantal reïntegratie- en activeringstrajecten, de aanvragers van schuldhulpverlening en het aantal trajecten schuldhulpverlening, het aantal kwijtscheldingen gemeentelijke belastingen, het aantal gebruikers speciale regelingen (chronisch zieken e.a.) en het aantal jongeren met overgewicht waarvoor gezondheidsinterventie wordt ingezet.

Aan gegevens over de maatschappelijke positie van de doelgroepen wordt verzameld: het aantal zelfstandig wonende mensen met een beperking, het aantal zelfstandig wonende ouderen, het aantal mensen in de bijstand en het aantal huishoudens en personen dat van een minimum moet rondkomen.

⁷ opzet monitor MJB WMO versie 5.5 van 17 maart 2008.

De vraag van de raadscommissie naar Hagenaren met een kleine beurs komt aan de orde onder de doelstelling 'het voorkomen en bestrijding van armoede en schulden'. Daarvoor worden gegevens verzameld over het aandeel van minima in de huishoudens en personen.

Onder het onderdeel "Participatie en Zelfstandigheid van Ouderen" bestaat een doelstelling specifiek voor deze doelgroep. Daarvoor worden geen gegevens verzameld.

Participatie

Onder dit onderdeel vat het gemeentebestuur drie doelen⁸: de burger betrekken bij de vormgeving van het WMO beleid, de ondersteuning van bewoners die met initiatieven komen en de versterking van het burgerschap van oud- en nieuwkomers. Deze doelen zijn niet meetbaar geformuleerd en kennen geen streefwaarden.

Over het aantal en kwaliteit van voorzieningen worden diverse gegevens verzameld. Voor het eerste doel (WMO-beleid) wordt het aantal bijeenkomsten geteld, evenals het aantal deelnemers aan bijeenkomsten en het aantal voorstellen uit bijeenkomsten. Voor het tweede doel (initiatieven) wordt geen informatie verzameld, voor het derde doel (burgerschap) wordt het aantal deelnemers aan activeringstrajecten en aan educatieve trajecten geteld.

Over de maatschappelijke positie van doelgroepen worden bij dit gedeelte geen gegevens verzameld.

De vraag van de raadscommissie naar maatschappelijke participatie en nieuwe initiatieven sluit aan bij dit gedeelte, zij het dat over het doel 'ondersteuning van initiatieven' geen gegevens worden verzameld. Het begrip Participatie komt tevens voor onder het vorige aspect 'het bevorderen van het zelfstandig functioneren' (doelstelling 'verbetering van maatschappelijke participatie door mensen met een beperking'). Ook daarover verzamelt het gemeentebestuur geen gegevens.

De raadvraag sluit ook aan bij prestatieveld 6 (doel: 'verbetering van maatschappelijke participatie voor mensen met een beperking'); dat doel is sterk kwalitatief geformuleerd en niet goed meetbaar. Wel worden gegevens verzameld over het aantal zelfstandig wonende mensen met een beperking, de tevredenheid van de cliënten en de mate waarin de voorzieningen bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen in de maatschappij.

Ouderen

Voor de doelgroep Ouderen stelt het gemeentebestuur zich als doel: het versterken van de eigen kracht van ouderen, het verbeteren van de relatie tussen ouderen en jongeren, het tegengaan van eenzaamheid en isolement, stimuleren van aandacht voor ouderen van niet-Nederlandse afkomst, stimuleren van arrangementen voor wonen-welzijn-zorg, het bevorderen van arbeidsbeleid voor ouderen en het bieden van (zorg)voorzieningen en het voorkomen/bestrijden van armoede en schulden bij ouderen. Deze acht doelen zijn alle niet meetbaar geformuleerd en kennen geen streefwaarden.

De twee doelen die wel meetbaar geformuleerd zijn betreffen het langer zelfstandig wonen van ouderen en de vermindering van (angst)stoornissen en depressiviteit bij ouderen. Ook deze doelen kennen geen streefwaarden waardoor niet inzichtelijk is wanneer het doel geacht wordt bereikt te zijn.

Het gemeentebestuur verzamelt gegevens die inzicht geven in het bereik voor dagbesteding, het aantal koppels ouderen – vrijwilligers, het aanbod van zorgvoorzieningen, in eenzaamheid onder ouderen, het zelfstandig wonen van ouderen en de ouderen die last hebben van depressiviteit en andere stoornissen.

Voor de andere vijf doelen hierboven genoemd – relatie ouderen/jongeren, aandacht voor ouderen van niet-Nederlandse afkomst, arrangementen voor wonen-welzijn-zorg, arbeidsbeleid voor ouderen, voorkomen/bestrijden van armoede en schulden – worden geen gegevens verzameld en wordt dus geen inzicht verkregen in diensten en de positie van de doelgroep.

De vraag van de raadscommissie naar ouderen en armoede sluit aan bij de doelstelling gericht op het voorkomen/bestrijden van armoede en schulden bij ouderen. Dit doel is, zoals hierboven vermeld, niet meetbaar geformuleerd en hierover worden geen gegevens verzameld.

⁸ WMO meerjarenbeleidsplan 2007 - 2010

Mensen met een beperking

Voor de doelgroep Mensen met een Beperking stelt het gemeentebestuur zich als doel het versterken van hun eigen kracht, het stimuleren van bijzondere aandacht voor jongeren met een beperking en mensen van niet-Nederlandse afkomst met een beperking, het bevorderen van gelijke kansen, het bevorderen van toegankelijkheid van ruimten/gebouwen/OV/informatie, het stimuleren van arrangementen van wonen-zorg-welzijn.

Geen van deze doelen zijn meetbaar geformuleerd. De doelen zijn geformuleerd in algemene bewoordingen als 'stimuleren' en 'bevorderen'. Geen van de doelen kennen streefwaarden. Daarmee is onduidelijk wanneer het nagestreefde doel bereikt zal zijn.

Het gemeentebestuur verzamelt kwantitatieve informatie over de doelgroep (het aantal mensen met een beperking, het aantal verstandelijk gehandicapten en het percentage arbeidsparticipatie) maar niet over de realisatie van gekozen doelen. Op één doel sluiten de gegevens bij het gekozen doel: het aantal gesubsidieerde projecten om de toegankelijkheid van gebouwen te vergroten.

6. Verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking

Voor dit prestatieveld onderscheidt het gemeentebestuur de volgende doelen: een adequaat aanbod van zorgvoorzieningen, verbetering van maatschappelijke participatie voor mensen met een beperking, het streven naar een maatschappelijk verantwoorde balans tussen algemene en individuele woonvoorzieningen, keuzevrijheid voor cliënten en een vlotte en zorgvuldige afwikkeling van aanvragen. Geen van deze doelstellingen zijn meetbaar geformuleerd en kennen evenmin streefwaarden. Niet omschreven wordt wat 'een adequaat aanbod van zorgvoorzieningen' inhoudt.

De doelomschrijving "een vlotte en zorgvuldige afwikkeling van aanvragen" zou anders geformuleerd kunnen worden naar het voorbeeld van de gemeente Den Bosch: "in 2010 is 75% van de klanten tevreden over de afhandeling van de aanvraag."

Het gemeentebestuur verzamelt gegevens over de tevredenheid van cliënten over de indicering en over de aanvraagprocedure.

Over de kwaliteit en het aantal voorzieningen worden gegevens verzameld over het aantal aanvragen e.d. (cliënten (algemeen, individueel, pgb), doorlooptijden aanvragen, bezwaar- en beroepszaken, uitvoeringskosten e.d.), het aantal woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen en huishoudelijke verzorging.

Over de positie van de doelgroepen wordt vrijwel geen informatie verzameld met uitzondering van het aantal zelfstandig wonende mensen met een beperking, de tevredenheid van de cliënten en de mate waarin de voorzieningen bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen in de maatschappij.

Het gemeentebestuur verzamelt gegevens over het gebruik van voorzieningen en de tevredenheid van gebruikers over indicering en aanvraag. Er worden geen gegevens verzameld over de kwaliteit van de verleende huishoudelijke verzorging met uitzondering van de verhouding lichte/zware huishoudelijke hulp.

De vraag van de raadscommissie naar de kwaliteit van de huishoudelijke zorg en de vraag naar de sociale participatie en nieuwe initiatieven sluiten aan bij dit onderdeel van het gemeentelijk beleid.

7. 8. 9. Maatschappelijke opvang, geestelijke gezondheidszorg en verslavingsbeleid

Het gemeentebestuur onderscheidt binnen deze prestatievelden twee soorten doelgroepen: sociaal kwetsbaren (ouderen, verslaafden, dak- en thuislozen) en vrouwen.

Sociaal kwetsbaren

Voor deze groep hanteert het gemeentebestuur de volgende zeven doelstellingen: dak- en thuislozen zijn per 2010 voor het grootste deel voorzien van een trajectplan en huisvesting, de toename van dak- en thuislozen stopt na 2010, vermindering van verslaafden, vermindering van overlast door verslaafden, vermindering huiselijk geweld. Deze vijf doelen zijn meetbaar (toename stopt, vermindering) geformuleerd en daarom toetsbaar. Bij drie doelen is geen peilmoment genoemd zodat niet duidelijk is vanaf welk moment de vermindering in moet gaan.

Twee doelen zijn meer kwalitatief omschreven en daarom niet toetsbaar: bevordering reïntegratie zelfstandig wonende sociaal kwetsbaren in de periode 2008 – 2010, en verbetering van de maatschappelijke participatie van verslaafden en mensen met psychische problemen.

Bevordering reïntegratie zelfstandig wonende sociaal kwetsbaren in de periode 2008 – 2010 zou als doelstelling meer meetbaar omschreven kunnen worden naar het voorbeeld van de gemeente Den Bosch: "in 2010 is 50% van de personen die behoren of behoorden tot de bijzondere groepen en hiervoor ondersteuning hebben ontvangen, maatschappelijk actief in de vorm van vrijwilligerswerk, dagbesteding, sociale activering of opleiding/cursus."

Gegevens over deze doelgroepen zou wellicht via de uitvoeringsorganisaties verzameld kunnen worden.

Er wordt een reeks van gegevens verzameld over het gebruik van de voorzieningen door dak- en thuislozen. Het aantal van dak- en thuislozen kan zo geteld worden en daarmee de vermindering, evenals het gebruik van voorzieningen en passende huisvesting. Hetzelfde geldt voor het aantal verslaafden (waaronder aan alcohol verslaafde ouderen) en de overlast die daarmee gepaard gaat.

De verbetering van participatie door mensen met een verslaving of psychische problemen wordt geregistreerd op deelname aan activiteiten; informatieverzameling over effecten is niet vermeld zodat niet duidelijk is of de maatschappelijke participatie daadwerkelijk plaatsvindt.

Een gegevensverzameling over terugdringing van het huiselijk geweld (waaronder mishandelde ouderen) is niet vermeld zodat niet duidelijk is wanneer sprake is van vermindering.

De vraag van de raadscommissie naar de positie van en maatregelen voor dak- en thuislozen en verslaafden sluit aan bij dit onderdeel van sociaal kwetsbaren onder de doelstellingen voor het aanbieden van trajecten/huisvesting voor dak- en thuislozen, preventiemaatregelen, reïntegratie van sociaal kwetsbaren, vermindering van aantal en vermindering van overlast van verslaafden en dak- en thuislozen, verbetering van maatschappelijke participatie. Hierboven werd al vermeld dat vijf van deze zeven doelen meetbaar geformuleerd zijn maar dat bij drie doelen geen peilmoment genoemd wordt zodat niet duidelijk is vanaf welk moment de vermindering moet plaatsvinden. Gegevensverzameling ontbreekt op het punt van maatschappelijke participatie.

Vrouwen

Voor deze doelgroep heeft het gemeentebestuur drie doelen gekozen: versterking van hulpverlening voor slachtoffers van huiselijk geweld, uitbreiding spreekuren voor slachtoffers huiselijk geweld en een goed werkend protocol voor meldingen huiselijk geweld en geïntegreerde aanpak.

Het eerste doel (versterking hulp) kent een kwalitatieve omschrijving en geen streefwaarde zodat niet getoetst kan worden wanneer het doel bereikt is. Wel wordt het gebruik van de opvangvoorzieningen gemeten door vrouwen en gezinnen en het aantal meldingen van huiselijk geweld. De opvang van vrouwen en gezinnen wordt wel gemeten maar zonder expliciete doelstelling zodat niet duidelijk is waarop het streven gericht is. De doelstelling voor vermindering van huiselijk geweld komt wel terug onder de andere doelgroep van sociaal kwetsbaren.

Het tweede doel (spreekuren) wordt gemeten zodat de uitbreiding eenvoudig valt na te gaan. Dit lijkt een uitbreiding van het eerste doel voor versterking van de hulpverlening zonder dat een duidelijk maatschappelijk doel aangegeven wordt. Het opstellen van een hulpverleningsprotocol vloeit voort uit de evaluatie van het bestaande protocol zonder dat duidelijk is wat het bestaande probleem is of het beoogde doel.

10. Overige door de raadscommissie genoemde onderwerpen

De door de raadscommissie genoemde onderwerpen zijn alle onder de desbetreffende prestatievelden genoemd met uitzondering van (1) mogelijke bezuinigingen in de zorg als gevolg van de WMO en de relatie met de AWBZ, en (2) de rol van de civil society en kerkelijke en zelforganisaties.

De financiële betekenis van de WMO komt aan de orde in de nota Aandacht voor elkaar, het meerjarenbeleidsplan WMO. Er worden geen meetbare doelen gesteld met streefwaarden.

De rol van de civil society komt eveneens in het meerjarenbeleidsplan WMO aan de orde én in de nota Burgerschap. Er worden geen meetbare doelen gesteld met streefwaarden.



Reactie van het college van Burgemeester en Wethouders

De Rekenkamer heeft haar conclusies en aanbevelingen voorgelegd aan het college van Burgemeester en Wethouders met een verzoek om een bestuurlijke reactie. Het college reageerde 30 oktober 2008 met onderstaande tekst.

Eind september heeft u ons het rapport over de meetbaarheid van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aangeboden. In deze brief zullen wij onze reactie geven op uw conclusies en aanbevelingen.

In het meerjarenbeleidsplan "Aandacht voor elkaar" heeft het college de ambitie voor de maatschappelijke ondersteuning voor de jaren 2007 tot en met 2010 aangegeven. De drie hoofddoelstellingen uit het plan richten zich (net als ons collegeprogramma) op het kunnen meedoen in de samenleving. Het verheugt ons dat u het programma ter uitvoering van de Wmo positief beoordeelt.

Uitgangspunt is dat "Aandacht voor elkaar" (het Meerjarenbeleidsplan MO, zoals door de gemeenteraad in 2007 is vastgesteld) een kadernotitie is, waarbij de operationalisatie van de doelstellingen richting uitvoering wordt uitgewerkt in de verschillende uitvoeringsprogramma's. Wij zijn van mening dat een meerjarenbeleidsplan als zodanig niet het besluit moet zijn waarin alle doelstellingen SMART geformuleerd moeten worden. Het plan geeft veel meer in grote lijnen de richting aan van waar het met de maatschappelijke ondersteuning in Den Haag naartoe zou moeten. Het is niet mogelijk op hoofdlijnen kaders vast te leggen en tegelijk gedetailleerd doelstellingen SMART te vertalen.

Het college is het met de Rekenkamer eens dat het noodzakelijk is goed te weten hoe de Haagse samenleving er voor staat, goed zicht te houden op de uitvoering en goed te kunnen constateren waar onze inspanningen toe leiden. De gemeente Den Haag beschikt hiervoor o.a. over de Wmo-monitor en de Wmo-benchmark. De Raadscommissie MO heeft vastgesteld dat de Haagse Wmo-monitor 2007 en de Wmo-benchmark veel inzicht geven in de ontwikkelingen van de maatschappelijke ondersteuning.

Er zijn, naast het meerjarenbeleidsplan, andere documenten (zoals de programmabegroting) waarin veel essentiële prognoses en streefwaarden zijn opgenomen. Overigens willen wij de relatie tussen doelstellingen en gegevens in de toekomst nog versterken. Wij overwegen daarbij prioriteiten te stellen voor de thema's (vrouwen en jongeren in) de mantelzorg, (kwaliteit van) de huishoudelijke verzorging en de opvang dak- en thuislozen en verslaafden.

Uitgaande van het feit dat de maatschappelijke ondersteuning in Den Haag nog steeds in ontwikkeling is, zal het college er op toezien dat de doelen in de nieuwe uitvoeringsprogramma's meetbaar worden geformuleerd en dat er streefwaarden in de tijd worden vermeld.

Indien een doelstelling niet SMART geformuleerd kán worden in een uitvoeringsprogramma, zal dat - indachtig uw aanbevelingen - met een plausibele argumentatie worden uitgelegd.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

mw. A.W.H. Bertram

de locoburgemeester,

mw. J. Klijnsma



Nawoord

Positieve reactie

De Rekenkamer heeft met instemming kennis genomen van de reactie van het College van B&W op onze aanbevelingen. Het doet ons deugd dat het College zich positief opstelt tegenover het idee beleid te ontwikkelen, dat meetbaar is en van streefwaarden is voorzien. Wanneer dit niet goed mogelijk blijkt, zal het College dat onderbouwen. Daarmee onderschrijft het College het uitgangspunt "Pas toe of leg uit". Bovendien zou het College dan een meer kwalitatieve doelomschrijving moeten geven, waarmee de Gemeenteraad alsnog een sturingsinstrument ter beschikking heeft.

Verdere ontwikkeling

Wij zien in de reactie van het College op onze aanbevelingen een goede voedingsbodem voor het beter informeren van de Gemeenteraad. Wij adviseren de Raad en het College om in een jaarlijkse beleids- en verantwoordingscyclus de omschrijving van meetbare beleidsdoelen en de keuze voor bepaalde streefwaarden verder te ontwikkelen. De ervaring met de haalbaarheid van doelen uit het voorafgaande jaar kan als basis dienen voor de formulering van beleidsdoelen van het daarop volgende jaar. De Gemeenteraad zal naar ons idee de controlefunctie op de uitvoering van de Wmo met SMART geformuleerde beleidsdoelen die in een jaarlijkse cyclus verder ontwikkeld worden beter kunnen uitvoeren. Wij verwachten bovendien dat de Gemeenteraad op deze manier over enkele jaren de effectiviteit van de Wmo met succes zal kunnen beoordelen.

Bestuursverantwoordelijkheid

Dat het College de informatie aan de Raad over realisatie van het Wmo-beleid wil verbeteren met inbegrip van prioriteitstelling onderschrijven wij van harte. Deze prioriteitstelling krijgt een extra lading door de recente voorstellen van de landelijke overheid over maatregelen in de AWBZ. Deze maatregelen hebben mogelijk grote gevolgen voor kwetsbare groepen in de samenleving. Een dergelijk regeringsbesluit zal de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur voor deze groepen extra benadrukken en daarmee de rol van de Gemeenteraad inzake de Wmo. De Raad kan zijn eindverantwoordelijkheid voor het gemeentelijk Wmo-beleid naar onze mening pas daadwerkelijk inhoud geven als het beleid controleerbaar is en de beleidsinformatie voldoende inzicht in de uitvoering geeft.



Feitenrapport



Inhoudsopgave Feitenrapport

1.	Onderzoeksvraag en -verantwoording	24
1.1	Onderzoeksdoel	24
1.2	Operationalisatie onderzoeksdoel in toetsingskader	24
1.3	Onderzoeksverantwoording	26
1.3.1	Fase 1. Beleid, thema's en indicatoren	26
1.3.2	Fase 2. Dataverzameling, vergelijking en toetsing	27
2.	Bevindingen compleetheid Wmo-beleid	28
2.1	Beleid op prestatievelden	28
2.2	Doelgroepen Wmo	28
2.3	Dienstverlening Wmo	29
2.4	Onderwerpen raadscommissie	29
2.5	Samenvatting bevindingen	30
3.	Bevindingen meetbaarheid	32
3.1	Meetbaarheid beleidsdoelstellingen	32
3.1.1	Informatie, advies en cliëntondersteuning (PV 3)	32
3.1.2	Het bevorderen van het zelfstandig functioneren (PV 5)	33
3.1.3	Voorzieningen voor mensen met beperkingen (PV 6)	34
3.1.4	Participatie	34
3.1.5	Het bevorderen van samenhang en leefbaarheid in de buurt (PV 1)	35

3.1.6	Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders (PV 2)	36
3.1.7	Het ondersteunen van mantelzorgers (PV 4A)	36
3.1.8	Het ondersteunen van vrijwilligers (PV 4B)	37
3.1.9	De participatie en zelfstandigheid van ouderen (PV 5)	38
3.1.10	Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking (PV 5)	38
3.1.11	Aandacht voor sociaal kwetsbaren (PV 7, 8 en 9)	39
3.1.12	Vrouwenopvang, huiselijk geweld en eerwraak (PV 7, 8)	40
3.2	Samenvatting bevindingen	40
4.	Bevindingen informatiesystemen	42
4.1	Adequate informatiesystemen	42
4.1.1	Informatie, advies en cliëntondersteuning (PV 3)	43
4.1.2	Het bevorderen van het zelfstandig functioneren (PV 5)	43
4.1.3	Voorzieningen voor mensen met beperkingen (PV 6)	44
4.1.4	Participatie	44
4.1.5	Het bevorderen van samenhang en leefbaarheid in de buurt (PV 1)	44
4.1.6	Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders (PV 2)	45
4.1.7	Het ondersteunen van mantelzorgers (PV 4A)	45
4.1.8	Het ondersteunen van vrijwilligers (PV 4B)	45
4.1.9	De participatie en zelfstandigheid van ouderen (PV 5)	46
4.1.10	Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking (PV 5)	46
4.1.11	Aandacht voor sociaal kwetsbaren (PV 7, 8 en 9)	46
4.1.12	Vrouwenopvang, huiselijk geweld en eerwraak (PV 7, 8)	47
4.2	Samenvatting bevindingen	47
Bijlage 1:	Dataverzameling prestatievelden	48
Bijlage 2:	Overzicht informatiesystemen	76



Onderzoeksvraag en -verantwoording

1.1 Onderzoeksdoel

Per 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. De gemeenten zijn vanaf die datum eraan gehouden om de wet uit te voeren. De rekenkamercommissie heeft in haar vergadering van 20 maart 2007 besloten de Wmo tot onderwerp van een ex ante onderzoek te maken. De rekenkamercommissie heeft uit eerdere onderzoeken de ervaring dat het systeem van evaluatie en monitoring van beleid bij de gemeente Den Haag voor verbetering vatbaar is. Die ervaring brengt haar ertoe om voor de Wmo het systeem van informatievoorziening te beoordelen. Daarmee wil zij voorkomen dat de gemeenteraad en het college achteraf constateren dat het systeem niet voldoet. De rekenkamercommissie wil beoordelen of het college van B&W zijn informatiesystemen voldoende heeft ingericht om de bestuurlijke informatie te kunnen genereren die nodig is om het eigen inzicht te vergroten en de evaluatievragen van de gemeenteraad te beantwoorden. Dit is in de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

'Beschikt het college van B&W over adequate informatiesystemen die in staat zijn om over langere tijd inzicht te geven in de kwaliteit en kwantiteit van dienstverlening en in de positie van verschillende doelgroepen die te maken hebben met de Wmo?'

Om de kwaliteit van de informatie te beoordelen onderscheidt de rekenkamercommissie de volgende aandachtspunten:

- **Juistheid:** betrouwbaarheid van de informatie (wordt het goed gemeten) en validiteit (worden de goede dingen gemeten)
- **Volledigheid:** dekken de beschikbare gegevens alle indicatoren af om de beleidsrealisering te kunnen meten in relatie tot de gestelde doelen
- **Actualiteit:** sluiten de gegevens aan bij de periode die onderzocht wordt
- **Tijdigheid:** is het moment waarop de informatie beschikbaar komt geschikt om te kunnen reageren en sturen?

Het onderzoeksdoel wordt door de rekenkamercommissie in de volgende deelvragen verder geoperationaliseerd:

1. Welke doelgroepen onderscheidt de Wmo, welke doelgroepen onderscheidt het Haags gemeentelijke beleid ter uitvoering van de Wmo?
2. Welke soorten dienstverlening onderscheidt de Wmo, welke soorten dienstverlening onderscheidt het Haags gemeentelijke beleid ter uitvoering van de Wmo?
3. Geven de informatiesystemen van de gemeente Den Haag voldoende inzicht in de positie van de doelgroepen?
4. Geven de informatiesystemen van de gemeente Den Haag voldoende inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening die de Wmo vereist?

In overleg met de verantwoordelijke raadscommissie is in het bijzonder aandacht gevraagd voor:

- Mantelzorg en de verdeling van de sexen (meer in het bijzonder de positie van vrouwen)
- De positie van jongeren in relatie tot mantelzorg
- De kwaliteit van de huishoudelijke verzorging
- De sociale participatie van Hagenaren en nieuwe initiatieven voor participatie
- De relatie met de AWBZ en mogelijke bezuinigingen in voorzieningen
- De verbetering van de positie van Hagenaren met een kleine beurs
- De rol van de civil-society: kerkelijke en zelforganisaties
- De positie van dak- en thuislozen en verslaafden en concrete maatregelen van de gemeente.

1.2 Operationalisatie onderzoeksdoel in toetsingskader

Om tot beantwoording van de centrale vraag en de deelvragen te komen, zijn deze samengenomen in drie hoofdvragen:

1. Is het Wmo-beleid van de gemeente Den Haag compleet? (deelvragen 1 en 2)

Hiermee wordt bepaald of de inhoud van Wmo-beleid voldoet aan de wettelijke vereisten (prestatievelden, doelgroepen, dienstverlening). Tevens wordt bepaald in hoeverre er in het beleidsplan Wmo (Aandacht voor elkaar) doelstellingen zijn geformuleerd op de aandachtspunten die door de raadscommissie zijn benoemd.

2. Voldoen de doelstellingen aan het SMART+C-vereiste? (opstap naar beantwoording deelvragen 3 en 4)

Met deze vraag wordt een antwoord verkregen op de vraag of het beleid zodanig is omschreven dat de vraag naar aansluitende informatiesystemen een zinvolle is. Het gaat vooral om de mate waarin beleidsdoelen meetbaar zijn omschreven of uitgewerkt; tot de meetbaarheid behoren ook streefwaarden. Het betreft daarmee een beperkte SMART+C analyse, als opstap naar de twee volgende onderzoeksvragen.

3. Beschikt het college over de adequate informatiesystemen die in staat zijn om de uitvoering van het Wmo-beleid te kunnen volgen? (deelvragen 3 en 4 en centrale onderzoeksvraag)

Met deze vraag wordt de kwaliteit en dekking van de informatiesystemen beoordeeld.

In onderstaand toetsingskader worden de hoofdvragen uitgesplitst in deelvragen. Aan elke deelvraag is een norm gekoppeld om tot een transparante waardering van de beantwoording van de deelvraag te komen.

Onderzoeksvraag	Norm
1. Is het Wmo-beleid van de gemeente Den Haag compleet? (deelvragen 1 en 2)	
1.1 Zijn op elk van de in de wet beschreven prestatievelden beleidsdoelen geformuleerd en is er een onderlinge samenhang tussen het beleid op de verschillende prestatievelden?	<ul style="list-style-type: none"> • Op elk van de negen prestatievelden zijn beleidsdoelen geformuleerd. • Er is sprake van onderlinge samenhang tussen het beleid op de verschillende prestatievelden
1.2 Worden in het beleidsplan Wmo doelstellingen geformuleerd voor alle doelgroepen uit de Wmo?	<ul style="list-style-type: none"> • In het beleidsplan Wmo zijn doelstellingen geformuleerd voor de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o Mensen met een beperking (lichamelijk en/of geestelijk); o Ouderen (55 plus); o Mantelzorgers; o Vrijwilligers; o Jeugdigen met problemen bij het opgroeien; o Ouders met problemen bij het opvoeden; o Verslaafden; o Dak- en thuislozen; o Slachtoffers van huiselijk geweld; o Bedreigde vrouwen.
1.3 Worden de soorten dienstverlening die de Wmo onderscheidt in het beleidsplan Wmo benoemd?	<ul style="list-style-type: none"> • De volgende soorten dienstverlening die de Wmo onderscheidt worden in het beleidsplan Wmo van Den Haag benoemd: <ul style="list-style-type: none"> o Het bieden van informatie, advies en cliëntondersteuning op het terrein van opgroeien, opvoeden, wonen, zorg en welzijn; o Het bieden van ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers; o Het verstrekken van individuele voorzieningen in het kader van de compensatieplicht; o Het bieden van collectieve voorzieningen ter bevordering van de maatschappelijke participatie; o Het bieden van opvang voor dak- en thuislozen en bedreigde vrouwen.
1.4 Worden in het beleidsplan Wmo doelstellingen geformuleerd op de onderwerpen waarvoor door de raadscommissie in het bijzonder aandacht is gevraagd?	<ul style="list-style-type: none"> • In het beleidsplan Wmo zijn doelstellingen geformuleerd op de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> o Mantelzorg en de verdeling van de sexen (meer in het bijzonder de positie van vrouwen); o De positie van jongeren in relatie tot mantelzorg; o De kwaliteit van de huishoudelijke verzorging; o De sociale participatie van Hagenaren en nieuwe initiatieven voor participatie; o De relatie met de AWBZ en mogelijke bezuinigingen in voorzieningen; o De verbetering van de positie van Hagenaren met een kleine beurs; o De rol van de civil-society: kerkelijke en zelforganisaties; (de positie van dak- en thuislozen en verslaafden is hier weggelaten omdat deze ook bij deelvraag 1.2 is opgenomen in de norm).
2. Voldoen de beschreven doelstellingen aan de SMART+C-vereiste? (voor zover zinvol als opstap naar deelvragen 3 en 4)	
2.1 Zijn de beschreven doelstellingen specifiek geformuleerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Per beleidsdoel zijn de te behalen prestaties (output) en de effecten daarvan (outcome) beschreven
2.2 Zijn de beschreven doelstellingen meetbaar geformuleerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Per beleidsdoel zijn indicatoren geformuleerd die geschikt zijn om de voortgang van de te behalen prestaties (output) en effecten (outcome) te kunnen duiden. • Het te bereiken einddoel is kwalitatief en kwantitatief beschreven

Onderzoeksvraag	Norm
2.3 Zijn de beschreven doelstellingen acceptabel, dat wil zeggen is er intern draagvlak voor het beleid en zijn de betrokken externe partijen bereid om zich te verbinden aan de doelstellingen?	<ul style="list-style-type: none"> De doelstellingen worden onderschreven door de gemeenteraad blijkend uit (een) raadsbesluit(en).
2.5 Zijn de doelstellingen tijdgebonden?	<ul style="list-style-type: none"> Bij elke doelstelling zijn de te bereiken prestaties en effecten in de tijd (tenminste gedurende de planperiode) afgezet.
3. Beschikt het college van B&W over adequate informatiesystemen die in staat zijn om de uitvoering van het Wmo-beleid te kunnen volgen? (deelvragen 3 en 4 en centrale onderzoeksvraag)	
3.1 Is voor elke doelstelling een nulmeting verricht?	<ul style="list-style-type: none"> Voor elk beleidsdoel is een nulmeting verricht of gepland op basis waarvan de prestaties en effecten van het beleid kunnen worden vastgesteld.
3.2 Is voor elke doelstelling een juist, volledig, actueel en tijdig meetinstrument beschikbaar?	<ul style="list-style-type: none"> Voor elke doelstelling is een meetinstrument beschikbaar dat: <ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaar is (wordt goed gemeten); Valide is (de goede dingen worden gemeten); Volledig is (het meetinstrument dekt alle indicatoren af); Actueel is (de gegevens sluiten aan bij de periode die onderzocht wordt); Tijdig is (het moment waarop het meetinstrument de informatie oplevert is geschikt om te kunnen reageren en sturen).
3.3 Geven de informatiesystemen van de gemeente Den Haag voldoende inzicht in de positie van de doelgroepen (inzicht in de gevolgen/effecten voor de doelgroepen van de gemeentelijke maatregelen in subjectieve en objectieve zin)?	<p>De informatiesystemen geven inzicht in de positie van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensen met een beperking (lichamelijk en/of geestelijk); Ouderen (55 plus); Mantelzorgers; Vrijwilligers; Jeugdigen met problemen bij het opgroeien; Ouders met problemen bij het opvoeden; Verslaafden; Dak- en thuislozen; Slachtoffers van huiselijk geweld; Bedreigde vrouwen.
3.4 Geven de informatiesystemen van de gemeente Den Haag voldoende inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening die de Wmo vereist?	<p>De informatiesystemen geven inzicht in de hoeveelheid diensten (output) en effecten (outcome) die in het kader van de dienstverlening van de Wmo worden verleend. Het betreft hier de volgende vormen van dienstverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het bieden van informatie, advies en cliëntondersteuning op het terrein van opgroeien, opvoeden, wonen, zorg en welzijn; Het bieden van ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers; Het verstrekken van individuele voorzieningen in het kader van de compensatieplicht; Het bieden van collectieve voorzieningen ter bevordering van de maatschappelijke participatie; Het bieden van opvang voor dak- en thuislozen en bedreigde vrouwen.

1.3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. De eerste fase leidde tot een overzicht van de beleidsmatige kaders, dat wil zeggen die aspecten van de uitvoering van de Wmo waarover te zijner tijd aan de raad informatie beschikbaar zou moeten of kunnen worden gesteld. In de tweede fase wordt nagegaan welke informatie verzameld wordt en zal worden; de uitkomsten hiervan worden vergeleken met cq. getoetst aan de uitkomsten van de eerste fase. Hieronder worden beide fasen uitgewerkt.

1.3.1 Fase 1. Beleid, thema's en indicatoren

In deze fase is in beeld gebracht welk beleid de gemeente Den Haag voert omtrent de uitvoering van de Wmo. De voornaamste documenten daarvoor zijn het Beleidsplan Wmo 2007 Den Haag en het meerjarenbeleidsplan 2007-2010 'Aandacht voor elkaar'. Daarnaast is gebruik gemaakt van de ambtelijke notitie 'opzet monitor MJB Wmo', versie 5.5, dd. 17 maart 2008 (verder aangeduid als: 'PM-notitie'). In deze notitie zijn per prestatieveld puntsgewijs geordend: doelen, inzet, kerngegevens, effecten en uitvoering (output).

Aanvullend zijn geraadpleegd beleidsnota's over volksgezondheid, maatschappelijke opvang, burgerschap en actieplan jeugd. Een nota over het ouderenbeleid was gedurende de onderzoeksperiode nog niet beschikbaar. Deze nota's maakten geen onderdeel uit van de analyse.

Op grond van deze documenten is in beeld gebracht welke de beleidsdoelstellingen en daaraan verbonden indicatoren zijn, geordend naar de Wmo-prestatievelden, dan wel naar door de gemeente gekozen ordeningen. Tevens zijn hierbij betrokken de onderwerpen die vanuit de raadscommissie genoemd zijn als belangrijke informatiepunten over de via de Wmo te bereiken resultaten.

Na de feitelijke informatieverzameling is een analyse verricht op drie punten:

1. De compleetheit van het beleid: omvat het Wmo-beleid alle door de wet benoemde prestatievelden (doelgroepen en dienstverlening)?
2. De mate waarin het beleid voldoet aan de SMART+C-vereist voor zover in dit kader van belang.
3. Vergelijking van de beleidsdoelen, de beoogde output en de beoogde effecten met de inhoud van de voorgenomen Prestatiemonitor.

De uitvoering van deze fase is grotendeels geschied op basis van deskresearch - de beleidsdocumenten zoals deze ook aan de raad bekend zijn. Daarnaast zijn er contacten geweest met gemeentelijke medewerkers met als doel om de beschikking te krijgen over alle relevante documenten.

1.3.2 Fase 2. Dataverzameling, vergelijking en toetsing

In fase 2 is nagegaan in hoeverre informatieverzameling plaatsvindt cq. zal plaatsvinden op de bovenbedoelde informatiepunten. Het gaat om de vraag óf in informatieverzameling voorzien is, én of deze informatievoorziening adequaat is. Hierin heeft een toetsing van de informatieverzameling plaatsgevonden op juistheid, volledigheid, actualiteit en tijdigheid.

Hiervoor heeft in de eerste plaats een inventarisatie van lopende en voorgenomen dataverzamelingsprojecten (waaronder de landelijke SGBO-benchmark) plaatsgevonden. In de tweede plaats een beoordeling van de (technische) kwaliteit hiervan en in de derde plaats het trekken van conclusies over de adequaatheid van de dataverzameling. Dit is grotendeels gedaan op basis van deskresearch. Voor de beoordeling van de informatiesystemen zijn contacten geweest met gemeentelijke medewerkers die betrokken zijn bij de opzet van de Prestatiemonitor Wmo.

Hiermee is gekomen tot een beantwoording van de hoofdvraag betreffende de adequaatheid van de informatiesystemen van B&W.

Het slothoofdstuk bevat aanbevelingen en handreikingen over het meetbaar formuleren van doelstellingen. Hiertoe is gebruik gemaakt van Wmo-beleidsnota's van enkele andere gemeenten.



Bevindingen compleetheid Wmo-beleid

2.1 Beleid op prestatievelden

De Wmo onderscheidt negen prestatievelden. De nota "Aandacht voor elkaar, maatschappelijke ondersteuning 2007-2010" en de nota's waarnaar in deze nota wordt verwezen, zijn onderzocht op de aanwezigheid van beleidsdoelstellingen op elk van de prestatievelden. De onderzochte nota's zijn:

- Nota Aandacht voor elkaar. Maatschappelijke ondersteuning 2007-2010 (2007)
- Nota Volksgezondheid 2007-2010 Natuurlijk: Gezond! (2007)
- Actieprogramma Jeugd 2007-2010 (2007)
- Beleidskader Burgerschap. Samen stad zijn. Burgers maken het verschil! (2006)
- Kadernota Maatschappelijke Opvang 2004-2008 (2004).

Ten tijde van het onderzoek was de aangekondigde nota over het ouderenbeleid nog niet beschikbaar.

In onderstaand overzicht is aangegeven in welke nota's doelstellingen zijn opgenomen op elk van de prestatievelden.

Prestatievelden Wmo	Aandacht voor elkaar	Volksgezondheid	Burgerschap	Maatschap. Opvang	Ouderenbeleid PM	Actieprog. Jeugd
1 Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten	X		X			X
2 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden	X					X
3 Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning	X	X				
4 Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers	X					
5 Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer	X	X	X			
6 Het verlenen van voorzieningen aan mensen ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer	X	X				
7 Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang	X	X				
8 Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen	X			X		
9 Het bevorderen van verslavingsbeleid	X	X		X		

2.2 Doelgroepen WMO

De Wmo is een wet die in principe op alle inwoners van toepassing is. Dit blijkt het meest duidelijk uit prestatieveld één: het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid. Echter, de wet vraagt ook om aandacht te besteden aan specifieke doelgroepen in de samenleving. Om deze reden zijn de verschillende beleidsnota's van de gemeente onderzocht op de aanwezigheid van doelstellingen voor deze specifieke doelgroepen.

In onderstaand overzicht is aangegeven in welke nota's beleidsdoelstellingen voor de specifieke doelgroepen is opgenomen.

Doelgroepen Wmo	Aandacht voor elkaar	Volkgezondheid	Burgerschap	Maatschap. Opvang	Ouderenbeleid PM	Actieprog. Jeugd
Mensen met een beperking (lichamelijk en/of geestelijk)	X		X			
Mantelzorgers	X					
Vrijwilligers	X					
Jeugdigen met problemen bij het opgroeien	X	X				X
Ouders met problemen bij het opvoeden	X	X				X
Ouderen	X	X	X			
Verslaafden	X	X		X		
Dak- en thuislozen	X			X		
Slachtoffers huiselijk geweld	X					
Bedreigde vrouwen	X			X		

2.3 Dienstverlening WMO

De Wmo vraagt van gemeenten om ook vorm te geven aan vormen van dienstverlening aan burgers. Een voorbeeld daarvan is het voorzien in informatie, advies en cliëntondersteuning.

In onderstaand overzicht is aangegeven in welke nota's beleidsdoelstellingen voor de specifieke dienstverleningsactiviteiten zijn opgenomen.

Dienstverlening Wmo	Aandacht voor elkaar	Volkgezondheid	Burgerschap	Maatschap. Opvang	Ouderenbeleid PM	Actieprog. Jeugd
Bieden van informatie, advies en cliëntondersteuning op het terrein van opgroeien, opvoeden, wonen, zorg en welzijn	X	X	X			X
Bieden van ondersteuning voor mantelzorgers en vrijwilligers	X					
Het verstrekken van individuele voorzieningen in het kader van de compensatieplicht	X					
Het bieden van collectieve voorzieningen ter bevordering van maatschappelijke participatie (bv buurthuizen, ontmoetingsruimten etc.)	X		X	X		
Het bieden van opvang voor dak- en thuislozen en bedreigde vrouwen	X			X		

2.4 Onderwerpen Raadscommissie

Uit het overleg tussen de rekenkamercommissie en de raadscommissie MO zijn onderwerpen naar voren gekomen die in het onderzoek mee dienen worden genomen. In de bestudering van de diverse beleidsnota's is gekeken in hoeverre de gemeente in haar beleid aandacht schenkt aan deze onderwerpen. De positie van de dak- en thuislozen is hierin niet meegenomen, omdat dit onderwerp reeds in paragraaf 2.2 in de analyse is betrokken.

Onderwerpen raadscommissie	Aandacht voor elkaar	Volksgezondheid	Burgerschap	Maatschap. Opvang	Ouderenbeleid PM	Actieprog. Jeugd
Mantelzorg en de verdeling van sexen (meer in bijzonder de positie van vrouwen)	X					
De positie van jongeren in relatie tot mantelzorg	X					
De sociale participatie van Hagenaren en nieuwe initiatieven voor participatie	X	X	X			X
De relatie met de AWBZ en de mogelijke bezuinigingen in voorzieningen	X			X ¹		
De verbetering van de positie van Hagenaren met een kleine beurs	X					
De rol van de civil-society: kerkelijke en zelforganisaties.	X		X			

1 Genoemd is de relatie tussen AWBZ-voorzieningen en gemeentelijke verantwoordelijkheden. Het element bezuinigingen wordt niet genoemd.

Bij deze tabel moet opgemerkt worden dat het accenten betreft die gelegd zijn nadat de meerjarenbeleidsnota door de raad is vastgesteld.

2.5 Samenvatting bevindingen

Het Wmo-beleid van de gemeente Den Haag omvat in de bestudeerde beleidsdocumenten:

- doelstellingen op alle door de Wmo beschreven prestatievelden
- doelstellingen op alle door de Wmo bedoelde doelgroepen
- doelstellingen op alle in de wet aangeduide soorten dienstverlening

Daarnaast is geconstateerd dat in de beleidsnota's aandacht wordt geschonken aan de door de raadscommissie ingebrachte onderwerpen.

Deze conclusies hebben alleen betrekking op de aanwezigheid van een en ander in de beleidsteksten; kwaliteitsaspecten zijn op deze plaats niet in beschouwing genomen.



Bevindingen meetbaarheid

3.1 Meetbaarheid beleidsdoelstellingen

In de volgorde van behandeling worden de beleidsdoelstellingen van het beleidsplan Wmo “Aandacht voor elkaar” (later afgekort met AVE) getoetst op meetbaarheid. Per prestatieveld wordt tussen haakjes aangegeven wat het met de wet corresponderend prestatieveld is. De basisgegevens voor dit hoofdstuk zijn opgenomen in bijlage 1 (Bijlage Dataverzameling prestatievelden).

De doelstellingen zijn overgenomen uit de bijlage 1 “Opzet van het prestatierapport maatschappelijke ondersteuning” van het beleidsplan Wmo. Soms zijn doelen ontleend aan de PM-notitie omdat deze de doelstellingen uitgebreider omschrijft. Elke doelstelling is vervolgens getoetst op zes criteria. De criteria en de betekenis van de beoordeling zijn in onderstaande tabel nader toegelicht.

Criteria	Betekenis +	Betekenis +/-	Betekenis -
Meetbaarheid van het doel: mate waarin het beleidsdoel meetbaar is omschreven of uitgewerkt.	Goed meetbaar	Matig meetbaar	Niet meetbaar
Streefwaarden: het te bereiken einddoel is kwalitatief en kwantitatief beschreven	Goede streefwaarden	Beperkt streefwaarden	Geen streefwaarden
Outputindicatoren: zijn er outputindicatoren geformuleerd die te behalen prestaties kunnen duiden?	Indicatoren in voldoende mate aangetroffen	Beperkt indicatoren aangetroffen	Geen indicatoren aangetroffen
Kwaliteit van de outputindicatoren: bieden de outputindicatoren inderdaad inzicht in te behalen prestaties in relatie tot het beleidsdoel?	Geven goed inzicht in prestaties	Geven matig inzicht in prestaties	Geven geen inzicht in prestaties
Effectindicatoren: zijn er effectindicatoren geformuleerd die te behalen effecten kunnen duiden?	Indicatoren in voldoende mate aangetroffen	Beperkt indicatoren aangetroffen	Geen indicatoren aangetroffen
Kwaliteit van de effectindicatoren: bieden de effectindicatoren inderdaad inzicht in te behalen effecten in relatie tot het beleidsdoel	Geven goed inzicht in effecten	Geven matig inzicht in effecten	Geven geen inzicht in effecten

In gevallen waarin geen indicatoren zijn aangetroffen is de beoordeling van de kwaliteit van de indicatoren automatisch met een min (-) beoordeeld. Dan is er immers ook geen inzicht te verwachten in te behalen prestaties of effecten.

3.1.1 Informatie, advies en cliëntondersteuning (PV 3)

De beschrijving van het prestatieveld in AVE bevat geen doelformuleringen. De in de tabel opgenomen doelformuleringen zijn ontleend aan de AVE-bijlage prestatierapport.

De doelstellingen - zoals geformuleerd in de bijlage prestatierapport - zijn niet meetbaar omschreven en streefwaarden zijn niet benoemd. Doelstellingen 1 en 4 zijn doelgericht geformuleerd, doelstellingen 2 en 3 zijn activiteitgericht geformuleerd. Voor het subthema klachten en signalen geldt geen afzonderlijke doelstelling.

Outputindicatoren zijn deels aanwezig; deze betreffen aantallen en aard van vragen en klachten bij de verschillende loketten. Het CIPO wordt in AVE niet expliciet genoemd als informatiepunt, wel in de PM-notitie en bij de outputmeting. Bij doelstelling 4 zijn geen outputindicatoren gegeven, evenmin bij het onderdeel klachten en signalen. Bij het onderdeel cliëntondersteuning zijn outputindicatoren gegeven (inzake ouderenadviseurs) die niet als input aangemerkt zijn.

Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning							
Subthema's: - Informatie en advies - Cliëntondersteuning - Klachten en signalen		Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen							
1. Goede bereikbaarheid van loketten en informatie		-	-	+/-	+	+	+
2. Burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning		-	-	+/-	+	+	+
3. Cliënten ondersteunen bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem		-	-	+/-	+	+	+
4. Terugdringen niet-gebruik van voorzieningen		-	-	-	-	-	-

De effectindicatoren gaan over de bekendheid met de Wmo bij de inwoners van Den Haag en over de tevredenheid van (1) burgers over kwaliteitsaspecten van de informatievoorziening en (2) cliënten over kwaliteitsaspecten van adviezen en ondersteuning; voor deze laatste geldt dat de indicatoren niet alleen over informatie en advies gaan maar ook over de verstrekte voorzieningen. Het CIPO wordt niet genoemd als informatiepunt, wordt wel genoemd bij de outputmetingen en niet bij de effectmeting. Er zijn geen effectindicatoren voor doelstelling 4.

Samenvattend:

- Geen van de doelen is meetbaar geformuleerd en streefwaarden ontbreken.
- De output- en effectindicatoren zullen niet tot inzicht leiden in het niet-gebruik van voorzieningen.

3.1.2 Het bevorderen van het zelfstandig functioneren (PV 5)

Prestatieveld 5: Bevorderen van het zelfstandig functioneren							
Subthema's: - wonen - activering & werken - inkomensondersteuning & armoedebestrijding - preventie en gezondheidsbevordering		Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen							
1. Een toereikend en voldoende gevarieerd woningaanbod		-	-			+	+
2. Een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen		-	-			+/-	+
3. Langer zelfstandig wonen van ouderen		-	-			+	+
4. Verbetering maatschappelijke participatie door mensen met beperking ²		-	-	-	-	-	-
5. Voorkomen en bestrijding armoede en schulden		-	-	+		-	-

² In AVE onder prestatieveld 5 is sprake van 'inwoners ... met een laag inkomen' (in plaats van '.. met beperking').

De tekst van het meerjarenbeleidsplan is niet duidelijk over de doelen binnen dit prestatieveld. De vijf doelen zoals hier overgenomen, zijn (dan ook) ontleend aan de PM-notitie. Voor de subthema's activering en werken en preventie en gezondheidsbevordering zijn in AVE geen doelen opgenomen. Bij het laatst genoemde subthema wordt wel verwezen naar de het actieprogramma Gezondheidsachterstand moet wijken. Niet is nagegaan of dit programma doelstellingen bevat. Evenmin is nagegaan of voor het subthema activering en werken elders doelen voor gemeentelijk beleid zijn gesteld. Doelstelling 4 heeft geen enkele uitwerking gekregen.

Doelstellingen 1, 2 en 3 hebben betrekking op het subthema wonen. Dit gaat over het onderwerp wonen-welzijn-zorg, maar ook in meer algemene zin over 'goede huisvestingsmogelijkheden ... voor groepen huishoudens die minder kansen hebben op de commerciële woningmarkt'; in AVE wordt niet aangegeven welke groepen het betreft. In de beschrijving van het subthema wordt ook ingegaan op de kwaliteit van de woonomgeving (fysiek toegankelijk, schoon, veilig en gezond).

De doelen - voor zover aanwezig - zijn niet meetbaar geformuleerd en streefwaarden ontbreken.

De te meten effecten op het subthema wonen hebben betrekking op aantallen en aandelen zelfstandig wonenden; deze indicator sluit aan bij het thema van dit prestatieveld, namelijk zelfstandig functioneren. Op de andere doelstellingen zijn geen toepasselijke effectindicatoren gedefinieerd.

Alleen rond doelstelling 5 (voorkomen en bestrijding armoede en schulden) is een aantal betekenisvolle outputindicatoren aangegeven in de sfeer van de schuldhulpverlening, de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en het gebruik van speciale regelingen.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn niet meetbaar en streefwaarden ontbreken.
- Effectindicatoren ontbreken goeddeels evenals outputindicatoren.

3.1.3 Voorzieningen voor mensen met beperkingen (PV 6)

Prestatieveld 6: Voorzieningen voor mensen met beperkingen		Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Subthema's: - indicatiestelling - zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb)							
Doelen							
1. Een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen		-	-	+	+	+/-	+
2. Verbetering maatschappelijke participatie door mensen met beperking		-	-	+	+	+	+
3. Economisch verantwoorde balans tussen algemene en individuele voorzieningen		-	-	-	-	-	-
4. Keuzevrijheid voor cliënten		-	-	-	-	-	-
5. Vlotte en zorgvuldige afwikkeling van aanvragen		-	-	-	-	-	-

De doelen zijn niet meetbaar geformuleerd en streefwaarden ontbreken.

Doelstelling 1 omvat een uitgebreide set van outputgegevens, namelijk kwantitatief inzicht in verstrekte voorzieningen. Of dit 'adequaat' is, is niet te zeggen omdat het als zodanig niet is gedefinieerd; zo wordt geen inzicht gegeven in afgewezen aanvragen. Het effect wordt gemeten als het aantal zelfstandig wonende mensen met beperkingen, plus de tevredenheid van cliënten over het proces. De effecten van het tweede doel worden gemeten via cliëntenoordelen; de outputindicatoren zijn vermoedelijk dezelfde als bij doelstelling 1. Het derde doel is niet uitgewerkt. Doelstellingen 4 en 5 omvatten een voorgenomen actie en er zijn geen effecten aan verbonden.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn niet meetbaar en streefwaarden ontbreken.
- Het prestatieveld is sterk outputgeoriënteerd. De doelstelling - zelfstandig functioneren - wordt alleen gemeten in zelfstandig wonen. Effectindicatoren ontbreken daarmee goeddeels.

3.1.4 Participatie

De drie doelstellingen zijn niet in meetbare termen uitgewerkt. Effecten zijn niet benoemd en streefwaarden ontbreken.

De outputindicatoren hebben betrekking op de burgerplatformen, en voorts op twee deelaspecten, namelijk activeringstrajecten en educatieve trajecten voor analfabeten.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn niet meetbaar en streefwaarden ontbreken.
- Effectindicatoren ontbreken goeddeels evenals outputindicatoren.

Prestatieveld Participatie	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Subthema's ³ : - kennen en gekend worden - meedoen in de samenleving - betrokkenheid bij de beleidsvorming en -uitvoering						
Doelen						
1. Burger betrekken bij de vormgeving van het Wmo-beleid	-	-	+/-	-	-	-
2. Ondersteuning van bewoners die met initiatieven komen	-	-	+/-	-	-	-
3. Versterken burgerschap van oud- en nieuwkomers (inburgering)	-	-	+/-	-	-	-

3 In de AVE-tekst aangeduid als invalshoeken.

3.1.5 Het bevorderen van samenhang en leefbaarheid in de buurt (PV 1)

Prestatieveld 1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt⁴	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. De binding van bewoners met hun buurt vergroten	-	-	+/-	+	+/-	+
2. Bewoners in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen voor de buurt	-	-	+/-	+	-	-
3. De solidariteit van bewoners met de kwetsbare groepen in hun buurt vergroten	-	-	-	-	-	-
4. De ontmoeting tussen buurtbewoners stimuleren	-	-	-	-	+	+
5. Versterking sociale netwerken	-	-	+/-	+	+	+
6. Goede infrastructuur van voorzieningen	-	-	+/-	+	+	+

4 Binnen dit prestatieveld moest op meerdere punten de samenhang tussen doelen, middelen en effecten geconstrueerd worden door de onderzoekers.

De doelstellingen zijn niet meetbaar geformuleerd of uitgewerkt en streefwaarden ontbreken.

Doelstelling 1 tot en met 4 zijn uitgewerkt in een gezamenlijke set van outputindicatoren.

Doelstelling 1 kent twee effectindicatoren; deze zijn indirect: overlast en onveiligheid.

Doelstellingen 2 en 3 zijn in het geheel niet uitgewerkt in effectindicatoren.

Doelstelling 4, 5 en 6 zijn uitgewerkt in effectindicatoren, op het niveau van oordelen van bewoners.

De samenhangen tussen doelen, inzet, output en effecten binnen dit prestatieveld zijn onduidelijk.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn niet meetbaar en streefwaarden ontbreken.
- Effectindicatoren ontbreken goeddeels. De outputindicatoren hebben betrekking op vier doelen tegelijkertijd.

3.1.6 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders (PV 2)

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders						
Doelen	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
1. De zorg en de ondersteuning voor ouders en kinderen met vragen rond opvoeden en opgroeien zo optimaal mogelijk te realiseren; ingezet wordt op een verhoging van het bereik van opvoedondersteuning van 20% in 2010 ten opzichte van 2005 en een stijging van het aantal gezinnen dat individueel ondersteuning krijgt met 20% ten opzichte van 2005	+	+	+/-	+/-	+	+
2. De registratie, signalering, melding en coördinatie zodanig te regelen dat er in Den Haag geen jongeren met problemen buiten het beeld van hulpverlenende instanties blijft	+/-	+	+	+	-	-
3. Vermindering schooluitval	+	-	-	-	+	+
4. Vermindering overgewicht	+	-	+	+	-	-
5. Vermindering psychische problemen	+	-	-	-	-	-
6. Vermindering opvoedingsproblemen	+	-	+	+	-	-
7. Vermindering jeugdcriminaliteit	+	-	+	+	+	+
8. Zinnvolle vrijetijdsbesteding en bevordering van de culturele en maatschappelijke participatie	-	-	-	-	-	-

De eerste twee doelen zijn de in AVE genoemde beleidsdoelen, aangevuld met ambities uit het Actieprogramma Jeugd 2007 - 2010. De overige doelen zijn als 'aanvullend' aangeduid in de PM-notitie. Een aantal gegevens wordt ook opgenomen in de Staat van de Jeugd.

Twee doelstellingen worden niet uitgewerkt: de doelen 5 en 8.

Doelstelling 1 en 2 zijn doelen waar sprake is van een (in theorie) meetbaar doel met een daaraan verbonden streefwaarde. Aan doel 2 is geen effectmeting gekoppeld. Doelstelling 3 tot en met 7 zijn in principe meetbaar, alleen streefwaarden ontbreken.

Voor drie doelstellingen - 1, 3 en 7 - gelden effectindicatoren.

Er geldt één effectindicator die niet expliciet aan een doelstelling gekoppeld is: het aantal zwerfjongeren. Voor vijf doelstellingen zijn outputindicatoren geformuleerd: 1, 2, 4, 6 en 7.

Samenvattend:

- Zes van de acht doelstellingen zijn meetbaar geformuleerd, maar bij vijf daarvan ontbreken streefwaarden.
- Bij vijf van de acht doelen zal zicht ontstaan op de realisatie van de output. Effectindicatoren ontbreken bij vijf van de acht.

3.1.7 Het ondersteunen van mantelzorgers (PV 4A)

De eerste doelstelling is meetbaar geformuleerd. In het beleidsplan wordt tevens aangegeven op welke wijze de ondersteuningsstructuur wordt vormgegeven, namelijk via het netwerk op stadsdeelniveau voor advies, informatie en cliëntondersteuning.

De tweede doelstelling is beperkt meetbaar geformuleerd. Weliswaar wordt dit in de prestatieafspraken met de relevante organisaties en instellingen (niet genoemd zijn welke) via gevraagde 'extra inspanningen' van deze organisaties meegenomen, maar er zijn noch output- noch effectindicatoren benoemd. In het Actieprogramma Jeugd 2007-2010 zijn hierover geen doelstellingen opgenomen.

De derde doelstelling is meetbaar geformuleerd als men ervan uit gaat dat het gaat om het vergroten van de kennis over mantelzorg bij alle Hagenaars, maar er zijn geen streefwaarden of indicatoren benoemd.

Prestatieveld 4A. Ondersteunen mantelzorg	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. Het uitbreiden van de ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers naar elk stadsdeel	+	+	+	+	-	-
2. Het ondersteunen van jonge mantelzorgers en van mantelzorgers van niet-Nederlandse afkomst	+/-	+	-	-	-	-
3. Het vergroten van de kennis over mantelzorg	+	-	-	-	-	-
4. Toename van het aantal mantelzorgers	+	-	-	-	+	+
5. Verbetering van de afstemming van vraag en aanbod respijtzorg	-	-	-	-	+	+

De vierde doelstelling is meetbaar geformuleerd, maar er zijn geen streefwaarden benoemd. Alleen de effectindicatoren zijn wel beschreven en de kwaliteit daarvan is goed te noemen. De vijfde doelstelling is niet meetbaar geformuleerd en er zijn geen streefwaarden geformuleerd. Er zijn wel effectindicatoren benoemd.

Samenvattend:

- Ondanks dat de doelstellingen op zichzelf wel meetbaar zijn, zijn beperkt streefwaarden benoemd.
- Bij geen van de doelstellingen zijn zowel output- als effectindicatoren benoemd.
- Waar output- of effectindicatoren zijn benoemd, zijn deze in termen van kwaliteit (sluit aan bij de doelstelling) en volledigheid voldoende tot goed te noemen.

3.1.8 Het ondersteunen van vrijwilligers (PV 4B)

Prestatieveld 4B. Ondersteunen vrijwilligers	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. Stimuleren van de vrijwillige inzet van mensen voor hun buurt, hun stad en hun medemensen	-	-	-	-	-	-
2. Streven naar een toename van het aantal bemiddelingen voor vrijwilligers via de vrijwilligersvacaturebanken met 10% in 2010	+	+	+	+	+	+
3. Ondersteunen van organisaties van zorgvrijwilligers	-	-	+	+	+	+
4. Streven naar een toename van het aantal zorgvrijwilligers met 5%	+	+	+	+	+	+

De eerste doelstelling is algemeen en niet meetbaar geformuleerd. Het lijkt er op dat deze doelstelling in de volgende doelstellingen verder is uitgewerkt. De tweede en de vierde doelstelling zijn meetbaar geformuleerd, bevatten heldere streefwaarden en zijn voorzien van zowel output- als effectindicatoren. De derde doelstelling is niet meetbaar geformuleerd en er zijn geen streefwaarden genoemd. Wel zijn er heldere output- en effectindicatoren benoemd. Hierdoor is het goed mogelijk om op basis van de indicatoren de doelstelling SMART te omschrijven.

Samenvattend:

- De helft van de doelstellingen is meetbaar geformuleerd.
- De indicatoren (output en effect) zullen de raad redelijk inzicht geven in de realisatie van de doelstellingen.

3.1.9 De participatie en zelfstandigheid van ouderen (PV 5)

Prestatieveld 5. Participatie en zelfstandigheid van ouderen	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. Het versterken van de eigen kracht van ouderen	-	+/-	+	+/-	-	-
2. Het verbeteren van de relatie tussen jongeren en ouderen	-	-	-	-	-	-
3. Het tegengaan van eenzaamheid en isolement	-	+/-	+	-	+	+
4. Het stimuleren van de aandacht voor ouderen van niet-Nederlandse afkomst	-	-	-	-	-	-
5. Het stimuleren van eigentijdse arrangementen wonen-welzijn-zorg	-	+/-	-	-	-	-
6. Het bevorderen van een arbeidsbeleid voor senioren	-	-	-	-	-	-
7. Een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen	-	-	+	+	-	-
8. Langer zelfstandig wonen van ouderen	+	-	-	-	+	+
9. Vermindering angst(-stoornissen) en depressiviteit bij ouderen	+	-	-	-	+	+
10. Voorkomen en bestrijding armoede en schulden bij ouderen	-	-	-	-	-	-

Het merendeel van de doelstellingen betreffende de participatie en zelfstandigheid van ouderen is niet meetbaar geformuleerd, noch zijn er streefwaarden benoemd. Het zijn doelstellingen die algemeen (versterken, stimuleren en bevorderen) zijn geformuleerd zonder dat duidelijk is wat de aard en omvang van het probleem is dat met deze doelstelling aangepakt zou moeten worden. Alleen bij doelstelling 3 zijn zowel output- als effectindicatoren beschreven. De kwaliteit van de genoemde effectindicatoren is voldoende. De samenhangen tussen doelen, inzet, output en effecten binnen dit prestatieveld zijn onduidelijk.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn zelden meetbaar geformuleerd en streefwaarden zijn eveneens beperkt aanwezig dan wel beschreven.
- Op enkele doelstellingen na ontbreken in grote mate output- en effectindicatoren. De kwaliteit van de effectindicatoren is voldoende.

3.1.10 Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking (PV 5A)

Prestatieveld 5A. Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. Het versterken van de eigen kracht van de mensen met een beperking	-	-	-	-	-	-
2. Het stimuleren van bijzondere aandacht voor jongeren met een beperking en mensen van niet-Nederlandse afkomst	-	-	-	-	-	-
3. Het bevorderen van gelijke kansen op de terreinen werk, onderwijs, cultuur, sport en wonen	-	-	-	-	-	-
4. Het bevorderen van de toegankelijkheid van de openbare ruimte, openbare gebouwen, openbaar vervoer en in de informatievoorziening	-	-	+	+/-	-	-
5. Het stimuleren van eigentijdse arrangementen wonen-zorg-welzijn	-	-	-	-	-	-

Het merendeel van de doelstellingen betreffende de participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking is niet meetbaar geformuleerd, noch zijn er streefwaarden benoemd. Het zijn doelstellingen die algemeen ('versterken', 'stimuleren' en 'bevorderen') zijn geformuleerd zonder dat duidelijk is wat de aard en omvang van het probleem is dat met deze doelstelling aangepakt zou moeten worden. Bij geen van de doelstellingen zijn zowel output- als effectindicatoren beschreven. De kwaliteit van de genoemde outputindicatoren is matig. In het algemeen stellen wij vast dat de doelstellingen zelden SMART zijn geformuleerd. De samenhangen tussen doelen, inzet, output en effecten binnen dit prestatieveld zijn onduidelijk.

Samenvattend:

- De doelstellingen zijn niet meetbaar geformuleerd en streefwaarden zijn eveneens afwezig.
- Op een enkele doelstelling na ontbreken output- en effectindicatoren.

3.1.11 Aandacht voor sociaal kwetsbaren (PV 7, 8 en 9)

Prestatievelden 7, 8 en 9. Sociaal kwetsbaren	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. In 2010 is het grootste deel van de dak- en thuislozen voorzien van een trajectplan en passende huisvesting	+/-	+	+	+	-	-
2. Door preventieve maatregelen stopt de toename van het aantal dak- en thuislozen na 2010	+	+/-	+	+	+	+
3. In de periode 2008-2010 bevorderen wij de re-integratie van zelfstandig wonende sociaal kwetsbaren	-	+/-	-	-	-	-
4. Vermindering verslaafden (o.a. aan alcohol verslaafde ouderen)	+	-	+	+/-	+	+/-
5. Vermindering van overlast door verslaafden, dak- en thuislozen	+	-	-	-	+	+/-
6. Vermindering huiselijk geweld (waaronder mishandelde ouderen)	+	-	-	-	+	+
7. Verbetering maatschappelijke participatie door mensen met psychische en/of verslavingsproblemen	-	+	+	+	-	-

De meeste doelstellingen zijn meetbaar geformuleerd, echter in de uitwerking naar streefwaarden en indicatoren is veel verbetering mogelijk. Slechts enkele doelstellingen zijn voorzien van output- en effectindicatoren. Op zich bieden bijvoorbeeld de in het beleidsplan genoemde acties 57⁵ en 59⁶ voldoende mogelijkheden om de algemeen geformuleerde doelstelling 7 meetbaar te maken en te voorzien van streefwaarden. Bij doelstelling vier wordt, weliswaar tussen haakjes, aangegeven dat het ook aan alcohol verslaafde ouderen betreft. Echter in de indicatoren lijkt het verloop in omvang van deze doelgroep niet te worden gevolgd. Bij de vijfde doelstelling wordt niet aangegeven welke inzet de gemeente zal plegen om het doel, vermindering van overlast, te bereiken. De uitkomst wordt dan wel gemeten, maar niet duidelijk is wat de gemeente gaat doen. Hetzelfde geldt voor de doelstelling vermindering van huiselijk geweld.

Samenvattend:

- Meer dan de helft van de doelstellingen is meetbaar geformuleerd, echter streefwaarden ontbreken grotendeels bij deze doelstellingen.
- Bij twee doelstellingen is sprake van zowel output- als effectindicatoren van voldoende kwaliteit. Bij de andere doelstellingen is dit zeer beperkt het geval.
- De acties in het beleidsplan bieden goede aanknopingspunten om de samenhang tussen doelen, streefwaarden en indicatoren te verbeteren.

5 Door uitbreiding van de capaciteit bereiken de steunsystemen jaarlijks 300 mensen zodat in 2010 minimaal 900 langdurig zorgafhankelijken deelneemt aan activiteiten gericht op toerusting etc.

6 De Vriendendienst heeft in 2010 een capaciteit om minstens 200 koppels op jaarbasis te begeleiden.

3.1.12 Vrouwenopvang, huiselijk geweld en eerwraak (PV 7, 8)

Prestatievelden 7 en 8. Vrouwenopvang, tegengaan huiselijk geweld en eerwraak	Meetbaar	Streefwaarden	Outputindicatoren	Kwaliteit outputindicatoren	Effectindicatoren	Kwaliteit effectindicatoren
Doelen						
1. Versterking van de laagdrempelige en decentrale hulpverlening aan vrouwen en hun kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld	-	-	-	-	+	+
2. Uitbreiding van het aantal spreekuren huiselijk geweld en spreiding over de stadsdelen	+	+	+	+	-	-
3. Opstellen van een goed werkend uitvoeringsprotocol voor de aanpak van meldingen huiselijk geweld waardoor de meldingen geïntegreerd aangepakt worden	+/-	+/-	-	-	-	-

De eerste doelstelling is erg algemeen geformuleerd ('versterking van ...') en dat heeft zijn weerslag op de streefwaarden en de indicatoren. Opvallend is dat het aantal gevallen van huiselijk geweld wel wordt gemeten, maar dat er juist bij deze paragraaf geen doelstelling is opgenomen over de vermindering van het aantal gevallen van huiselijk geweld. Overigens is deze doelstelling wel in de voorgaande paragraaf (doelstelling 6, sociaal kwetsbaren) van het beleidsplan opgenomen. Zo zijn er ook cijfers bekend over het aantal gezinnen dat wordt opgevangen in de vrouwenopvang en gezinnen in nazorg. Ook hier zijn geen doelstellingen aan verbonden, bijvoorbeeld over de mate waarin deze voorzieningen voorzien in de vraag naar hulpverlening. Dit zou het inzicht in de doelgroep en de dienstverlening aanzienlijk kunnen verbeteren. De tweede doelstelling lijkt een uitwerking van de eerste doelstelling. De doelstelling is vooral gericht op het uitbreiden van voorzieningen en niet op het te behalen effect voor de doelgroep. De laatste doelstelling is vooral operationeel van aard en leidt tot een evaluatie (actie 61) van het (huidige?) uitvoeringsprotocol. Echter wat nu het probleem is dat achter deze doelstelling schuilgaat, blijft onduidelijk.

Samenvattend:

- Eén van de drie doelstellingen is meetbaar geformuleerd. De eerste doelstelling is dat niet en de laatste is meer actiegericht. Streefwaarden zijn bij één doelstelling goed te noemen.
- Output- en effectindicatoren komen beperkt voor, maar zijn van goede kwaliteit.
- De gemeente beschikt over meer gegevens dan zij volgens de doelstellingen zou moeten verzamelen.

3.2 Samenvatting bevindingen

Zonder iets af te doen aan de relevantie van de doelstellingen is de conclusie dat veel van de doelen die de gemeente Den Haag zich stelt niet meetbaar zijn geformuleerd. Een doelstelling als 'De solidariteit van bewoners met de kwetsbare groepen in hun buurt vergroten' is niet meetbaar geformuleerd. Een klein aantal doelen is wel meetbaar geformuleerd, bijvoorbeeld: 'Toename van het aantal zorgvrijwilligers met 5%' en 'Toename van het aantal mantelzorgers'. In veel gevallen, zoals ook in dit laatste voorbeeld, ontbreken streefwaarden.

Bij veel doelen ontbreken output- en/of effectindicatoren. Zelden worden zowel output- als effectindicatoren bij een doel benoemd. Er zijn wel uitzonderingen op dit algemene beeld, zoals het aantal verzuimmeldingen in het onderwijs als effectindicator bij de doelstelling 'Vermindering schooluitval', en bij verscheidene doelen gegevens over de mate van tevredenheid van bewoners, cliënten, en dergelijke.

De samenhangen tussen doelen, inzet, output en effecten binnen meerdere prestatievelden zijn onduidelijk. In het meerjarenbeleidsplan worden niet altijd duidelijk omschreven welke precies de doelen zijn, niet altijd wordt beredeneerd welke inzet (door de gemeente) geleverd zal worden, en soms is er sprake van inzet zonder dat daaraan doelen verbonden zijn.

Het komt meerdere keren voor dat er, overigens relevante, gegevens verzameld worden zonder dat deze te koppelen zijn aan de doelen die de gemeente stelt. Voorbeelden zijn 'Bekendheid met de Wmo', 'Aantal WWB'ers' en 'Aantal mensen dat mantelzorg ontvangt'.



Bevindingen informatiesystemen

4.1 Adequate informatiesystemen

In volgorde van behandeling van de doelstellingen in "Aandacht voor elkaar" worden de informatiesystemen die de gemeente hanteert om de uitvoering van het Wmo-beleid te kunnen volgen getoetst op hun adequaatheid. Daarbij zijn de door de gemeente genoemde informatiesystemen steeds beoordeeld op vier aspecten, waarbij surveys op twee extra aspecten zijn beoordeeld:

Aspecten	Beoordeling / bevinding
Aanwezigheid: vastgesteld is of het informatiesysteem daadwerkelijk aanwezig is.	J = aanwezig N = niet aanwezig
Nulmeting: bepaald is of de gemeente beschikt over een nulmeting aan het begin van de planperiode.	J = aanwezig N = niet aanwezig
Betrouwbaarheid: bepaald is of goed gemeten wordt (betreft alleen surveys)	J = betrouwbaar N = niet betrouwbaar Nvt = niet van toepassing
Validiteit: bepaald is of de goede dingen gemeten worden (betreft alleen surveys)	J = valide N = niet valide Nvt = niet van toepassing
Actualiteit: bepaald is of de verzamelde gegevens aansluiten bij de periode die onderzocht dient te worden.	J = sluit aan N = sluit niet aan
Periodiciteit: bepaald is in welke tijdsyclus de gegevens worden verzameld om te kunnen bepalen of de gegevens tijdig beschikbaar zijn.	Jaarlijks = gegevens worden elk jaar verzameld en zijn beschikbaar

In bijlage 2 Overzicht informatiesystemen zijn alle door de gemeente gehanteerde informatiesystemen opgenomen, voorzien van een beoordeling op deze aspecten. De informatiebronnen kunnen worden onderverdeeld in:

- Surveys zoals klanttevredenheidsonderzoeken. Alleen bij de surveys is de betrouwbaarheid en validiteit van de gebruikte onderzoeksmethode getoetst.
- Registratiesystemen van de gemeente.
- Registratiesystemen van (mede) door de gemeente betaalde organisaties
- Jaarverslagen, verordeningen, toekenningen subsidies.

4.1.1 Informatie, advies en cliëntondersteuning (PV 3)

Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning						
Subthema's: - Informatie en advies - Cliëntondersteuning - Klachten en signalen	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks
2. Jaarverslagen: DWO's, CIPO	j	j ⁷	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Klanttevredenheidsonderzoek SGBO	j	j	j	j	j	jaarlijks
4. Registratie Sociaal Raadslieden	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

7 Gegevens over gebruik I-shops vanaf 2008 beschikbaar.

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.2 Het bevorderen van het zelfstandig functioneren (PV 5)

Prestatieveld 5: Bevorderen van het zelfstandig functioneren						
Subthema's: - wonen - activering & werken - inkomensondersteuning & armoedebestrijding - preventie en gezondheidsbevordering	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. OCW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. CAK-cijfers	n	n	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Subsidieverordeningen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. Basisbenchmark SGBO	j	j	j	j	j	jaarlijks
5. Registratie SZW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
6. GBA	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
7. Registratie GBD	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
8. Registratie JGZ / Project Dikke Kinderen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De gegevenslevering via het CAK inzake de te bereiken effecten lijkt nog niet geheel verzekerd te zijn. De andere voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.3 Voorzieningen voor mensen met beperkingen (PV 6)

Prestatieveld 6: Voorzieningen voor mensen met beperkingen	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Subthema's: - indicatiestelling - zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb)						
Gebruikte informatiesystemen						
1. Registratie SZW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. CAK-cijfers	n	n	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Basisbenchmark SGBO	j	j	j	j	j	jaarlijks
4. Klanttevredenheidsonderzoek SGBO	j	j	j	j	j	jaarlijks

De gegevenslevering via het CAK inzake de te bereiken effecten lijkt nog niet geheel verzekerd te zijn. De andere voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.4 Participatie

Prestatieveld Participatie	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Subthema's: - kennen en gekend worden - meedoen in de samenleving - betrokkenheid bij de beleidsvorming en -uitvoering						
Gebruikte informatiesystemen						
1. Projectbureau WMO	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Registratie SZW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. OCW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.5 Het bevorderen van samenhang en leefbaarheid in de buurt (PV 1)

Prestatieveld 1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Jaarverslagen DWO's	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Subsidieverordening WJB	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks ⁸
3. Veiligheidsmonitor	j	j	j	j	j	jaarlijks
4. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks

8 In 2007 via een midterm van GSB, in 2008 en 2009 de volgende meting.

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.6 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders (PV 2)

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Registratie JGZ	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Bureau Jeugdzorg	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Registratie LLA	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. Jaarverslag JSO	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
5. Jaarverslagen instellingen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
6. Vangnet 0-6 rapportage	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
7. Jaarverslag Opvoedondersteuning	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
8. Homestart	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
9. Jaarverslag JIT en JIP	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.7 Het ondersteunen van mantelzorgers (PV 4A)

Prestatieveld 4A. Ondersteunen mantelzorg	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Subsidieverordening	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.8 Het ondersteunen van vrijwilligers (PV 4B)

Prestatieveld 4B. Ondersteunen vrijwilligers	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Jaarverslag HOF	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks
3. Subsidieverordeningen WJB	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. Jaarverslagen DWO's, steunpunt Mantelzorg, stichting Buddywerk, 2tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappenbegeleidingsdienst	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.9 De participatie en zelfstandigheid van ouderen (PV 5)

Prestatieveld 5. Participatie en zelfstandigheid van ouderen	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Doel						
1. Jaarverslagen DWO's en andere gesubsidieerde organisaties	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Jaarverslagen van o.a. Stichting Buddywerk en 2tegeneenzaam	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Subsidieverordeningen wijkbussen, boodschappenbegeleidingsdienst en ouderensociëteiten	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. GBA	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.10 Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking (PV 5)

Prestatieveld 5. Participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Subsidieverordeningen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.11 Aandacht voor sociaal kwetsbaren (PV 7, 8 en 9)

Prestatievelden 7, 8 en 9. Sociaal kwetsbaren	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Registratie CCP	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
2. Subsidieverordening MZV	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Jaarverslagen instellingen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. Registratie van meldingen bij de politie	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
5. Registratie SZW	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.1.12 Vrouwenopvang, huiselijk geweld en eerwraak (PV 7, 8)

Prestatievelden 7 en 8. Vrouwenopvang, tegengaan huiselijk geweld en eerwraak	Aanwezigheid	Nulmeting	Betrouwbaarheid	Validiteit	Actualiteit	Periodiciteit
Gebruikte informatiesystemen						
1. Stadsenquête	j	j	j	j	j	jaarlijks
2. Registratie ASHG	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
3. Jaarverslagen instellingen	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks
4. Registratie politie	j	j	nvt	nvt	j	jaarlijks

De gemeente beschikt over meer gegevens dan zij volgens de doelstellingen zou moeten verzamelen. De voorziene gegevensverzamelingen zullen van voldoende kwaliteit zijn en kunnen inzicht bieden in ontwikkelingen in de tijd.

4.2 Samenvatting bevindingen

De informatiesystemen die gebruikt worden om de uitvoering van het Wmo-beleid te kunnen volgen zijn voor het overgrote deel adequaat in technische zin. Het betreft hierbij een beoordeling van de informatiesystemen op vier en waar relevant zes aspecten. Slechts enkele informatiesystemen voldoen niet geheel. Dit komt enerzijds omdat de gegevensverzameling niet de gehele planperiode dekt. Bijvoorbeeld de gegevensverzameling over de I-shops start in 2008 waardoor over een klein deel van de planperiode 2007-2010 geen gegevens beschikbaar zijn. Overigens komt dit doordat de I-shops pas recentelijk van start zijn gegaan. Ook is de aanlevering van gegevens (bijvoorbeeld CAK-cijfers) niet zeker omdat daar nog geen ervaring mee is opgedaan.

De mate waarin de informatiesystemen inzicht verschaffen in de positie van doelgroepen en de kwaliteit en kwantiteit van dienstverlening is onlosmakelijk verbonden met de kwaliteit van de beleidsdoelen. Immers uit de beleidsdoelen moet blijken op welke aspecten van de positie van doelgroepen en de dienstverlening inzicht moet worden verschaft. Zoals uit het vorige hoofdstuk is gebleken, zijn veel beleidsdoelen niet meetbaar geformuleerd en is de koppeling tussen doelen en indicatoren niet altijd scherp.

De gemeente Den Haag beschikt over demografische gegevens over de doelgroepen, echter deze is beperkt gericht op het verkrijgen van inzicht in de leefomstandigheden van deze doelgroepen. Veel gegevens zijn beschikbaar over de hoeveelheid diensten die de gemeente verstrekt. Echter over het effect van de dienstverlening kunnen door de in het vorige hoofdstuk geconstateerde bevindingen weinig uitspraken worden gedaan.



Bijlage 1: Dataverzameling prestatievelden

De bijlage bevat per prestatieveld het overzicht van:

- Doelen
- Inzet
- Uitvoering (output)
- Meting output
- Effecten
- Meting effecten

Op basis van de nota Aandacht voor Elkaar (AVE) en de PM-notitie (Opzet Monitor MJB Wmo, versie 5.5, d.d. 17 maart 2008).

Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
Het geven van informatie en advies					
<p>1. Goede bereikbaarheid van loketten en informatie</p> <p>2. Burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning</p> <p>3. Cliënten ondersteunen bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wmo-loket bij stadsdeelkantoor - I-shops - Gemeentelijk Contactcentrum - Wmo-portal (www.weizogezond.nl) - Niet-gemeentelijke instellingen of personen <p>Actie 8 In 2008 wordt het aantal I-shops uitgebreid naar 2 per stadsdeel. Vervolgens wordt in de periode 2009 t/m 2010 wordt het aantal I-shops op basis van een geconstateerde behoefte uitgebreid.</p> <p>Actie 9 De I-shops moeten voldoen aan kwaliteitseisen t.a.v. professionaliteit en dienstverlening. Er wordt een keurmerk ingevoerd. Ook zullen de I-shops en ondersteuningsloketten toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Oorakel en Tolknet zullen worden benaderd om hun expertise in te brengen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal (aan)vragen, aard van de vragen en klachten bij Wmo-loket van de Stadsdeelkantoren - aantal (aan)vragen, aard van de vragen en klachten bij I-shops - aantal vragen en aard van de vragen bij CIPO - aantal vragen en aard van de vragen bij Sociaal Raadslieden 	<p>Registratie SZW</p> <p>Jaarverslagen DWO's</p> <p>jaarverslag CIPO</p> <p>Registratie Sociaal Raadslieden</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bekendheid met de WMO - Tevredenheid burgers op de vijf punten: <ul style="list-style-type: none"> • Toegankelijkheid • Helderheid informatie • Dienstverlening medewerkers • Snelheid afhandeling vragen • Geleverde diensten over: <ul style="list-style-type: none"> • Den Haag OpMaat • A&I • SR • GKB • I-shops - Tevredenheid cliënten over adviezen en ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • De informatie over uw voorziening • De informatie over verschillende aanbieders van hulp bij het huishouden • Hoe tevreden bent u over hulp bij het huishouden • Hoe tevreden bent u over de voorzieningen • Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de ondersteuning en/of voorzieningen 	<p>Stadsenquôte</p> <p>Stadsenquôte</p> <p>Landelijke KTV-SGBO</p>

Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
Cliëntondersteuning					
<ul style="list-style-type: none"> - Vraagverheldering - Aandacht voor de cliënt - 4. Terugdringen niet-gebruik van voorzieningen 	Actie 10 Door een informatie-campagne gericht op burgers en dienst- en zorgverleners in de eerste lijn dringen wij het niet-gebruik van voorzieningen terug.				
Klachten en signalen					
	o.a. klachtenformulier bij Wmo-loketten en I-shops, en breed te verspreiden folder over de klachtmogelijkheid				
		<ul style="list-style-type: none"> - bereik ouderenadviseurs (aantal contacten) - bereik ouderenadviseurs migranten (aantal contacten) 	Jaarverslagen DWO's Jaarverslagen DWO's		

Prestatieveld 5: Bevorderen van het zelfstandig functioneren

Subthema's:

- wonen, welzijn & zorg
- activering & werken
- inkomensondersteuning & armoedebestrijding
- preventie en gezondheidsbevordering

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten ⁹	Meting
Wonen					
1. een toereikend en voldoende gevarieerd woningaanbod 2. een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - doorontwikkeling van woonzorgzones - bijzondere woonvoorzieningen voor speciale doelgroepen (jongeren, ouderen, gehandicapten en sociaal-kwetsbaren) <p>Actie 11 Op basis van de ervaring uit de woonzorgzones wordt een nieuwe aanpak wonen-welzijn-zorg verspreid over de stad waar zich kansen voor een bepaalde buurt of wijk voordoen.</p> <p>Actie 12 Samen met de relevante partners wordt een vernieuwings-klimaat gerealiseerd om modernisering van de voorzieningen op de diverse zorglocaties te bespreken. In 2008 wordt hier toe een conferentie georganiseerd.</p> <p>Actie 13 Ten behoeve van kennisuitwisseling over de relatie wonen-welzijn-zorg ontwikkelen wij een gemeentelijk kenniscentrum.</p>	- aantal verstrekte bijzondere woonvoorzieningen voor speciale doelgroepen (jongeren, ouderen, gehandicapten en sociaal kwetsbaren)	Gaat over woongroepen etc. OCW-terrein	Aantal / aandeel zelfstandig wonende mensen met een beperking	Van CAK-cijfers zorg zonder verblijf
3. langer zelfstandig wonen van ouderen		Aantal ontwikkelde projecten ouderencoönsulenten	Subsidieverordeningen	Aandeel ouderen dat nog zelfstandig woont	Schatting op basis van GBA Basisbenchmark SGBO

9 De in deze kolom genoemde effecten staat in de PM-notitie geordend onder 'kerngegevens' maar zijn wellicht (ook) bedoeld als effectmeting.

Prestatieveld 5: Bevorderen van het zelfstandig functioneren

Subthema's:

- wonen, welzijn & zorg
- activering & werken
- inkomensondersteuning & armoedebestrijding
- preventie en gezondheidsbevordering

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten ⁹	Meting
Activering en werken					
	- activering van Wwb-cliënten	Aantal re-integratie- en activeringstrajecten	Registratie SZW	Aantal WWB'ers	Registratie SZW
Inkomensondersteuning & armoedebestrijding					
4. verbetering maatschappelijke participatie door mensen met beperking ¹⁰					
5. voorkomen en bestrijding armoede en schulden				Aandeel minima huishoudens en personen	Armoedemonitor SZW (tweejaarlijks)
	- schuldhulpverlening	- aantal aanvragers van schuldhulpverlening - aantal cliënten in traject (minnelijke) schuldhulpverlening bij GKB	Registratie SZW		
	- kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	- aantal aanvragers kwijtschelding gemeentelijke belastingen	Registratie GBD		
	- speciale regelingen voor doelgroepen, zoals Ooievaarspas, fonds voor ouderen, fonds voor chronische zieken en gehandicapten	- aantal gebruikers speciale regelingen voor doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • Chronisch zieken en gehandicapten • Fonds voor ouderen • Schoolkostenfonds • Ooievaarspashouders 	Registratie SZW		
	- aandacht voor de eigen bijdragen				

¹⁰ In AVE onder prestatieveld 5 is sprake van 'inwoners ... met een laag inkomen'.

Prestatieveld 5: Bevorderen van het zelfstandig functioneren

Subthema's:

- wonen, welzijn & zorg
- activering & werken
- inkomensondersteuning & armoedebestrijding
- preventie en gezondheidsbevordering

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten ⁹	Meting
Preventie en gezondheidsbevordering					
	<ul style="list-style-type: none"> - terugdringing van sociaal-economische gezondheidsverschillen¹¹ - kernnetwerk gezondheidsbevorderaars 				
		- aantal 0-19 jarigen met overgewicht waarvoor gezondheidsinterventie wordt ingezet	Registratie JGZ / Project dikke kinderen		

11 Zie verder: actieprogramma 'Gezondheidsachterstand moet wijken'.

Prestatieveld 6: Voorzieningen voor mensen met beperkingen

Subthema's:

- indicatiestelling
- zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb)

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - verstrekking Pgb's - verstrekking individuele en collectieve voorzieningen (o.a. woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen) - verstrekking huishoudelijke hulp - verstrekking warme maaltijden <p>Actie 14 In de loop van 2008 worden de indicatieprocessen voor de huishoudelijke verzorging en voor de voorzieningen gehandicapt en geïntegreerd.</p>	<p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal cliënten en aanvragers, toekenningen en afwijzingen naar soort HV/IV (per 1000 inw.) - doorlooptijden aanvragen naar soort aanvraag - aantal klachten, bezwaarschriften, beroepszaken naar soort (per 1000 inw.) - inkomsten uit eigen bijdrage - uitvoeringskosten (w.o. aantal fte) - verhouding pgb versus voorzieningen in natura - verhouding uitgaven collectieve (algemeen) versus individuele voorzieningen <p>Woonvoorzieningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen en uitgaven (per 1000 inw.) - verhouding pgb versus voorzieningen in natura - eigen bijdrage woonvoorziening <p>Rolstoelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal uitstaande en nieuw toegekende rolstoelen en uitgaven (per 1000 inw.) - verhouding pgb versus voorzieningen in natura - Eigen bijdrage roerende zaken 	Registratie SZW (tenzij anders gemeld)	Aantal zelfstandig wonende mensen met beperkingen (per 1000 inw.)	Onder voorbehoud: af te leiden van CAK-cijfers zorg zonder verblijf

Basisbenchmark
SGBO/SZW

Prestatieveld 6: Voorzieningen voor mensen met beperkingen

Subthema's:

- indicatiestelling
- zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb)

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
		Vervoersvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none">- aantal uitstaande en nieuw toegekende individuele vervoersvoorzieningen en uitgaven (per 1000 inw.)- verhouding pgb versus voorzieningen in natura Taxibus: <ul style="list-style-type: none">- aantal nieuw toegekende en uitstaande taxibuspassen en uitgaven (per 1000 inw.)- Eigen bijdrage vervoersvoorziening Huishoudelijk verzorging: <ul style="list-style-type: none">- aantal cliënten algemene voorzieningen, aantal zorguren en uitgaven (per 1000 inw.)- aantal cliënten met een pgb, aantal zorguren en uitgaven(per 1000 inw.)- verhouding lichte versus zware huishoudelijke hulp- aantal cliënten individuele voorzieningen, aantal zorguren en uitgaven	Basisbenchmark SGBO/SZW		
			Basisbenchmark SGBO/SZW	Tevredenheid cliënten over beleid en proces adhv: <ul style="list-style-type: none">• De wijze waarop werd vastgesteld wat u nodig heeft• Rapportcijfer tevredenheid aanvraagprocedure	Deels via landelijke KTO SGBO

Prestatieveld 6: Voorzieningen voor mensen met beperkingen

Subthema's:

- indicatiestelling
- zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb)

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
2. verbetering maatschappelijke participatie door mensen met beperking				In welke mate draagt de ondersteuning die u krijgt bij aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en of meedoen in de maatschappij	Landelijke KTO-SGBO
3. economisch verantwoorde balans tussen algemene en individuele voorzieningen					
4. keuzevrijheid voor cliënten	Actie 16 Kwaliteitsvergelijkingen tussen aanbieders van huishoudelijke verzorging worden via internet en op schrift openbaar gemaakt.				
5. vlotte en zorgvuldige afwikkeling van aanvragen	Actie 15 Op 1 januari 2008 moet een substantieel deel van de afhandelingsprocessen bij aanvragen van individuele voorzieningen verkort en vereenvoudigd zijn.				

Deel B: Participatie

Subthema's¹²:

- kennen en gekend worden
- meedoen in de samenleving
- betrokkenheid bij de beleidsvorming en -uitvoering

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. burger betrekken bij de vormgeving van het Wmo-beleid	<ul style="list-style-type: none"> - burgerplatformen en inspraakmogelijkheden Actie 17 Om de Wmo-participatie een permanent karakter te geven bouwen wij het netwerk voor de participatie in de maatschappelijke ondersteuning verder uit. 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal bijeenkomsten platformen - aantal deelnemers platformen - aantal voorstellen vanuit platformen 	Projectbureau WMO		
2. ondersteuning van bewoners die met initiatieven komen	<ul style="list-style-type: none"> - ondersteuning van burgerinitiatieven vanuit fonds Burgerschap 				
3. versterken burgerschap van oud- en nieuwkomers (inburgering)	<ul style="list-style-type: none"> - inburgeringsprojecten 				
	<ul style="list-style-type: none"> - activeringstrajecten en participatie- en zorgtrajecten (naast sollicitietrajecten en bemiddelingstrajecten) 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal deelnemers activeringstrajecten (naar type) 	Registratie SZW		
	<ul style="list-style-type: none"> - educatietrajecten voor analfabeten 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal deelnemers educatieve trajecten voor analfabeten 	OCW		
	<ul style="list-style-type: none"> - aantal verstrekte bijzondere woonvoorzieningen voor speciale doelgroepen (jongeren, ouderen, gehandicapten en sociaal kwetsbaren) 				
	Actie 18 Eind 2007 starten wij in stadsdeel Centrum met een experiment gezondheidsmakelaar.				

12 In de AVE-tekst aangeduid als invalshoeken.

Prestatieveld 1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. de binding van bewoners met hun buurt vergroten		<ul style="list-style-type: none"> - aantal instellingen voor professioneel buurtwerk - aantal welzijnsaccommodaties - aantal dagdelen openstelling (doordeweeks en in het weekend) - Percentage Hagenaars van 16 jaar e.o. dat in het afgelopen jaar een buurthuis heeft bezocht - aantal bezoekers buurthuizen - aantal door DWO's bereikte personen per doelgroep (peuters, jongeren, tienermoeders, volwassenen, homoseksuelen, ouderen, niet-westerse vrouwen e.d.) - aantal gesubsidieerde bewonersorganisaties 	<ul style="list-style-type: none"> - Jaarverslagen DWO's - Jaarverslagen DWO's - Jaarverslagen DWO's - Stadsenquête 	<ul style="list-style-type: none"> - mate van ervaren overlast - onveiligheidsgevoelens bij burgers 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsmonitor 2007 - Veiligheidsmonitor 2007
2. bewoners in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen voor de buurt					
3. de solidariteit van bewoners met de kwetsbare groepen in hun buurt vergroten	<ul style="list-style-type: none"> - buurthuizen - activiteiten vanuit DWO's (o.a. ondersteuning buurthuizen en sociaal cultureel werk) - ondersteuning bewonersorganisaties (o.a. door BOOG en DWO's) 				
4. de ontmoeting tussen buurtbewoners stimuleren	<ul style="list-style-type: none"> - Actie 22 Wij investeren in de kwaliteit van buurtaccommodaties en laagdrempelige voorzieningen. In fysieke zin en qua dienstverlening. 				
5. versterking sociale netwerken	<ul style="list-style-type: none"> - subsidiering van wijkfeesten - Actie 19 Het stadsdeelteam en het welzijnswerk coördineren de netwerken in de stadsdelen. - Actie 20 Het welzijnswerk ondersteunt (groepen) bewoners bij het deelnemen aan de netwerken. - Actie 21 Wij ondersteunen bewoners(organisaties) om hun rol in de netwerken te kunnen vervullen en om initiatieven op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning te starten. 		<ul style="list-style-type: none"> - Subsidieverordening WJB - Subsidieverordening WJB - Subsidieverordening WJB 	<ul style="list-style-type: none"> - oordeel burger over sociale samenhang 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsmonitor 2007
6. goede infrastructuur van voorzieningen				<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid burgers over voorzieningen in de buurt - tevredenheid burgers over buurthuizen 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsmonitor 2004 - Stadsenquête

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. de zorg en de ondersteuning voor ouders en kinderen met vragen rond opvoeden en opgroeien zo optimaal mogelijk te realiseren; ingezet wordt op een verhoging van het bereik van opvoed-ondersteuning van 20% in 2010 ten opzichte van 2005 en een stijging van het aantal gezinnen dat individueel ondersteuning krijgt met 20% ten opzichte van 2005.	Actie 24 De oprichting van een dekkend netwerk van Centra voor Jeugd en Gezin. Actie 25 Het realiseren van een gevarieerd aanbod van (vrijwillige) gezinsgerichte vormen van advies, begeleiding en ondersteuning bij de opvoeding.				
2. De registratie, signalering, melding en coördinatie zodanig te regelen dat er in Den Haag geen jongeren met problemen buiten het beeld van hulpverlenende instanties blijft	Actie 26 De uitvoering van een traject deskundigheidsbevordering 'Signalering' gericht op Haagse professionals die werken met kinderen en jongeren. Actie 28 Het ontwikkelen en uitvoeren van een verwijzindex en een elektronisch kind dossier (EKD) en een elektronisch leerlingen dossier (ELD). Actie 29 De ontwikkeling van een protocol gegevensuitwisseling.	<ul style="list-style-type: none"> - percentage 0-4 jarigen dat gevaccineerd is (= contact met JGZ) - percentage bereikte 14-jarigen (= contact met JGZ) - Aantal huisbezoeken JGZ - Aantal behandelde kinderen m.b.t. schoolmaatschappelijk werk 	<p>Registratie JGZ</p> <p>Registratie JGZ</p> <p>Registratie JGZ</p> <p>Schoolmaatschappelijk werk Haaglanden, uitgevoerd door Bureau Jeugdzorg in Den Haag</p>		
3. vermindering schooluitval				<ul style="list-style-type: none"> - Aantal verzuimmeldingen (abs / rel) (per 1000 leerlingen) - aantal vroegtijdig schoolverlaters (VSV'ers) - aantal herplaatste schoolverlaters 	LLA
4. vermindering overgewicht		<p>Aantal 0 - 19 jarigen met overgewicht waarvoor gezondheidsinterventies worden ingezet:</p> <p>Nulmeting 2005 - 1.216</p> <p>2006 - 2.079</p> <p>2007 - 750</p> <p>2008 - 1.000</p> <p>2009 - 1.500</p> <p>2010 - 1.500</p>	<p>Jaarverslag instellingen</p>		

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
5. vermindering psychische problemen					
6 vermindering opvoedingsproblemen		<ul style="list-style-type: none"> - Aantal gezinnen besproken in netwerken 0-6 jarigen - Vangnet 0-6 jarigen - Aantal gezinnen dat opvoedingsondersteuning krijgt - Deelnemers aan cursussen opvoedingsondersteuning - Opvoedsteunpunten: aantal diensten en zwaarte problematiek 	<p>Jaarverslag JSO, netwerken 0-6 DH</p> <p>Vangnet 0-6 rapportage</p> <p>Jaarverslagen Meavita en Florence maatzorg + GGD/ Gezondheidsbevordering Homestart</p> <p>Jaarverslag Opvoedsteundiensten DH, JSO</p>		
7. vermindering jeugdcriminaliteit		<ul style="list-style-type: none"> - Aantal doorgeleidingen naar JeugdinterventieTeam - Aantal trajecten bij JIT (voor risicojongeren - aantal jongeren bij HALT in traject 	<p>Jaarverslagen JIT</p> <p>Jaarverslagen JIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal risicogroepen (gesignaleerd door politie) - aantal jeugdige veelplegers 	Registratie politie
8. zinvolle vrijetijdsbesteding en bevordering van de culturele en maatschappelijke participatie					
				Aantal zwerfjongeren	Registratie CCP
			<p>Jaarverslag JIP LLA</p> <p>Jaarverslagen DWO's</p> <p>Jaarverslagen DWO's</p> <p>Bureau Jeugdzorg (op Haaglanden-niveau, maar ook voor Den Haag cijfers beschikbaar)</p>		
		<ul style="list-style-type: none"> - aantal aanvragen bij JIP - Aantal kinderen op Voorschool - Aantal jongeren begeleid door DWO's naar een traject - Aantal kinderen geregistreerd bij Haagse Hopjes - Aantal meldingen bij algemeen meldpunt kindermishandeling 			

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
	<ul style="list-style-type: none"> - JGZ (spreekuren en huisbezoeken voor signalering en aanpak van problemen) - Bureau Jeugdzorg - Netwerken jeugdhulpverlening (signalering) - Schoolmaatschappelijk werk - Professioneel jongerenwerk vanuit DWO's (begeleiding in jongerencentra, pleinen-aanpak en andere outreachende activiteiten, Haagse Hopjes, vakantie-kampen, oud en nieuw activiteiten) - Jeugd Informatiepunt (JIP) - Mobiel jongerenteams (MJT's) - Inzet casemanagers (o.a. Leerplicht en Leerlingzaken) - Voorscholen - Brede buurtscholen - Projecten om ouders te informeren en te ondersteunen - Projecten om de gezondheid te verbeteren - Opvang en begeleiding van zwerfjongeren <p>Actie 27 De stroomlijning en vereenvoudigen van huidige structuur van wijk- en schoolgerichte zorgnetwerken tot uniforme netwerken onder gemeentelijke regie op basis van het uitgangspunt 1 kind, 1 plan, 1 casemanager.</p> <p>Actie 30 De herpositionering en herdefiniëring van het jeugd- en jongerenwerk als onderdeel van de vernieuwing van het welzijnswerk.</p>				

Prestatieveld 4A. Het ondersteunen van mantelzorgers

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. het uitbreiden van de ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers naar elk stadsdeel.	<ul style="list-style-type: none"> - Steunpunt Mantelzorg (per stadsdeel) Actie 31 Begin 2008 wordt het achtste steunpunt mantelzorg geopend in het stadsdeel Ypenburg/Leidschenveen. 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal steunpunten Mantelzorg - aantal aanvragen bij Steunpunten (per 1000 inw.) 	<ul style="list-style-type: none"> Subsidieverordening Subsidieverordening 		
2. het ondersteunen van jonge mantelzorgers en van mantelzorgers van niet-Nederlandse afkomst.	Actie 32 In de prestatie-afspraken voor 2008 met de relevante organisaties en instellingen vragen wij extra inspanningen bij het benaderen, informeren en ondersteunen van mantelzorgers van niet-Nederlandse afkomst en van jonge mantelzorgers.				
3. het vergroten van de kennis over mantelzorg					
4. toename van aantal mantelzorgers				<ul style="list-style-type: none"> - aantal mantelzorgers (totaal) en verdeeld naar sexe) - aantal intensieve mantelzorgers (> 8 uur per week) - aantal mantelzorgers dat behoefte heeft aan ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> Schatting op basis van Stadsenquête Schatting op basis van Stadsenquête Schatting op basis van Stadsenquête
5. verbetering van de afstemming van vraag en aanbod	Actie 33 Samen met de relevante zorgaanbieders versterken wij de Haagse situatie rondom vraag en aanbod van de respitzorg. Actie 36 Met partners in de stad willen wij een pakket van respitzorg voor mantelzorgers ontwikkelen.			<ul style="list-style-type: none"> - aantal mantelzorgers dat zich erg belast voelt - aantal overbelaste mantelzorgers 	<ul style="list-style-type: none"> Schatting op basis van Stadsenquête Stadsenquête

Prestatieveld 4A. Het ondersteunen van mantelzorgers

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen				<p>Emanicipatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal vrouwen 16-65 jaar dat mantelzorg verleent - aantal vrouwen 16-65 jaar dat werkt - aantal vrouwen 16-65 jaar dat mantelzorg verleent en werkt 	<p>Schatting op basis van Stadsenquète</p>
				Aantal mensen dat mantelzorg ontvangt	<p>Schatting op basis van Stadsenquète</p>
	<p>Actie 34 De gemeente zal zich inspannen om de positie van de Raad van mantelzorgers te versterken.</p> <p>Actie 35 De I-shops en ondersteuningsloketten zullen worden voorzien van informatie over de steunpunten mantelzorg en het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. Ook zal de Website van de stichting mantelzorg als link op de gemeentelijke Wmo-website worden gezet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal aanvragen, cliënten en uitgaven van Steunpunt Mantelzorg 		<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid mantelzorgers - tevredenheid burgers over ondersteuning mantelzorgers - tevredenheid cliënten van mantelzorg (en maatschappelijke organisaties) 	<p>Tevredenheid bij mantelzorgers over ondersteuning: monitor maatschappelijke ondersteuning</p>
	Actie 37 Wij zullen in ons beleid aandacht schenken aan mantelzorgers van mensen met een GGZ-problematiek				

+ In AVE wordt in verband met stimulering van mantelzorg gewaarschuwd voor de effecten op arbeidsparticipatie en economische zelfstandigheid van vrouwen. 'In het Wmo-prestatierapport zullen wij de verdeling over mannen en vrouwen volgen'.

Prestatieveld 4B. Het ondersteunen van vrijwilligers

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. stimuleren wij de vrijwillige inzet van mensen voor hun buurt, voor hun stad en hun medemensen.	- HOF (vacaturebank, promotie, ondersteuning, verzekering)	- aantal vacatures, aanmeldingen en bemiddelingen bij HOF-vacaturebank	Jaarverslag HOF Jaarverslag HOF	- aantal vrijwilligers (in de zorg en overige sectoren)	Schatting op basis van Stadsenquête
2. streven wij naar een toename van het aantal bemiddelingen voor vrijwilligers via de vrijwilligersvacaturebanken met 10% in 2010	Actie 38 Het verhogen van het aantal geslaagde bemiddelingen van vrijwilligers door de inzet van de centrale vrijwilligersvacaturebanken. Actie 40 Door een actieve campagne stimuleren wij gepensioneerde ambtenaren tot het verrichten van bestuurlijk vrijwilligerswerk.	- aantal vacatures, aanmeldingen en bemiddelingen bij HOF-vacaturebank - aantal afgesloten verzekeringen voor vrijwilligers	Jaarverslag HOF Jaarverslag HOF	- aantal vrijwilligers (in de zorg en overige sectoren)	Schatting op basis van Stadsenquête
3. ondersteunen wij de organisaties van zorgvrijwilligers.	- Diverse organisaties die werken met vrijwilligers (o.a. DWO's, bewonersorganisaties, steunpunt Mantelzorg, stichting Buddynetwerk2 tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappenbegeleidingsdienst)	- aantal organisaties dat subsidie krijgt - aantal vrijwilligers bij gesubsidieerde organisaties - aantal vrijwilligersorganisaties dat een tekort aan vrijwilligers ervaart - aantal vrijwilligers bij DWO's, bewonersorganisaties, steunpunt Mantelzorg, stichting Buddynetwerk 2 tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappenbegeleidingsdienst	Subsidieverordeningen WJB Subsidieverordeningen WJB Stadsenquête Jaarverslagen DWO's, bewonersorganisaties, steunpunt Mantelzorg, stichting Buddynetwerk, 2 tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappenbegeleidingsdienst	- tevredenheid vrijwilligers (en burgers en maatschappelijke organisaties) over informatie over en ondersteuning van het vrijwilligerswerk	Schatting op basis van Stadsenquête
4. streven wij naar een toename van het aantal zorgvrijwilligers met 5%	Actie 41 Via een nauwe samenwerking tussen het project 'Zorgvrijwilligers Den Haag' en de steunpunten mantelzorg streven wij naar een toename van het aantal zorgvrijwilligers in 2010.	- aantal vrijwilligers bij DWO's, bewonersorganisaties, steunpunt Mantelzorg, stichting Buddynetwerk 2 tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappenbegeleidingsdienst	Jaarverslag HOF Jaarverslag HOF	- aantal vrijwilligers (in de zorg en overige sectoren)	Schatting op basis van Stadsenquête
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen	Actie 39 Via prestatieafspraken over een proactieve benadering van bedrijven en werknemers wordt het maatschappelijk verantwoord ondernemen verder gestimuleerd				

Prestatieveld 5. De participatie en zelfstandigheid van ouderen

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. het versterken van de eigen kracht van ouderen.	Actie 42 Wij stimuleren ouderen tot deelname aan de participatieactiviteiten ¹³ , zoals het ontwikkelen van beleid en bij de uitvoering, vrijwilligerswerk en belangenbehartiging. Actie 44 Het activerende huisbezoek zal als methodiek beschikbaar komen voor de hele stad. Uiterlijk in 2009 zal in elk stadsdeel worden gewerkt met deze methodiek.	- bereik voor dagbesteding ouderen	Jaarverslagen DWO's en andere gesubsidieerde organisaties		
2. het verbeteren van de relatie tussen jongeren en ouderen	Actie 43 Wij stimuleren in de komende jaren gezamenlijke projecten voor jong en oud ¹⁴ .				
3. het tegengaan van eenzaamheid en isolement	- projecten ter bevordering eenzaamheidsbestrijding (van o.a. Stichting Buddy netwerk2 tegeneenzaam) Actie 47 Eenzaamheid ten gevolge van slechthorendheid wordt nader onderzocht en vertaald in concrete acties	- aantal koppels oudere - vrijwilliger i.k.v. eenzaamheidsbestrijding	Jaarverslagen	- aantal ouderen dat last heeft van eenzaamheid, angst(-stoornissen) en/of depressiviteit	
4. het stimuleren van de aandacht voor ouderen van niet-Nederlandse afkomst.	Actie 45 Met de doelgroep ouderen van niet-Nederlandse afkomst wordt een actie-programma voor de periode 2008-2010 opgesteld.				
5. het stimuleren van eigentijdse arrangementen wonen-welzijn-zorg.	- ontwikkeling van woonzorgzones - verstreking warme maaltijden				

13. Zie ook pv 5 bevorderen zelfstandig functioneren.

14. Zgn. intergenerationale projecten.

Prestatieveld 5. De participatie en zelfstandigheid van ouderen

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
6. het bevorderen van een arbeidsbeleid voor senioren.	Actie 46 Wij onderzoeken de mogelijkheid om in ons personeelbeleid gericht op oudere werknemers de combinatie werk en het vervullen van maatschappelijke functies in te voeren.				
7. een adequaat aanbod van (zorg-)voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - subsidiering wijkbussen, boodschappenbegeleiding-dienst, ouderensociëteiten 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal gesubsidieerde ouderensociëteiten - aantal ontwikkelde projecten ouderenconsulenten - Wijkbussen: aantal abonenthouders, aantal ritten, aantal verreden kilometers - aantal abonnementen boodschappenbegeleiding-dienst - aantal verstrekte warme maaltijden Subsidieverordeningen	Subsidieverordeningen Subsidieverordeningen Subsidieaanvragen wijkbus Subsidieaanvragen boodschappenbegeleiding-dienst Jaarverslagen instellingen		
8. langer zelfstandig wonen van ouderen					GBA
9. vermindering angst(-stoornissen) en depressiviteit bij ouderen					- aantal zelfstandig wonende ouderen - aantal ouderen dat last heeft van eenzaamheid, angst(-stoornissen) en/of depressiviteit
10. voorkomen en bestrijding armoede en schulden bij ouderen					
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen					- tevredenheid cliënten (en cliëntenorganisaties)

Prestatieveld 5. De participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. het versterken van de eigen kracht van de mensen met een beperking.	Actie 48 Wij stimuleren mensen met beperkingen tot participatie, onder meer bij klantenpanels, bij het vrijwilligerswerk en de belangenbehartiging. Stichting MEE wordt als uitvoeringspartner in het MJB opgenomen				
2. het stimuleren van bijzonder aandacht voor jongeren met een beperking en mensen van niet-Nederlandse afkomst.	Actie 49 Met de doelgroep jongeren met een beperking en met de doelgroep mensen met een beperking van niet-Nederlandse afkomst stellen wij actieprogramma's op.				
3. het bevorderen van gelijke kansen op de terreinen werk, onderwijs, cultuur, sport en wonen.	Actie 51 Met mensen met een beperking inventariseren wij de knelpunten en oplossingen bij het realiseren van gelijke kansen op de terreinen werk of activering, onderwijs, cultuur, sport en wonen. Actie 52 Wij ontwikkelen met de relevante partners een methode om werkgevers te stimuleren meer mensen met een beperking in dienst te nemen.				

Prestatieveld 5. De participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
4. het bevorderen van de toegankelijkheid van de openbare ruimte, openbare gebouwen, openbaar vervoer en in de informatievoorziening.	<p>- projecten ter bevordering toegankelijkheid gebouwen</p> <p>Actie 53 Openbare gebouwen, woningen en de informatievoorzieningen worden beter toegankelijk voor mensen met beperkingen</p> <p>Actie 54 Communicatie over hulp en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking kan verbeterd worden. Informatie over de Wmo en het gehandicaptenbeleid wordt in een populaire versie gepubliceerd waarbij wij ook pictogrammen zullen gebruiken. Ook zullen wij pictogrammen inzetten om de toegankelijkheid van voorzieningen te verbeteren.</p>	<p>- aantal gesubsidieerde projecten ter bevordering toegankelijkheid gebouwen</p>	Subsidieverordeningen		
5. het stimuleren van eigentijdse arrangementen wonen-welzijn-zorg.	<p>Actie 50 Met een lokale publiciteitscampagne verbeteren wij de beeldvorming over en de bejegening van mensen met een beperking.</p> <p>Actie 55 Wij zullen met de RFvO (en anderen) bezien op welke wijze ouders van kinderen met een verstandelijke beperking ondersteund kunnen worden in het ontwikkelen van een sociaal netwerk.</p> <p>Actie 56 Wij zullen onderzoeken of maatschappelijke stages en uitwisselingsprogramma's tussen scholen en speciaal onderwijs instrumenten kunnen zijn om begrip voor mensen met een verstandelijke beperking te vergroten.</p>				

Prestatieveld 5. De participatie en zelfstandigheid van mensen met een beperking

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen		<ul style="list-style-type: none"> - aantal personen met beperking en/of chronische ziekte - aantal verstandelijk gehandicapten - percentage arbeidsparticipatie 			
				- tevredenheid cliënten (en cliëntenorganisaties) over beleid	

Prestatievelden 7, 8, 9. Aandacht voor sociaal kwetsbaren

Subthema's:

- maatschappelijk opvang
- verslavingszorg
- geestelijke gezondheidszorg

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. in 2010 is het grootste deel van de dak- en thuislozen voorzien van een trajectplan en passende huisvesting.	<ul style="list-style-type: none"> - subsidiëring van maatschappelijke opvanginstellingen (voor bedden, dagopvang, begeleiding e.d.) 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal aanmeldingen bij CPP - aantal op wachtlijst laag-drempelige voorzieningen - aantal bedden in de dagopvang - aantal bedden in de nachtopvang - gemiddelde bezettingsgraad nachtopvang - aantal unieke cliënten dat gebruik maakt nachtopvang - aantal crisisbedden - gemiddelde bezettingsgraad crisisopvang - aantal unieke cliënten in de crisisopvang - aantal doorstroombedden - gemiddelde bezettingsgraad doorstroombedden - aantal unieke cliënten van doorstroombedden - aantal (semi) permanente woonvoorzieningen - gemiddelde bezettingsgraad (semi) permanente woonvoorzieningen 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie CCP Registratie CCP Subsidieverordening Subsidieverordening Registratie CCP Registratie CCP Subsidieverordening Registratie CCP Registratie CCP Subsidieverordening Registratie CCP Registratie CCP Subsidieverordening Jaarverslagen instellingen 		

Prestatievelden 7, 8, 9. Aandacht voor sociaal kwetsbaren

Subthema's:

- maatschappelijk opvang
- verslavingszorg
- geestelijke gezondheidszorg

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
2. door preventieve maatregelen stopt de toename van het aantal dak- en thuislozen na 2010.		<ul style="list-style-type: none"> - aantal contacten soeppus per nacht - aantal meldingen van overlast - aantal dak- en thuislozen in schuldhulpverleningstraject 	<p>Jaarverslagen instellingen</p> <p>Registratie van meldingen bij politie</p> <p>Registratie SZW</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal dak- en thuislozen 	<p>Registratie bij CCP van aangemelde dak- en thuislozen</p>
3. in de periode 2008-2010 bevorderen wij de re-integratie van zelfstandig wonende sociaal kwetsbaren.	<ul style="list-style-type: none"> - speciale woonprojecten voor sociaal kwetsbaren 				
4. vermindering verslaafden (o.a. aan alcohol verslaafde ouderen)	<ul style="list-style-type: none"> - verslaafdenzorg (o.a. methadonverstrekking, gebruikersruimten, project High Clean) 	<p>Verslavingszorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal gebruikersruimten - aantal gebruikers methadon-verstrekking - aantal (ex-)verslaafden dat van ontvangen zorg huisvesting heeft gevonden <p>Geestelijke gezondheidszorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MMS: aantal werktafels, aantal bemiddelingen per werktafel - aantal bereikte personen met Vriendendienst 	<p>Subsidieverordening MZV</p> <p>Jaarverslag Parnassia</p> <p>Jaarverslag Parnassia?</p> <p>Jaarverslag Parnassia?</p> <p>Jaarverslag Parnassia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal verslaafden 	<p>schatting</p>

Prestatievelden 7, 8, 9. Aandacht voor sociaal kwetsbaren

Subthema's:

- maatschappelijk opvang
- verslavingszorg
- geestelijke gezondheidszorg

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
5. vermindering van overlast door verslaafden en dak- en thuislozen				- overlast veroorzaakt door doelgroep MO	Meldingen van overlast via politie
6. vermindering huiselijk geweld (w.o. mishandelde ouderen)					
7. verbetering maatschappelijke participatie door mensen met psychische en/of verslavingsproblemen	Actie 57 Door uitbreiding van de capaciteit bereiken de steun-systemen jaarlijks 300 mensen, zodat in 2010 minimaal 900 langdurig zorgafhankelijken via deze weg deelneemt aan activiteiten gericht op toerusting, ondersteuning voorkomen van isolement, e.d. Actie 58 Het reguliere aanbod van het Haags welzijnswerk biedt m.i.v. 2008 activiteiten voor de groep langdurig zorgafhankelijken aan. Actie 59 Vriendendienst heeft in 2010 een capaciteit om minstens 200 koppels op jaarbasis te begeleiden.				
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen	<i>Ontwikkeling van een specifieke aanpak voor de doelgroep meervoudige problematiek waaronder zorgmijders.¹⁵</i>	<i>Output kengetallen (aantal contra-indicaties):</i> 2005 - 150 2006 - 125 2007 - 75 2008 - 25 2009 - 0			CTMO

15 Haagse plan van aanpak Maatschappelijke Opvang.

Prestatieveld 7. Vrouwenopvang en het tegengaan van huiselijk geweld

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
1. versterking van de laag-drempelige en decentrale hulpverlening aan vrouwen en hun kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.	- Steunpunt huiselijk geweld	- aantal meldingen bij ASHG - aantal (succesvol) afgeronde hulptrajecten	Stads-enquête Registratie ASGH	- bekendheid van burgers met ASHG	
2. uitbreiding van het aantal spreekuren huiselijk geweld en spreading over de stadsdelen.	Actie 60 In 2010 zijn er 5 spreekuren huiselijk geweld verspreid over Den Haag gerealiseerd.	- aantal spreekuren ASHG (per stadsdeel)	Registratie ASGH		
3. opstellen van een goed werkend uitvoeringsprotocol voor de aanpak van meldingen huiselijk geweld waardoor de meldingen geïntegreerd aangepakt worden.	Actie 61 Het uitvoerings-protocol voor de aanpak van meldingen huiselijk geweld wordt geëvalueerd en indien noodzakelijk vernieuwd.				
Acties en indicatoren niet toe te wijzen aan één of meerdere doelstellingen	- subsidiering van maatschappelijke opvanginstellingen (bedden, dagopvang, begeleiding e.d.)	- aantal bedden in de vrouwenopvang - aantal gezinnen (vrouwen en kinderen) opgevangen in de vrouwenopvang - aantal gezinnen in nazorg	Jaarverslagen instellingen Jaarverslagen instellingen Jaarverslagen instellingen		
		- aantal meldingen bij politie van huiselijk geweld - aantal herhaalde meldingen van huiselijk geweld	Registratie politie Registratie politie		
	Actie 62 In samenspraak met de betrokken organisaties bezien wij eind 2007 de continuering van het project 'Van huis uit'.				
				aantal gevallen van huiselijk geweld	onbekend

Prestatieveld 7. Vrouwenopvang en het tegengaan van huiselijk geweld

Doelen	Inzet	Uitvoering (output)	Meting	Effecten	Meting
				Aantal meldingen huiselijk geweld: ¹⁶ 2006 - 364 2007 - 402 2008 - 422 2009 - 443 Aantal meldingen huiselijk geweld ASGH: 2006 - 18 2007 - 19 2008 - 20 2009 - 21 Totaal aantal binnengekomen telefoontjes ASGH 2006 - 766 2007 - 844 2008 - 886 2009 - 930	

16 Prestatieafspraken tot en met 2009 met het Rijk

Bijlage 2: Overzicht informatiesystemen

Genoemde bronnen in notitie "opzet monitor MJB Wmo" (PM-notitie)

Alleen bij de surveys is tevens de betrouwbaarheid en de validiteit van de gebruikte onderzoeksmethode getoetst.

Bron	Genoemd bij indicatoren	Aanwezig	Nulmeting begin planperiode	Bestrouwbaar	Valide	Actueel	Periodiciteit
Stadsenquête	<ul style="list-style-type: none"> - bekendheid met Wmo - tevredenheid burgers over DH op maat - tevredenheid burgers over A&I - tevredenheid burgers over SR - tevredenheid burgers over GKB - tevredenheid burgers over I-shops - tevredenheid burgers over buurthuizen - % Hagenaars dat buurthuis heeft bezocht - # mantelzorgers - # intensieve mantelzorgers - # erg belaste mantelzorgers - # mantelzorgers met ondersteuningsbehoefte - # vrouwelijke mantelzorgers (alleen mantelzorg, alleen werkend, werkend en mantelzorgend) - # mensen dat mantelzorg ontvangt - # vrijwilligers - # vrijwilligers in de zorg - Tevredenheid vrijwilligers over ondersteuning - # vacatures vrijwilligersbank - Aantal vrijwilligersorganisaties dat tekort aan vrijwilligers ervaart - # personen met beperking of chronische ziekte - Bekendheid van burgers met ASHG 	j	j	j	j	j	Jaarlijks
Klanttevredenheids-onderzoek SGBO	<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid cliënten over adviezen en ondersteuning (info over voorziening, info over aanbieders van diensten, tevredenheid HH, tevredenheid over voorzieningen, tevredenheid over de kwaliteit van de voorzieningen) - tevredenheid cliënten over wijze waarop vastgesteld werd wat u nodig heeft en tevredenheid over aanvraagprocedure - bijdrage van voorziening aan zelfstandig blijven wonen, meedoen in de maatschappij 						
Basisbenchmark SGBO	<ul style="list-style-type: none"> - aandeel ouderen naar leeftijd dat nog zelfstandig woont (icm GBA) - EB beleid woonvoorziening, roerende zaken, vervoersvoorzieningen 	j	j	j	j	j	Jaarlijks

Bron	Genoemd bij indicatoren	Aanwezig	Nulmeting begin planperiode	Bestrouwbaar	Valide	Actueel	Periodiciteit
Registratie SZW	<ul style="list-style-type: none"> - aantal / aard aanvragen en klachten DH op maat - # re-integratie- en activeringstrajecten - # deelnemers activeringstrajecten - # gebruikers speciale regelingen (chronisch zieken en gehandicapten, fonds voor ouderen, schoolkostenfonds, ooievaarspashouders) - # aanvragers schuldhulpverlening - # cliënten in traject schuldhulpverlening GKB - # cliënten en aanvragers, toekenningen en afwijzingen naar soort HV - Doorlooptijden aanvragen naar soort aanvraag - # klachten, bezwaarschriften, beroepszaken naar soort - Verhouding pgb-natura algemeen en per voorziening - # nieuw toegekende woonvoorzieningen, rolstoelen, individuele vervoersvoorzieningen, taxibuspassen, huishoudelijke verzorging (licht en zwaar) 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie politie	<ul style="list-style-type: none"> - # risicogroepen gesignaleerd door de politie - # jeugdige veelplegers - # meldingen overlast door doelgroep maatschappelijke opvang - # meldingen huiselijk geweld - # herhaalde meldingen huiselijk geweld 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie CCP	<ul style="list-style-type: none"> - aantal zwerfjongeren (contact met CCP) - # dak- en thuislozen (bij CCP aangemeld) - # aanmeldingen bij CCP - # op wachtlijst laagdrempelige voorzieningen - Gemiddelde bezettingsgraad nachtopvang - # unieke cliënten in de crisisopvang - Gemiddelde bezettingsgraad doorstroombedden - # unieke cliënten van doorstroombedden 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie Sociaal Raadslieden	<ul style="list-style-type: none"> - # vragen en aard van bij sociaal raadslieden 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie GBD	<ul style="list-style-type: none"> - # aanvragers kwijtschelding gemeentelijke belastingen 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie JGZ / Project Dikke Kinderen	<ul style="list-style-type: none"> - # aantal 0-19 jarigen met overgewicht waarvoor gezondheidsinterventie wordt ingezet - % 0-4 jarigen dat gevaccineerd is (=contact met JGZ) - % bereikte 14-jarigen (= contact met JGZ) - # huisbezoeken JGZ 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Registratie ASHG	<ul style="list-style-type: none"> - # meldingen bij ASHG - # spreekuren ASHG (per stadsdeel) - # (succesvol) afgeronde hulptrajecten 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Subsidieverordening WJB	<ul style="list-style-type: none"> - aantal gesubsidieerde bewonersorganisaties - aantal gesubsidieerde wijkfeesten - # organisaties dat subsidie krijgt - # vrijwilligers bij gesubsidieerde organisaties 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Subsidieverordening MZW	<ul style="list-style-type: none"> - # ontwikkelde projecten ouderenconsulenten - # steunpunten Mantelzorg - # aanvragen bij steunpunten per 1000 inwoners - # gesubsidieerde ouderensociëteiten - # ontwikkelde projecten ouderenconsulenten - # abonneenthouders, ritten en verreden kilometers wijkbussen - # abonnementen boodschappenbegeleidingsdienst - # gesubsidieerde projecten ter bevordering toegankelijkheid gebouwen - # gebruiksruidten - # (semi) permanente woonvoorzieningen 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis

Bron	Genoemd bij indicatoren	Aanwezig	Nulmeting begin planperiode	Bestrouwbaar	Valide	Actueel	Periodiciteit
Jaarverslag JIP	- # vragen bij JIP	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag JSO (monitor via Actieplan Jeugd)	- # gezinnen besproken in netwerken 0-6 jaar (signalering van probleemgevallen) - # diensten opvoed-ondersteunpunten - Zwaarte problematiek opvoed-ondersteunpunten	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag Meavita / Florence / GGD / Parnassia (Gekoppeld aan subsidiecyclus, betreft bewerking van gegevens)	- # gezinnen dat opvoedingsondersteuning krijgt - # verstrekte warme maaltijden - Gemiddelde bezettingsgraad (semi) permanente woonvoorzieningen - # contacten soepbus per nacht - # gebruikers methadonverstrekking - # (ex) verslaafden dat van ontvangen zorg huisvesting heeft ontvangen - # werktafels en bemiddelingen MMS - # bereikte personen met Vriendendienst - # bedden in de vrouwenopvang - # gezinnen (vrouwen en kinderen) opgevangen in de vrouwenopvang - # gezinnen in nazorg	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag opvoedondersteuning	- # diensten en zwaarte problematiek opvoedsteunpunten	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag JIT	- # trajecten bij JIT voor risicojongeren - # doorgeleidingen naar jeugdinterventieteam	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag HALT	- # kinderen bij HALT in traject	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag HOF	- # vacatures / aanmeldingen / bemiddelingen HOF-vacaturebank - # afgesloten verzekeringen voor vrijwilligers	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslagen DWO's (en bewonersorganisaties, steunpunt mantelzorg, stichting Buddywerk, 2tegeneenzaam, wijkbussen en boodschappen-begeleidingsdienst voor laatste indicator)	- # vragen I-shops (gegevens vanaf 2008) - Aard vragen I-shops (gegevens vanaf 2008) - Klachten I-shops (gegevens vanaf 2008) - # contacten ouderenadviseurs - # contacten met migranten door ouderenadviseurs - # instellingen voor professioneel buurthuiswerk - # welzijnsaccommodaties - # aantal door DWO's bereikte personen per doelgroep (peuters, jongeren, tienermoeders, volwassenen, homoseksuelen, ouderen, niet-westerse vrouwen) - # jongeren begeleid door DWO's naar een traject - # kinderen geregistreerd bij Haagse Hopjes - Bereik dagbesteding ouderen - # koppels oudere-vrijwilliger ikv eenzaamheidsbestrijding - # vrijwilligers bij DWO's	j	j/n	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Jaarverslag CIPO	- aantal vragen CIPO - aard vragen CIPO	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
CAK-cijfers (nog geen ervaring mee)	- # zelfstandig wonende mensen met beperkingen per 1000 inwoners - aantal / aandeel zelfstandig wonende mensen met een beperking	n	n	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Armoedemonitor SZW (samengesteld obv koppeling bestanden)	- aandeel minima huishoudens en personen	j	j	-	-	j	Tweejaarlijks 2006-2008 2008-2010

Bron	Genoemd bij indicatoren	Aanwezig	Nulmeting begin planperiode	Bestrouwbaar	Valide	Actueel	Periodiciteit
Veiligheidsmonitor 2007 (conform landelijke richtlijnen)	<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid burgers over voorzieningen in de buurt - mate van ervaren overlast - # sociale contacten in de buurt - Oordeel burgers over sociale samenhang - Bereidheid van burgers om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid van de buurt - Onveiligheidsgevoelens bij burgers 	j	j	j	j	j	2002-2004 2007 midterm GSB 2008 en 2009 volgende meting
Vangnet 0-6 rapportage	<ul style="list-style-type: none"> - # gezinnen besproken in netwerken 0-6 jaar (signalering van probleemgevallen) 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Projectbureau Wmo	<ul style="list-style-type: none"> - # bijeenkomsten platformen - # deelnemers platformen - # voorstellen vanuit platformen 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
LLA (registratie)	<ul style="list-style-type: none"> - # verzuimmeldingen per 1000 leerlingen (absoluut en relatief) - # vroegtijdig schoolverlaters - # herplaatste schoolverlaters - # kinderen op voorschool 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
OCW (subsidieverordening)	<ul style="list-style-type: none"> - # verstrekte bijzondere woonvoorzieningen voor speciale doelgroepen - # deelnemers educatieve trajecten voor analfabeten 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
GBA	<ul style="list-style-type: none"> - Aandeel ouderen naar leeftijd dat nog zelfstandig woont - Totale omvang doelgroep actieprogramma Jeugd - # 55-plussers - # 55-plussers van niet-Nederlandse afkomst - # 65-plussers - # 65-plussers van niet-Nederlandse afkomst - # 75-plussers - # 75-plussers van niet-Nederlandse afkomst 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Bureau Jeugdzorg	<ul style="list-style-type: none"> - # meldingen bij algemeen meldpunt kindermishandeling - # behandelde kinderen mbt schoolmaatschappelijk werk 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis
Homestart	<ul style="list-style-type: none"> - # deelnemers aan cursussen opvoedingsondersteuning 	j	j	-	-	j	Gegevens op jaarbasis

