



# Wel en wee in Welzijn

Rekenkamerrapport naar de uitvoering welzijnsbeleid



# Inhoud

Voorwoord	3
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoekopzet	6
1.3 Samenvattende bevindingen	7
<b>2. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>8</b>
2.1 Conclusies	8
2.2 Aanbevelingen	10
<b>Bijlage 1: Nota van bevindingen</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage 2: Bestuurlijke reactie</b>	<b>56</b>
<b>3. Nawoord</b>	<b>60</b>







# Voorwoord

*De Rekenkamer heeft een onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken bij de uitvoering van het Welzijnsbeleid in de gemeente Veenendaal. De uitvoering van dat beleid is belegd bij de Stichting Veens Welzijn, die een jaarlijkse bijdrage van de gemeente ontvangt van ruim € 4 miljoen.*

Het rapport heeft de titel “Wel en wee in Welzijn” ontvangen omdat zowel het “Wel” als het “wee” duidelijk naar voren komen. Het “Wel” heeft betrekking op de prestaties van de Stichting Veens Welzijn, die binnen haar mogelijkheden goed lijkt te functioneren. Het “wee” betreft de onduidelijkheid van de opdracht van de gemeente aan de Stichting. Deze opdracht is geformuleerd in termen van de hoeveelheid geld die de Stichting ontvangt (input), waarbij de Stichting zelf de activiteiten bepaalt, die uitgevoerd gaan worden. Onduidelijk is wat de Stichting moet bereiken voor het Welzijn in de gemeente Veenendaal. Daarmee is ook niet te bepalen of de Stichting deze doelstellingen bereikt heeft of niet.

Onze aanbevelingen aan Raad en College richten zich dan ook op duidelijkheid en concrete doelen op het gebied van Welzijn voor de inwoners van de gemeente Veenendaal.

Namens de Rekenkamer Veenendaal,

Em. prof. dr. J. Telgen, voorzitter





# Bestuurlijke nota







# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De rekenkamer Veenendaal heeft een onderzoek uitgevoerd naar het welzijnsbeleid van de gemeente Veenendaal.

De Stichting Veens Welzijn (hierna te noemen: de Stichting) heeft binnen het welzijnsbeleid van de gemeente Veenendaal een essentiële rol. De Stichting is een belangrijke schakel om een aantal maatschappelijke doelen uit het integraal beleidsplan sociaal domein 2020-2023 waar te maken. Tevens moet zij boven op het waarmaken van die doelen een aantal extra ad hoc taken uitvoeren. Met de invulling hiervan is in totaal ruim vier miljoen euro gemoeid. Dit rekenkameronderzoek richt zich op twee aspecten: (1) de uitvraag van de gemeente aan Stichting Veens Welzijn en (2) de verantwoording van Stichting Veens Welzijn aan de gemeente over het verrichte werk en gebruik van de financiële bijdrage van de gemeente.

In deze bestuurlijke nota treft u naast de onderzoeksopzet en -verantwoording een beknopte weergave aan van de bevindingen gevolgd door de conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 2. De uitgebreide bevindingen treft u separaat aan in de Nota van bevindingen die als bijlage bij deze bestuurlijke nota wordt meegezonden.



## 1.2 Onderzoekopzet

De centrale vraagstelling bij dit onderzoek luidt:

*Hoe doeltreffend en doelmatig is de uitvoering van het welzijnsbeleid van de gemeente Veenendaal door de Stichting Veens Welzijn?*

De centrale vraagstelling is uitgewerkt in deelvragen (zie hiervoor de Nota van bevindingen).

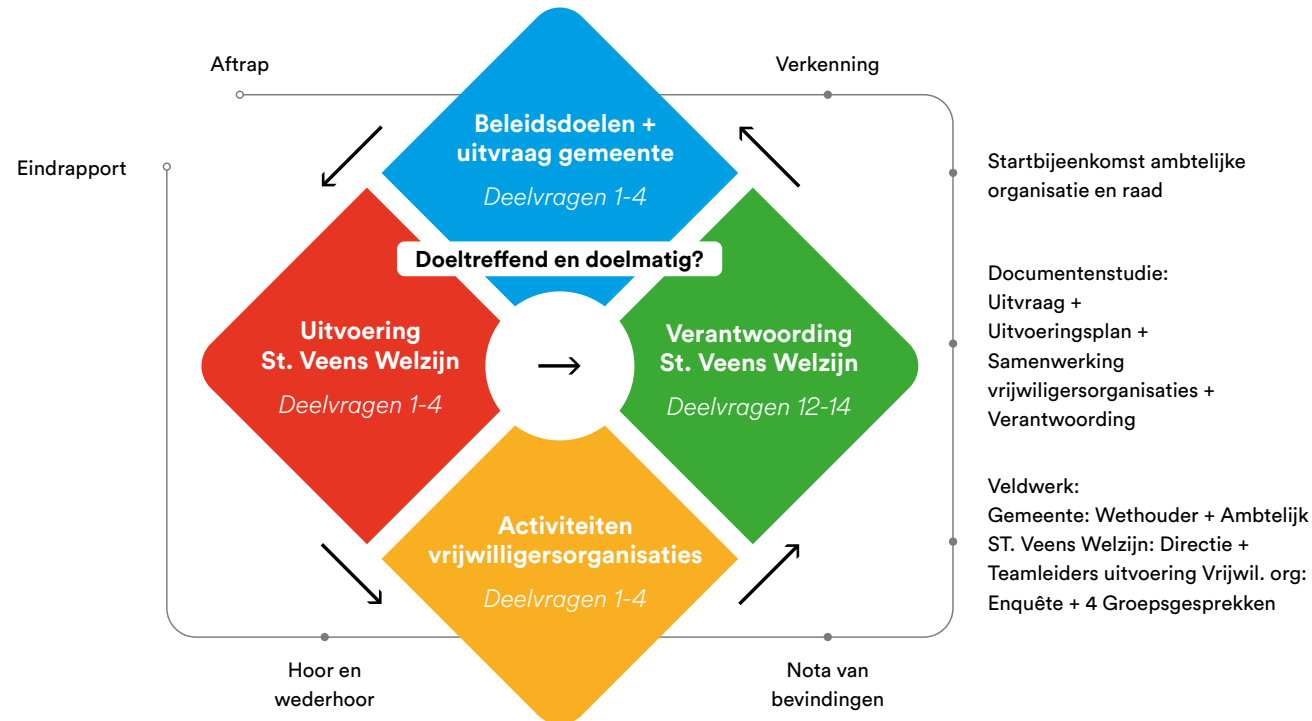
In het onderstaande onderzoeksmodel zijn de verschillende onderdelen van het onderzoek en de methoden schematisch weergegeven en met elkaar in verband gebracht.

De veronderstelling in dit onderzoeksmodel is dat als er kwalitatief goede en logische relaties liggen tussen de verschillende onderdelen, dit de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de relatie versterkt. Als bijvoorbeeld de

beleidsdoelen en de uitvraag kwalitatief goed zijn en deze goed vertaald zijn in het uitvoeringsplan van de Stichting, dan mag worden verwacht dat de activiteiten van de Stichting bijdragen aan het gemeentelijke doelbereik. Dit mits de activiteiten goed worden uitgevoerd en daarover wordt verantwoord door de Stichting. Als de kosten van de activiteiten van de Stichting in een goede verhouding staan tot de kwaliteit van de geleverde prestaties, producten en diensten, dan is eveneens sprake van doelmatigheid.

De Stichting is niet de enige partij die bijdraagt aan de gemeentelijke doelen op het gebied van welzijn. Behaalde resultaten zijn daarom niet alleen de verdienste van de Stichting. Feit is wel dat het de grootste partij is in de uitvoering van het welzijnsbeleid van de gemeente Veenendaal.

Het onderzoek is gestart met een verkenning. In deze verkenning is op basis van een eerste documentenanalyse een beeld opgebouwd van het welzijnsbeleid en de rol en opdracht van de Stichting daarin. Daarna zijn de deelvragen aangescherpt en is een normenkader (zie Nota van bevindingen) opgesteld. Na een startbijeenkomst is gestart met een analyse van het gemeentelijk welzijnsbeleid en de opdracht, de uitvoeringsplannen en de verantwoording van de Stichting. Daarna hebben (groeps) interviews plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de gemeente (ambtelijk en bestuurlijk), de Stichting en vrijwilligersorganisaties. In deze fase is ook een enquête uitgezet onder vrijwilligersorganisaties. Ook hebben een aantal (groeps)interviews plaatsgevonden met vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties. Het geheel van de bevindingen is vastgelegd in een Nota van bevindingen en na ambtelijk wederhoor is de Nota van bevindingen vastgesteld en is deze bestuurlijke nota opgesteld met daarin conclusies en aanbevelingen.



Figuur 1 Onderzoeksmodel







### 1.3 Samenvattende bevindingen

#### Doeltreffendheid

De doeltreffendheid is slecht te bepalen. De cirkel is niet rond. Om de doeltreffendheid van de uitvoering van het welzijnsbeleid door de Stichting te bepalen, is het noodzakelijk om een directe verbinding te zien tussen wat de gemeente wil bereiken en wat de Stichting bereikt. Dat vraagt concrete doelen van de gemeente Veenendaal in het welzijnsbeleid, een heldere opdracht aan de Stichting en een verantwoording van de Stichting welke resultaten (output en outcome) zijn bereikt. Opgemerkt wordt dat de relevante gemeentelijke doelen in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein expliciet terugkomen in een opdracht aan de Stichting. De doelen waaraan wordt bijgedragen zijn benoemd en vertaald in pijlers en activiteiten. Daarmee

is sprake van een verbinding tussen het beleid en wat de Stichting daaraan bijdraagt. Met andere woorden: alles wat de Stichting uitvoert is direct te relateren aan gemeentelijke doelen. Maar noch in de gemeentelijke doelen, noch in de opdracht aan de Stichting zijn concrete output- en outcome doelen met streefwaarden geformuleerd. De gemeentelijke doelen zijn in grote mate abstract en weinig concreet geformuleerd. Dat heeft direct gevolgen voor de opdracht die de Stichting krijgt. Deze opdracht is tot en met 2023 vooral geformuleerd in termen van de input: de hoeveelheid in te zetten uren voor activiteiten. Ook in de Effectenmonitor van de gemeente op het Integraal Beleidskader Sociaal Domein wordt vooral op input en throughput, ofwel op financiën en inzet van fte en de uitvoering van activiteiten gerapporteerd. Deze conclusie is kennelijk ook onderkend

door de gemeente en de Stichting. In de beweging die met het Koersplan 2024 (van de Stichting) is ingezet, is de ambitie geformuleerd om tot meer output- en outcome gerichte afspraken en verantwoording te komen.

#### Doelmatigheid

De doelmatigheid van de Stichting is eveneens moeilijk te bepalen op basis van de gegevens die nu voorhanden zijn. De gemeente stuurt ook niet bewust op doelmatigheid. De gemeente ziet wel dat (veel) activiteiten worden georganiseerd. Daarmee is de output inzichtelijk, maar de gemeente kan niet expliciet beoordelen of dat doelmatig is uitgevoerd. Overigens zijn in het onderzoek ook geen signalen naar voren gekomen dat de Stichting niet doelmatig werkt.





## 2. Conclusies en aanbevelingen

### 2.1 Conclusies

#### Conclusie 1:

##### De gemeentelijke doelen zijn niet concreet

De meeste doelen van de gemeente in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein zijn overwegend abstract en niet tot zeer beperkt vertaald in indicatoren met streefwaarden. De doelen geven wel een richting aan, maar kunnen niet gebruikt worden om te bepalen of bereikt is wat de gemeente wilde bereiken.

#### Conclusie 2:

##### De structuur voor de doorvertaling van doelen naar een opdracht voor de Stichting Veens Welzijn is goed, maar de inhoudelijke scherpste op te bereiken effecten ontbreekt

De gemeente heeft in de opdracht en de jaarafspraken een expliciete verbinding gelegd tussen de eigen doelen en de opdracht aan de Stichting. Het ontbreken van concrete gemeentelijke doelen heeft direct gevolgen

voor de opdracht aan en uitvoering door de Stichting. De afspraken met de Stichting zijn vooralsnog vooral beperkt tot het niveau van de hoeveelheid in te zetten uren voor activiteiten. Ook in de Effectenmonitor van de gemeente op het Integraal Beleidskader Sociaal Domein wordt vooral op input en activiteiten gerapporteerd. Afspraken over het aantal activiteiten en het te bereiken effect van die activiteiten zijn (overwegend) niet gemaakt. De verklaring vanuit de gemeente is dat het lastig is om de gemeentelijke doelen te concretiseren en daarbij indicatoren met streefwaarden te benoemen. De Stichting heeft in het Koersdocument 2024 de ambitie neergezet om tot steeds concretere output- en outcome registraties en afspraken te komen. Dit lijkt vooral gevoed te zijn vanuit de eigen ambitie van de Stichting op dit punt.

#### Conclusie 3:

##### De sturing en verantwoording van de Stichting Veens Welzijn is voornamelijk op basis van ingezette uren en middelen

Het gevolg van de aard van de afspraken in de opdracht is dat de gemeente en de Stichting in de verantwoording tot nu toe vooral sturen op input (uren) en financiën. De verantwoordingsrapportages van de Stichting gaan in de loop der jaren wel steeds meer over tellen en vertellen. Dat is positief, omdat het zicht biedt op wat de Stichting heeft gedaan. Het ontbreekt echter aan afspraken over welke uitkomsten en effecten behaald moeten worden. Daarmee is weliswaar transparant wat de Stichting doet maar niet wat het bereikte effect daarmee is.





#### Conclusie 4:

##### Sturing op doelmatigheid vanuit de gemeente blijft achterwege

De gemeente geeft aan dat de doelmatigheid van de uitvoering van activiteiten door de Stichting niet goed bepaald kan worden op basis van de gegevens die nu voorhanden zijn. De gemeente stuurt daar ook niet bewust op. De gemeente ziet wel dat veel activiteiten worden georganiseerd. De output is inzichtelijk maar de gemeente kan niet expliciet beoordelen of dat doelmatig is uitgevoerd. Overigens wordt expliciet opgemerkt dat er geen signalen zijn dat de Stichting niet doelmatig werkt.

#### Conclusie 5:

##### De opdracht van de Stichting Veens Welzijn is fors gegroeid

De Stichting is sinds haar oprichting fors gegroeid in aantal medewerkers en omzet. Een belangrijk deel van de groei van de organisatie komt doordat de gemeente aanvullende opdrachten heeft gegeven. Bijvoorbeeld rondom de opvang van Oekraïense vluchtelingen en het opvangen van de gevolgen van de toeslagenaffaire. Daarnaast is de capaciteit voor het jongerenwerk uitgebreid om deze in lijn te brengen met de problematiek in Veenendaal. Ruim een kwart van het toegekende budget voor 2023 (van in totaal ca. vier miljoen euro) is voor de financiering van deze extra taken. De groei van de organisatie vraagt ook om meer investeringen in de beheersing, afbakening van taken, verantwoording en registratie.

#### Conclusie 6:

##### De meerwaarde van de Stichting Veens Welzijn voor de vrijwilligers(organisaties) ligt vooral in de rol van vraagbaak en verbinder

De meerwaarde van de Stichting voor vrijwilligersorganisaties ligt vooral op het vlak van het verbinden en faciliteren. De Stichting organiseert kennisuitwisseling in de vorm van een kennisnetwerk en in het faciliteren van het vrijwilligersplatform. Zij zorgt voor deskundigheidsbevordering in de vorm van cursussen en workshops en is vraagbaak voor sociale hulpvragen. Voor de gemeente dient zij als verbindingsschakel tussen en aanspreekpunt voor vrijwilligersorganisaties maar ook als toevlucht om extra taken en klussen neer te leggen op het gebied van het brede sociaal domein.





## 2.2 Aanbevelingen

### Aanbeveling 1:

#### Expliciteer de maatschappelijke doelen

De bijdrage aan de maatschappelijke doelen van de uitvoering van het welzijnsbeleid door de Stichting Veens Welzijn is moeilijk vast te stellen omdat de doelen van de gemeente niet concreet zijn. Daarom is de opdracht aan de Stichting ook niet concreet. Zolang de afspraken alleen op inputniveau (inzet uren en financiën voor activiteiten) worden gemaakt, blijft de doeltreffendheid buiten beeld. Daarom is het een logische stap om de maatschappelijke doelen in termen van te bereiken effecten en uitkomsten te expliciteren en te voorzien van indicatoren en streefwaarden. Als duidelijk is wat de toegevoegde waarde is van de Stichting aan het welzijnsbeleid, dan kan de gemeenteraad beter het functioneren van de Stichting beoordelen. Dit helpt ook om te laten zien wat er bereikt is, waar succes is behaald en eventueel waar sturing nodig is. Dit voorziet het college en de raad dan ook in argumenten om keuzes te maken, zeker in tijden van eventueel noodzakelijke bezuinigingen.

*Deze aanbeveling richt zich op de raad.*

### Aanbeveling 2:

#### Voorzie de opdracht aan de Stichting Veens Welzijn vooral van outcome afspraken

De logische vervolgstap op de eerste aanbeveling is de opdracht aan de Stichting te voorzien van afspraken die voornamelijk gericht zijn op outcome (effecten en uitkomsten) en daar waar nodig ook op output (zoals het aantal uitgevoerde activiteiten of bereikte mensen). Het advies daarin is om vooral te sturen op outcome en niet zozeer op input en output. Outcome is te vervatten via concrete doelstellingen met KPI's en streefwaarden.

Maatschappelijk doel	KPI	Streefwaarde
Veenendalers wonen langer thuis	Aantal maanden langer thuis wonen (ouderen).	Over twee jaar wonen oudere Veenendalers 8 maanden langer thuis door inzet ondersteuning <sup>1</sup>
Laaggeletterdheid neemt af	% laaggeletterden in Veenendaal	Percentage laaggeletterden is in 2029 afgenomen van 7% naar 5% <sup>2</sup>
Eenzaamheid ouderen neemt af	% ouderen dat zich eenzaam voelt	% ouderen dat zich eenzaam voelt is in 2029 afgenomen 45 % naar 30% <sup>3</sup>

<sup>1</sup> <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/de-ouderenzorg-een-doolhof-in-de-gemeente-edo-regelen-ze-het-anders-ik-weet-precies-wie-ik-moet-bellen/>

<sup>2</sup> Landelijke data geven aan dat % laaggeletterdheid in Veenendaal op 7% zit.

<sup>3</sup> Bij de 65-jarigen en ouder voelt 45 procent zich eenzaam en ook rond de 10 procent sterk eenzaam. <https://www.derijnpst.nl/lokaal/maatschappelijk/993588/meer-oog-voor-eenzaamheid-in-veenendaal>

Ter inspiratie is in de bovenstaande tabel een aantal voorbeelden van maatschappelijke doelen met KPI's en streefwaarden zoals elders gehanteerd (NB: ter inspiratie; de rekenkamer neemt geen beleidsstandpunt in). De Stichting heeft voor deze ontwikkeling zelf al aanzetten gedaan in het Koersdocument 2024. Het past ook in de beweging naar een steeds betere registratie van hetgeen wordt gedaan en bereikt. Door dit te doen, krijgt de gemeente steeds beter zicht op wat de Stichting bijdraagt aan de maatschappelijke doelen. Bovendien kan het effect van de inzet van de Stichting worden afgezet tegen de middelen die aan de Stichting worden verstrekt. Daarmee ontstaat een beter beeld van de doelmatigheid van de uitvoering van het welzijnsbeleid door de Stichting. Dat past ook in de verdere ontwikkeling en professionalisering van een sterk gegroeide organisatie.

*Deze aanbeveling richt zich op het college.*





### **Aanbeveling 3:**

#### **Informeer de raad over de effecten van de Stichting Veens Welzijn op het doelbereik**

Door toepassing van de vorige aanbevelingen ontstaat ook de mogelijkheid om de raad beter te informeren over de bijdrage aan de concrete maatschappelijke doelen door de Stichting. Informeer de raad hierover minimaal één keer per jaar.

*Deze aanbeveling richt zich op het college.*

### **Aanbeveling 4:**

#### **Beleg voorsnog geen extra taken bij de Stichting Veens Welzijn**

Zo lang de doeltreffendheid en doelmatigheid van de opdracht aan de Stichting niet goed geregeld is, is het onduidelijk welke bijdrage dit levert aan de maatschappelijke doelen. Eerst moet geïnvesteerd worden in het benoemen, registreren en verantwoorden van de gestelde doelen en effecten. Indien een verdere uitbreiding met extra taken voor de Stichting onvermijdelijk is, moet de maatschappelijke bijdrage aantoonbaar zijn. Bovendien moeten de gemeente en de Stichting rekening houden met extra investeringen in de organisatie en het beheer daarvan.

*Deze aanbeveling richt zich op het college.*





# Bijlagen





# Bijlage 1: Nota van bevindingen

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding	5
1.2 Stichting Veens Welzijn	5
1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek	5
1.4 Normenkader	7
1.5 Onderzoeksverantwoording	9
1.6 Leeswijzer	10
<b>2. Bevindingen beleidsdoelen en opdracht</b>	<b>13</b>
2.1 Inleiding	13
2.2 Kwaliteit beleidsdoelen	13
2.3 Kwaliteit opdracht	19
2.4 Opdracht Stichting Veens Welzijn rondom vrijwilligers	24
2.5 Toetsing aan het normenkader	25
<b>3. Bevindingen aansluiting opdracht en uitvoering</b>	<b>27</b>
3.1 Inleiding	27
3.2 Aansluiting organisatie en uitvoering bij beleidsdoelen gemeente	27
3.3 Sturing op inhoudelijke taakverantwoordelijkheid	28
3.4 Financiële sturing	28
3.5 Sturing op behalen doelen rondom vrijwilligers	29
3.6 Toetsing aan het normenkader	31
<b>4. Bevindingen relatie met vrijwilligers(organisaties)</b>	<b>33</b>
4.1 Inleiding	33
4.2 Opdracht richting en relatie Stichting Veens Welzijn en vrijwilligers(organisaties)	33
4.3 Informatiepositie Stichting Veens Welzijn over vrijwilligers(organisaties)	36
4.4 Impact Stichting Veens Welzijn op vrijwilligers(organisaties)	37
4.5 Toetsing aan het normenkader	38
<b>5. Bevindingen verantwoording door Stichting Veens Welzijn</b>	<b>41</b>
5.1 Inleiding	41
5.2 Doelmatigheid	41
5.3 Zeggingskracht verantwoording Stichting Veens Welzijn over doelbereik	42
5.4 Verantwoording over inzet voor vrijwilligers(organisaties)	43
5.5 Toetsing aan het normenkader	44
<b>Bijlage 1: Geraadpleegde Bronnen</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 2: Overzicht beleidsdoelen</b>	<b>48</b>



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Vanaf 1 januari 2021 voert de Stichting Veens Welzijn het welzijnswerk in de gemeente Veenendaal uit in opdracht van de gemeente (quasi inbesteden). Jaarlijks wordt door het college van B&W met de Stichting Veens Welzijn een kaderovereenkomst aangegaan waarin het jaarplan is opgenomen. De gemeente verstrekt op basis van de kaderovereenkomst een jaarlijkse bijdrage. In de kaderovereenkomst staan onder andere de opdrachtformulering aan de stichting en het taakstellend budget voor het uitvoeren van de taken. Het college heeft de bijdrage voor het jaar 2023 vastgesteld op een bedrag van >4 miljoen euro. Bij de start in 2021 was de bijdrage <3 miljoen euro, waarvan circa € 230.000 bestemd was voor de huur van gemeentelijke accommodaties. De Stichting Veens Welzijn is in 2021 opgestart tijdens de coronatijd en in 2022 startte de oorlog in Oekraïne. Beide gebeurtenissen zijn van grote invloed geweest op de uitvoering van taken door Stichting Veens Welzijn.

## 1.2 Stichting Veens Welzijn

In de opdracht van de gemeente Veenendaal aan de Stichting Veens Welzijn is aangegeven wat de rol en taken van de stichting zijn:

“De Stichting heeft de opdracht om welzijnstaken uit te voeren voor de inwoners van Veenendaal. Onder de doelgroep verstaan we iedereen van -9 maanden tot 120 jaar”. De Stichting heeft een belangrijke rol in de sociale basis zo staat in de opdracht: “Onder de sociale basis verstaan we het geheel van organisaties, bedrijven, religieuze instellingen, diensten, voorzieningen en verstrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samenleven en elkaar helpen. De komende jaren zet de Stichting zich in om de sociale basis te versterken zodat hierdoor een bijdrage geleverd wordt aan het behalen van de maatschappelijke doelen van de gemeente Veenendaal. Deze maatschappelijke doelen zijn de basis van het integraal beleidskader sociaal domein.

In het startdocument ‘Versterken sociale basis\*’ zijn daarnaast de volgende doelen vastgesteld:

- Het tegengaan van versplintering en opvullen van hiaten in de sociale basis.
- Het organiseren en innoveren van noodzakelijke algemeen toegankelijke en preventieve voorzieningen, waar passend de vraag naar dure maatwerkvoorzieningen verminderen.
- Het starten van innovatieve pilots die bijdragen aan de balans tussen de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening, de organisatie van deze dienstverlening en de kosten van de dienstverlening aan inwoners.

## 1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op twee aspecten: (1) de uitvraag van de gemeente aan Stichting Veens Welzijn en (2) de verantwoording van Stichting Veens Welzijn aan de gemeente over het verrichte werk en gebruik van de financiële bijdrage van de gemeente.

Het onderzoek heeft de volgende centrale vraagstelling:

*Hoe doeltreffend en doelmatig is de uitvoering van het Welzijnsbeleid van de gemeente Veenendaal door de Stichting Veens Welzijn?*



De centrale vraagstelling is uitgewerkt in de volgende deelvragen.

*Kwaliteit beleidsdoelen en uitvraag aan Stichting Veens Welzijn*

1. Welke beleidsdoelen hanteert de gemeente Veenendaal voor het welzijn in algemene zin en in de relatie met Stichting Veens Welzijn?
2. Zijn de beleidsdoelen voldoende concreet in het richting geven aan de relatie met Stichting Veens Welzijn?
3. Heeft de gemeente de opdracht zo geformuleerd dat de opdracht en KPI's smart en uitvoerbaar zijn en Stichting Veens Welzijn haar activiteiten op kan inrichten?
4. Welke opdracht heeft Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers?

*Uitvoeringsplan Stichting Veens Welzijn*

5. Sluiten de organisatie en uitvoeringsactiviteiten van Stichting Veens Welzijn aan bij de beleidsdoelen en uitvraag van de gemeente?
6. Op welke wijze stuurt Stichting Veens Welzijn op haar inhoudelijke taakverantwoordelijkheid (KPI's)?
7. Op welke wijze stuurt zij haar werkzaamheden om binnen het vastgestelde budget te blijven?
8. Welke opdracht en invloed heeft Stichting Veens Welzijn op het behalen van doelen bij de inzet van vrijwilligers?
9. Kan Stichting Veens Welzijn al haar taken uitvoeren met het gestelde budget en de beschikbare medewerkers en vrijwilligers?
10. In welke mate is de uitvoering van welzijnstaken van de Stichting Veens Welzijn toekomstbestendig?
11. Welke activiteiten van vrijwilligersorganisaties zijn onderdeel van de prestatieafspraken van Veens Welzijn?

*Verantwoording door Stichting Veens Welzijn*

12. Zijn de uitgevoerde activiteiten doelmatig?
13. Is de verantwoording van de KPI's gekoppeld aan de uitvoering van beleidsthema's en beleidsdoelen van de gemeente en kan de toegekende bijdrage daarmee verantwoord worden?
14. In hoeverre bevat de verantwoording van Stichting Veens Welzijn ook de inzet van andere vrijwilligersorganisaties en is dat in lijn met de gemaakte afspraken daarover?

*Relatie Stichting Stichting Veens Welzijn met vrijwilligersorganisaties*

15. Wat is de relatie tussen Stichting Veens Welzijn en andere vrijwilligersorganisaties?
16. In hoeverre heeft Stichting Veens Welzijn in beeld wat welke vrijwilligersorganisaties in Veenendaal doen?
17. Wat is de verantwoordelijkheid van Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers en is die verantwoordelijkheid en taakinvulling voor alle de vrijwilligersorganisaties hetzelfde?
18. Wat zou er gebeuren als Stichting Veens Welzijn geen taken/relatie zou hebben richting vrijwilligersorganisaties?

## 1.4 Normenkader

In het onderzoek is gewerkt met het volgende normenkader:

Thema	Vraag	Norm
Kwaliteit beleidsdoelen en uitvraag aan Stichting Veens Welzijn	1. Welke beleidsdoelen hanteert de gemeente Veenendaal voor het welzijn in algemene zin en in relatie met Stichting Veens Welzijn?	Beschrijvende vraag, geen norm.
	2. Zijn de beleidsdoelen voldoende concreet in het richting geven aan de relatie met Stichting Veens Welzijn?	De beleidsdoelen zijn SMART De beleidsdoelen zijn vertaald in meetbare KPI's.
	3. Heeft de gemeente de opdracht zo geformuleerd dat de opdracht en KPI's smart en uitvoerbaar zijn en Stichting Veens Welzijn haar activiteiten daar haar activiteiten op kan inrichten?	In de opdracht aan Stichting Veens Welzijn is benoemd aan welke beleidsdoelen de stichting moet bijdragen. Per beleidsdoel is een concrete opdracht geformuleerd met KPI's op output en outcomeniveau.
	4. Welke opdracht heeft Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers?	Beschrijvende vraag, geen norm.
Uitvoeringsplan Stichting Veens Welzijn	5. Sluiten de organisatie en uitvoeringsactiviteiten van Stichting Veens Welzijn aan bij de beleidsdoelen en uitvraag van de gemeente?	Sprake is van een sluitende verbinding tussen beleidsdoelen – opdracht Stichting Veens Welzijn – jaarplan Stichting Veens Welzijn – kaderovereenkomst tussen gemeente en Stichting Veens Welzijn.
	6. Op welke wijze stuurt de Stichting Veens Welzijn op haar inhoudelijke taakverantwoordelijkheid (KPI's)?	Beschrijvende vraag, geen norm.
	7. Op welke wijze stuurt zij haar werkzaamheden om binnen het vastgestelde budget te blijven?	Beschrijvende vraag, geen norm.
	8. Welke opdracht en invloed heeft Stichting Veens Welzijn op het behalen van doelen bij de inzet van vrijwilligers?	Beschrijvende vraag, geen norm.

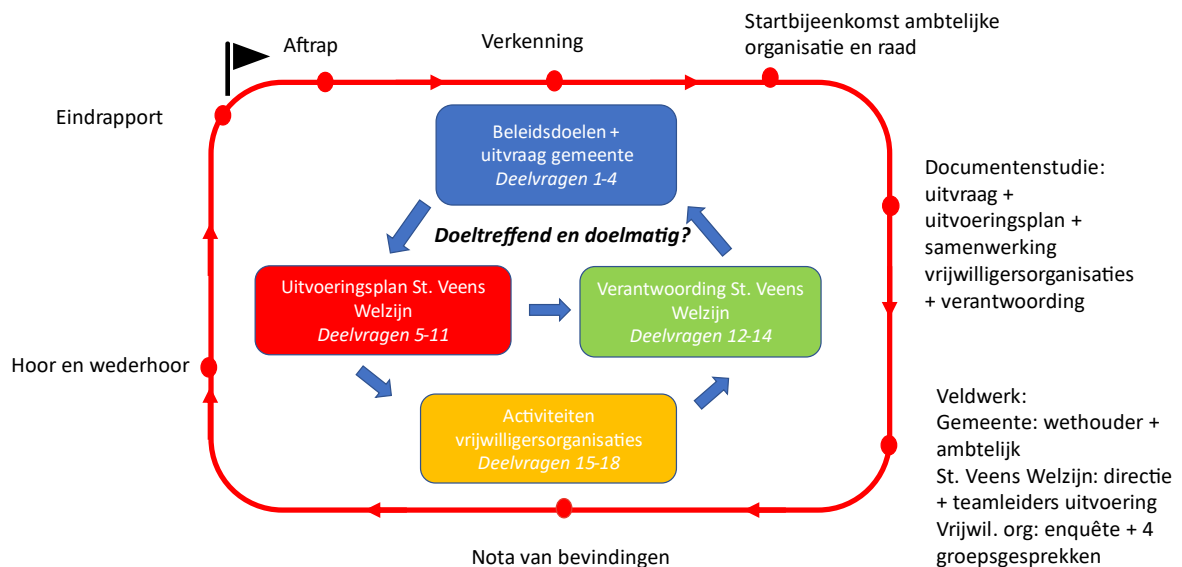


Thema	Vraag	Norm
	9. Kan Stichting Veens Welzijn al haar taken uitvoeren met het gestelde budget en de beschikbare medewerkers en vrijwilligers?	De Stichting Veens Welzijn is in staat om de gevraagde taken binnen het gestelde budget uit te voeren met de beschikbare medewerkers en vrijwilligers.
	10. In welke mate is de uitvoering van welzinstaken van de Stichting Veens Welzijn toekomstbestendig?	De prestaties en resultaten van Stichting Veens Welzijn laten sinds de start van de stichting een opgaande lijn zien.
	11. Welke activiteiten van vrijwilligersorganisaties zijn onderdeel van de prestatieafspraken van Veens Welzijn?	Beschrijvend, geen norm.
Verantwoording door Stichting Veens Welzijn	12. Zijn de uitgevoerde activiteiten doelmatig?	De uitgevoerde activiteiten staan in een realistische verhouding tot de inzet van personeel en vrijwilligers.
	13. Is de verantwoording van de KPI's gekoppeld aan de uitvoering van beleidsthema's en beleidsdoelen van de gemeente en kan de toegekende bijdrage daarmee verantwoord worden?	In de verantwoording wordt op KPI's zowel kwantitatief als kwalitatief (tellen en vertellen) gerapporteerd.
	14. In hoeverre bevat de verantwoording van Stichting Veens Welzijn ook de inzet van andere vrijwilligersorganisaties en is dat in lijn met de gemaakte afspraken daarover?	De verantwoording van Stichting Veens Welzijn bevat de informatie over de behaalde prestaties en resultaten zoals in de opdracht aan Veens Welzijn is afgesproken.
Relatie met vrijwilligersorganisaties	15. Wat is de relatie tussen Stichting Veens Welzijn en andere vrijwilligersorganisaties?	Beschrijvend, geen norm.
	16. In hoeverre heeft Stichting Veens Welzijn in beeld wat vrijwilligersorganisaties in Veenendaal doen?	De Stichting Veens Welzijn heeft met alle relevante vrijwilligersorganisaties contact en beschikt daarnaast over een overzicht van vrijwilligersorganisaties die ook (maar niet in hoofdzaak) welzijn gerelateerde activiteiten uitvoeren.
	17. Wat is de verantwoordelijkheid van Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en	De Stichting Veens Welzijn voert haar taken en verantwoordelijkheden uit zoals afgesproken in de opdracht die de gemeente heeft verstrekt.

Thema	Vraag	Norm
	vrijwilligers en is die verantwoordelijkheid en taakin-vulling voor alle de vrijwilligersorganisaties hetzelfde?	
	18. Wat zou er gebeuren als Stichting Veens Welzijn geen taken/relatie zou hebben richting vrijwilligersorganisaties	Beschrijvend, geen norm.

## 1.5 Onderzoeksverantwoording

In het onderstaande onderzoeksmodel zijn de verschillende onderdelen van het onderzoek en de methoden schematisch weergegeven en met elkaar in verband gebracht.



De veronderstelling in dit onderzoeksmodel is dat als er kwalitatief goede en logische relaties liggen tussen de verschillende onderdelen, dit de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de relatie versterkt. Bijvoorbeeld: als beleidsdoelen en de uitvraag kwalitatief goed zijn en ze zijn goed vertaald in het uitvoeringsplan van Stichting Veens Welzijn, dan mag, mits de activiteiten goed worden uitgevoerd en daarover wordt verantwoord door Stichting Veens Welzijn, worden verwacht dat de activiteiten van Stichting Veens Welzijn bijdragen aan het gemeentelijke doelbereik. Als de kosten van de activiteiten van Stichting Veens Welzijn in een goede verhouding staan tot de kwaliteit van de geleverde prestaties, producten en diensten, dan is eveneens sprake van doelmatigheid.

In bijlage 1 zijn de geraadpleegde documenten en respondenten weergegeven.



## **1.6 Leeswijzer**

De bevindingen kennen de opbouw volgens de onderdelen van het onderzoeksmodel. Elk hoofdstuk bevat eerst een antwoord op de onderzoeksvragen in de rode blokken gevolgd door een onderbouwing. Elk hoofdstuk eindigt met een toetsing aan het normenkader. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de rode blokken en de toetsing aan het normenkader. In hoofdstuk 2 zijn de onderzoeksvragen over de kwaliteit van de doelen en de uitvraag aan Stichting Veens Welzijn beantwoord. In hoofdstuk 3 de bevindingen over het uitvoerings- of jaarplan van Stichting Veens Welzijn. Hoofdstuk 4 bevat de bevindingen over de relatie tussen Stichting Veens Welzijn en de vrijwilligers(organisaties). Hoofdstuk 5 bevat de bevindingen over de verantwoording door Stichting Veens Welzijn. In de bijlage zijn naast de onderzoeksverantwoording ook de meer gedetailleerde uitkomsten van de enquête onder vrijwilligersorganisaties opgenomen.

## 2. Bevindingen beleidsdoelen en opdracht

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen over de kwaliteit van de beleidsdoelen en opdracht aan Stichting Veens Welzijn weergegeven. Eerst zijn in de rode kaders de bevindingen op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. *De vluchtige lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de rode kaders.*

### 2.2 Kwaliteit beleidsdoelen

1. Welke beleidsdoelen hanteert de gemeente Veenendaal die betrekking hebben op de relatie met Stichting Veens Welzijn?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De gemeente Veenendaal hanteert de volgende vijf maatschappelijke doelen die betrekking hebben op de relatie met Stichting Veens Welzijn: (1) een inclusieve samenleving, (2) inwoners willen meer voor en met elkaar doen, (3) vroeger signaleren en handelen en dit dichtbij de inwoners organiseren, (4) verbinding versterken als dit een positief effect heeft op de kwaliteit, financiën en/of organisatie en (5) de kwaliteit en effectiviteit van aangeboden ondersteuning. Deze doelen komen uit het integraal beleidskader sociaal domein 2020-2023 en zijn opgenomen in de opdracht Welzijn die de gemeente aan Stichting Veens Welzijn heeft gegeven.
- Naast deze maatschappelijke doelen zijn door de jaren heen extra taken aan de stichting gegeven vanuit de opdracht Welzijn aan de stichting. Elk van deze taken valt onder een van de beleidsdoelen van het integraal beleidskader.

#### Onderbouwing

De gemeenteraad hanteert vijf beleidsdoelen die betrekking hebben op de relatie met Stichting Veens Welzijn. Dit staat beschreven in de opdracht Welzijn aan Stichting Veens Welzijn. Het betreft de volgende maatschappelijke doelen (MD):

MD 01: Een inclusieve samenleving

MD 03: Inwoners willen meer voor en met elkaar doen

MD 04: Vroeger signaleren en handelen en dit dicht bij de inwoners organiseren

MD 08 Verbinding versterken als dit een positief effect heeft op de kwaliteit, financiën en/of organisatie

MD 10: We willen meer sturen op kwaliteit en effectiviteit van aangeboden ondersteuning.

Deze vijf doelen komen uit het integraal beleidsplan sociaal domein 2020-2023 van de gemeente Veenendaal. Als toelichting op deze gehanteerde beleidsdoelen kwam in de interviews naar voren dat door de jaren heen de Stichting Veens Welzijn extra taken heeft gekregen vanuit de opdracht Welzijn naast de gehanteerde doelen. Deze taken vallen onder verschillende beleidsdoelen. Voor een overzicht hiervoor, zie bijlage 2. Hieronder vindt u een (financieel) overzicht van de extra taken zoals die zijn aangeleverd in extra opdrachten van de gemeente aan de Stichting Veens welzijn. Deze extra opdrachten zijn in de loop der jaren verstrekt en deze zijn meestal in opvolgende jaren min of meer gecontinueerd en opgenomen in de betreffende jaarlijkse kaderovereenkomsten. De extra opdrachten zijn per opdrachtbrief verstrekt. Deze opdrachtbrieven bevatten geen KPI's met streefwaarden. Op het totaal van de



kaderovereenkomst 2023 (€ 4.076.571,-) is dit bedrag (€ 1.218.629,-) daarmee 29,9% van de totale overeenkomst. Dit onderzoek strekt zich ook uit over deze extra taken. De bevindingen hebben daarmee ook betrekking op deze extra taken.

Overzicht extra taken	
Taak	Bedrag
Jongerenwerker Franse Gat 2022	€ 72.600,00
Aanvulling huiswerk plus 2023	€ 18.906,00
Extra spreekuren energietoeslag 2023	€ 9.472,19
Locatievoorziening GOO 1, 2022	€ 29.440,00
Locatievoorziening GOO 2, 2022	€ 96.766,00
Locatievoorziening GOO 3, 2022 en 2023	€ 215.474,00
Ontmoetingsplek jongeren NPO, 2023	€ 22.000,00
Uitbreiding WOR, 2023	€ 19.767,00
VAK werkt, 2022	€ 21.360,00
Veens Welzijn NPO, 2022, 2023 en 2024	€ 544.000,00
Veens Welzijn Project MadV, 2022	€ 20.312,00
Veense Huiskamer, 2023	€ 25.000,00
Aanvulling VVE-specialisten, 2023	€ 23.532,00
Wooncoach, 2023, 2024	€ 100.000,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.218.629,19</b>

2. Zijn de beleidsdoelen voldoende concreet in het richting geven aan de relatie met Stichting Veens Welzijn?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De maatschappelijke doelen en de uitwerking daarvan in het integraal beleidsplan Sociaal Domein 2020-2023 zijn grotendeels niet concreet, specifiek of voorzien van meetpunten en streefwaarden. Daarmee geven de doelen weinig concrete en resultaatgerichte sturing aan de relatie met Stichting Veens Welzijn.

#### Onderbouwing

De maatschappelijke doelen in het integraal beleidsplan sociaal domein 2020-2023 zijn meer thematisch geformuleerd (inclusieve samenleving, inwoners willen meer voor en met elkaar doen etc). De gemeente heeft een uitwerking aan de maatschappelijke doelen gegeven. Deze zijn getoetst op concreetheid, de mate waarin ze tijd specifiek zijn, de mate waarin meetpunten (of indicatoren) zijn benoemd en de mate waarin daar streefwaarden aan zijn verbonden. Daarmee is op deze wijze een toetsing gedaan van de uitwerkingen van de maatschappelijke doelen aan het SMART-principe. Ook is geanalyseerd hoe de monitoring plaatsvindt van het maatschappelijk doel aan de hand van de Effectmonitor 2023 Veenendaal . Uit onderstaande tabel blijkt dat de uitwerkingen van de maatschappelijke doelen overwegend weinig concreet zijn. Ze zijn daarmee onvoldoende uitgewerkt om (specifiek) richting te bieden aan hoe, wanneer en waarmee de doelen behaald dienen te worden. Het ontbreekt daarnaast aan meetpunten en streefwaarden bij de meeste maatschappelijke doelen, zeker die van toepassing zijn op de relatie met Stichting Veens Welzijn. Daarnaast wordt door de gemeente in haar Effectmonitor voornamelijk gemonitord op basis van input en *throughput*. Wat daadwerkelijk is bereikt per maatschappelijk doel en de impact daarvan wordt niet benoemd.

Figuur 1. Maatschappelijke doelen			
Maatschappelijk doel	Uitwerking maatschappelijk doel	SMART-score uitwerking	Niveau van monitoring (Effectmonitor 2023) Input, throughput, output, outcome, impact
MD01- Inclusieve samenleving	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Veenendalers nemen verantwoordelijkheid voor eigen zelfredzaamheid en eigen kwetsbaarheid, passend bij de levensfase.</li> <li>b) Veenendalers wonen zo lang mogelijk thuis.</li> <li>c) Het aantal laaggeletterde inwoners daalt.</li> <li>d) Veenendalers nemen meer deel aan de samenleving.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> <li>b) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> <li>c) Concreet, meetpunt, niet tijdspecifiek, geen streefwaarde</li> <li>d) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> Input, <i>throughput</i></p> <p><b>Verklaring:</b> Inwoners worden geactiveerd door hen te motiveren, bijvoorbeeld aan de hand van trainingen. Verder wordt voornamelijk benoemd dat middelen ter beschikking worden gesteld aan inwoners om te werken aan een inclusieve samenleving.</p>
MD02 - Verder versterken opvoed- en opgroei-klimaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Jeugdigen groeien gezond en veilig op; we stimuleren en ondersteunen ouders om te zorgen voor een gezonde ontwikkeling van kinderen en een veilig opgroei- en opvoedklimaat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> <i>Throughput</i></p> <p><b>Verklaring:</b> Benoemd wordt dat netwerken worden doorontwikkeld en versterkt. Daarnaast wordt de aanmeldroute voor verwijzers vereenvoudigd.</p>
MD03 - Inwoners willen meer voor en met elkaar doen	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) De betrokkenheid van Veenendalers bij hun leefomgeving en daarmee het omzien naar elkaar is vergroot.</li> <li>b) De inzet van vrijwilligers en het sociale netwerk is onderdeel van het normale leven.</li> <li>c) Mantelzorgers blijven actief met passende ondersteuning om overbelasting te voorkomen.</li> <li>d) Versterken van de sociale basis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Niet concreet, wel potentieel meetpunt, niet tijd specifiek, geen streefwaarde</li> <li>b) Niet concreet, wel potentieel meetpunt, niet tijd specifiek, geen streefwaarde</li> <li>c) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> <li>d) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> <i>Input, throughput</i></p> <p><b>Verklaring:</b> Onder andere worden bewonersinitiatieven gestimuleerd, mantelzorgers worden ondersteund en de kenniskring wordt uitgebreid. Daarnaast is eenmalig € 125.000,- beschikbaar gesteld voor hiaten.</p>
MD04 - Vroeger signaleren en	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Preventie draagt bij aan een gezondere levensstijl</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> <i>Throughput</i></p>



handelen en dit dicht bij de inwoner organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Vroegtijdige interventies bij opvoed-, financiële, woon- en/of psychosociale gezondheidsvraagstukken, om zo problematische vraagstukken (en dus maatwerkvoorzieningen) te voorkomen</li> <li>c) De ondersteuning is gericht op een duurzaam effect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> <li>c) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Verklaring:</b> Onder andere wordt de uitvoering van doelen en ambities verder ondersteund. Netwerken worden verder doorontwikkeld en processen versneld door bijeenkomsten. Jongeren en ondernemers worden eerder bereikt. Een wanbetalingsregeling is geïmplementeerd.</p>
MD05 - Meer mensen vinden een plek op de arbeidsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Behouden en uitbreiden van werkgelegenheid in Veenendaal</li> <li>b) Er is sprake van een doorlopende lijn arbeidsparticipatie in samenwerking met onze partners</li> <li>c) De samenwerking tussen arbeidsmarkt en onderwijs is versterkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Niet concreet, wel potentieel meetpunt, niet tijd specifiek, geen streefwaarde</li> <li>b) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> <li>c) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> <i>Throughput, output</i></p> <p><b>Verklaring:</b> Onder andere is een stijging te zien van het aantal arbeidsplaatsen. Startende ondernemers worden gefaciliteerd en gestimuleerd door onder meer een jaarlijks startersevent. De maandelijkse in- en uitstroom van de Participatiewet wordt gemonitord.</p>
MD06 - Ondersteuning meer op maat voor wie dat nodig heeft	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Het aantal casussen waarbij de huisarts het CJG inschakelt is met ongeveer 10% toegenomen ten opzichte van 2020</li> <li>b) Ten opzichte van 2018 wordt ongeveer 10% minder ambulante jeugdhulp verleend door jeugdhulpaanbieders</li> <li>c) Ten opzichte van 2018 is het aantal jeugdigen met in instellingsverblijf 30 met ongeveer 10% gedaald</li> <li>d) Het aantal meerderjarigen dat begeleiding ontvangt waar behandeling passender is, is afgenomen</li> <li>e) Het aantal voortijdig schoolverlaters en thuiszitters is afgenomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Concreet, niet tijd specifiek, meetpunt en streefwaarde</li> <li>b) Concreet, niet tijd specifiek, meetpunt en streefwaarde</li> <li>c) Concreet, niet tijd specifiek, meetpunt en streefwaarde</li> <li>d) Concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt en geen streefwaarde</li> <li>e) Concreet, niet tijd specifiek, meetpunt en streefwaarde</li> </ul>	<p><b>Sturing:</b> <i>Input, throughput</i></p> <p><b>Verklaring:</b> Onder andere voert het CJG aanvullende maatregelen en probeert preventief te werk te gaan. De raad heeft € 100.000,- beschikbaar gesteld voor aanvullend aanbod voor GGZ-cliënten te ontwikkelen. Samenwerkingen tussen partners ontstaan. Het aantal gezinshuizen zijn uitgebreid en woonaanbod voor kwetsbare jongeren wordt gerealiseerd.</p>

MD07 - Toegang voor de inwoners verder versimpelen	a) In 2021 is sprake van een uniforme werkwijze van de eerste uitvraag bij alle loketten sociaal domein	a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde	<b>Sturing:</b> <i>Throughput</i> <b>Verklaring:</b> Onder andere wordt structurele verbinding gehouden met betrokken partners, managementniveau en uitvoeringsniveau. Activiteiten worden georganiseerd conform planning.
MD08 - Verbinding versterken als dit een positief effect heeft op de kwaliteit, financiën en/of organisatie	a) In 2023 is een integrale werkwijze sociaal domein binnen de gemeente en tussen gemeentelijke partijen en externe partijen gerealiseerd	a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde	<b>Sturing:</b> <i>Throughput</i> <b>Verklaring:</b> Onder andere is de samenhang in activiteiten verbeterd. De verbinding tussen zorgpartners en externe partners is versterkt door een inhoudelijke bijeenkomst. Regionaal gemaakte afspraken en inspanningen worden ingezet.
MD09 - De gemeente neemt bij voorkeur een faciliterende rol aan om de eigen rol van inwoners en de kracht van de samenleving te stimuleren.	a) De deskundigheidsbevordering tussen uitvoerende partijen in het sociaal domein is gefaciliteerd b) Ten opzichte van 2019 is er een daling van ongeveer 10% van het aantal maatwerkvoorzieningen c) Er zijn innovatieve ondersteuningsmogelijkheden samen met de uitvoerende partijen	a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde b) Concreet, niet tijd specifiek, meetpunt en streefwaarde c) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde	<b>Sturing:</b> <i>Throughput, output</i> <b>Verklaring:</b> Onder andere wordt de interne verbinding verbeterd door interne bijeenkomsten. De gemeente wil inzicht in klantengroei, doelgroepen en de kostenontwikkeling van voorzieningen. Door data inzicht wordt geprobeerd te monitoren of cliënten worden begeleid en worden inzicht geboden in de kosten van voorzieningen.
MD10 - We willen meer sturen op kwaliteit en effectiviteit van aangeboden ondersteuning. Beleidssturing en monitoring op de volle breedte van het sociale domein ondersteunt dit.	a) In 2021 is de sturing op aanbieders vergroot b) Financiële kaders vormen geen belemmering voor integraal werken c) Eind 2023 is een integraal dashboard sociaal domein beschikbaar, waarbij integrale monitoring tot op buurtniveau mogelijk is	a) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde b) Niet concreet, niet tijd specifiek, geen meetpunt, geen streefwaarde c) Concreet, tijd specifiek, meetpunt, geen streefwaarde	<b>Sturing:</b> <i>Throughput</i> <b>Verklaring:</b> Onder andere wordt met Jeugdhulpverleners en Wmo-aanbieders aan het realiseren van de gewenste bewegingen in het IBK. Op basis van data wordt per domein in het Sociaal Domein sturing gegeven. Verder worden uitkomsten van de evaluatie geïmplementeerd en worden de dashboards voor sturing doorontwikkeld. Ook worden regelmatig (voortgang en evaluatie) gesprekken intern en extern gevoerd.



## 2.3 Kwaliteit opdracht

3. Heeft de gemeente de opdracht zo geformuleerd dat de opdracht en KPI's smart en uitvoerbaar zijn en Stichting Veens Welzijn haar activiteiten op kan inrichten?

### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De opdracht bestaat uit drie onderdelen: Opdracht Welzijn, de kaderovereenkomst en het jaarplan Stichting Veens Welzijn.
- De Opdracht Welzijn bevat de inhoudelijke opdracht aan de Stichting en het jaarplan is de uitwerking daarvan door de Stichting Veens Welzijn. Het jaarplan is in 2021 en 2022 door de gemeente opgesteld in afstemming met Veens Welzijn. Vanaf 2023 is Veens Welzijn met een voorstel gekomen en dit is in afstemming met de gemeente aangepast en vervolgens door het college vastgesteld.
- De Opdracht Welzijn benoemt de maatschappelijke doelen uit het integraal beleidsplan Sociaal Domein waaraan Stichting Veens Welzijn moet bijdragen. Dit betreft een vertaling van de maatschappelijke doelen in pijlers en basistaken.
- De basistaken zijn concreet in de beschrijving in zowel de Opdracht Welzijn als de jaarplannen. Bijvoorbeeld het sociaal beheer uitvoeren van 9 ontmoetinglocaties, het uitvoeren van buurtbemiddeling en het organiseren van een vrijwilligersloket.
- Bij de meeste basistaken zijn parameters voor monitoring benoemd. De gemeente en Stichting Veens Welzijn hebben voor het grootste deel van de basistaken geen concrete streefwaarden in termen van output of outcome geformuleerd. Bij enkele is dat wel het geval, bijvoorbeeld het aantal te organiseren bijeenkomsten per jaar. In de jaarplannen van Stichting Veens Welzijn is wel benoemd welke input (aantal uren of FTE) zij per basistaak / activiteit zullen inzetten.
- Daarmee is wel duidelijk wat (welke activiteiten) Stichting Veens Welzijn moet uitvoeren, maar hoeveel en met welk (maatschappelijk) resultaat is niet benoemd. Uit de interviews blijkt dat dit voor zowel de gemeente als Stichting Veens Welzijn nog een zoektocht is.

### Onderbouwing

De opdracht van Stichting Veens Welzijn bestaat uit een jaarlijkse kaderovereenkomst gekoppeld aan jaarplan en de Opdracht Welzijn.

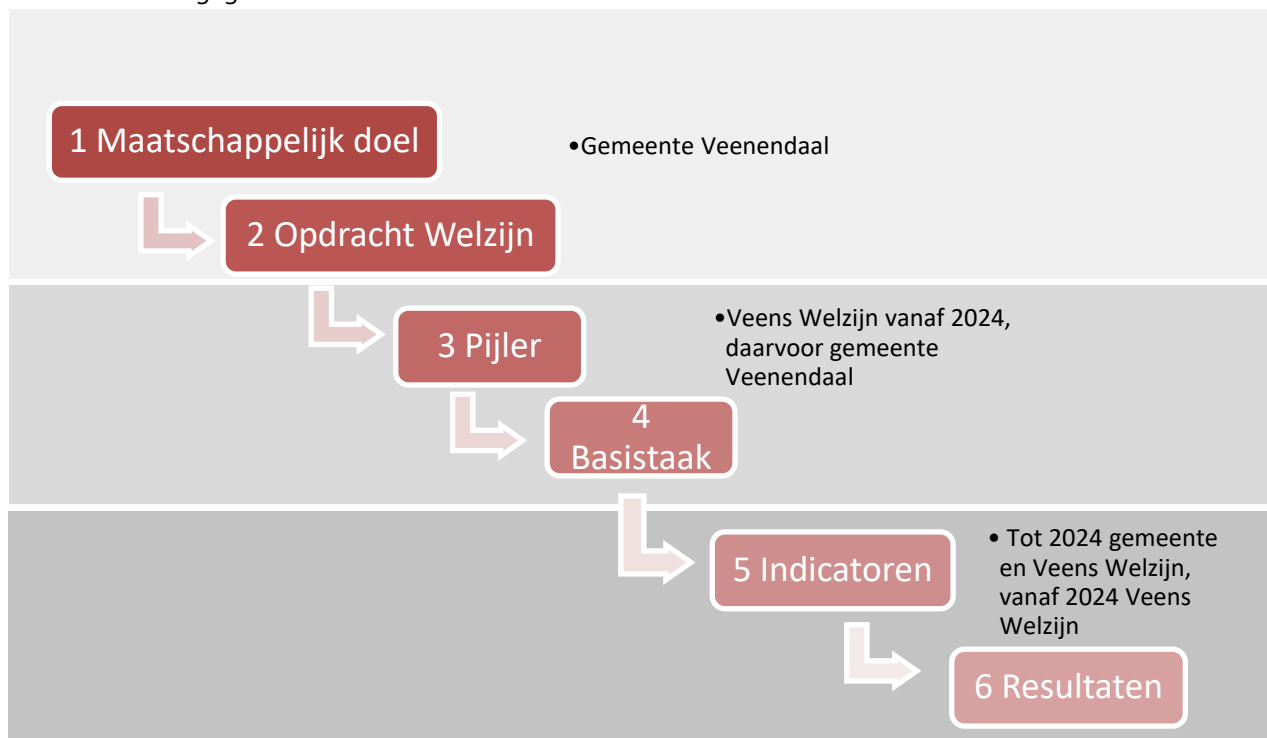
### De kaderovereenkomst

De kaderovereenkomst bevat de beschikbare middelen, de juridische bepalingen en de overleggen en verantwoordingsmomenten tussen de gemeente en Stichting Veens Welzijn.

### De opdracht Welzijn

De gemeente heeft de (1) maatschappelijke doelen (met uitwerkingen) waaraan Stichting Veens Welzijn een bijdrage moet leveren omgezet in (2) een opdracht Welzijn. Vanuit de opdracht Welzijn wordt jaarlijks een kaderovereenkomst en een jaarplan vastgesteld. De gemeente heeft de opdracht Welzijn bij de start van Stichting Veens Welzijn zelf uitgewerkt in (3) pijlers en (4) basistaken. Voor 2024 heeft Stichting Veens Welzijn de basistaken anders geordend waardoor het aantal pijlers van 4 naar 3 is gegaan en de daarbij behorende basistaken geformuleerd. Voor de jaren 2021-2023 is gewerkt met parameters voor monitoring (in opdracht Welzijn door gemeente) en minimale monitorgegevens (jaarplannen Veens Welzijn) om de uitvoering te monitoren. Voor 2024 streeft Stichting Veens Welzijn om aan de hand van 14 door hen zelf opgestelde (5) indicatoren met streefwaarden te monitoren. Stichting Veens Welzijn rapporteert (6) over de behaalde resultaten. Bovenstaande is in onderstaande figuur grafisch weergegeven. De schuine pijlen geven aan wie vanaf wanneer de steller is van de onderdelen.

De gemeente heeft in de opdracht Welzijn per pijler parameters voor monitoring opgesteld om de uitvoering van de basistaken te monitoren. Deze parameters zijn in onderstaande tabellen per pijler per basistaak weergegeven.



Pijler 1. Sociale leefbaarheid		
	Basistaken	Parameters voor monitoring
1	De Stichting voert sociaal beheer uit van 9 ontmoetingslocaties en zorgt voor verbinding van de buurt aan de ontmoetingslocatie	Aantal bezoekers per ontmoetingslocatie (in beheer van De Stichting) Aantal activiteiten per ontmoetingslocatie + waardering Aantal algemene voorzieningen (per ontmoetingslocatie). Aantal onderhuurcontracten, inzicht multifunctionaliteit per locatie Per ontmoetingslocatie zijn er een aantal verhalen van bezoekers van de ontmoetingslocatie
2	De Stichting schrijft in samenwerking met inwoners de sociale paragraaf van het wijkplan en stemt dit af op het wijkplan met de wijkteams	Geen specifieke parameters benoemd.
3	De Stichting stimuleert en ondersteunt waar nodig bewonersinitiatieven die bijdragen aan de sociale cohesie in de wijk in samenwerking met het wijkteam. Denk hierbij aan sport en bewegen (samenwerking met Sportservice Veenendaal), maaltijden voor buurtgenoten	Per bewonersinitiatief het volgende registreren: Inhoud van het initiatief (sociaal, fysiek, veiligheid). Wie zijn betrokken bij initiatief en hoeveel inwoners? Wat doen inwoners zelf? Welke mate van ondersteuning is geboden?



4	De Stichting zorgt voor buurtgerichte netwerkversterking om casuïstiek te beantwoorden	Geen specifieke parameters benoemd.
5	De Stichting organiseert en bemenst de Voordeur	Aantal inwoners die met informatie- en adviesvragen komen, ingedeeld per leefgebied. Bij verwijzingen registreren waarnaar wordt verwezen: Vrijwilligersorganisatie, maatschappelijk werkers, Toegang, elders namelijk
6	In ieder geval in 2021 voert de Stichting de taken buurtbemiddeling en buurtvaders als extra taak uit	Aantal activiteiten waarbij buurtouders zijn ingezet Aantal buurtbemiddelingstrajecten dat is uitgevoerd.
7	De stichting verzorgt wekelijks het sollicitatie inloopspreekuur en biedt coaching bij sollicitaties	Geen specifieke parameters benoemd.

<b>Pijler 2. Vrijwilligers</b>		
	<b>Basistaken</b>	<b>Parameters</b>
1	De Stichting ondersteunt vrijwilligersorganisaties bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verbinden van vrijwilligersorganisaties rondom thema's en signalen.</li> <li>b) Het faciliteren bij uitvoering werk.</li> <li>c) Het aanbieden van trainingen en masterclasses.</li> <li>d) De waardering van vrijwilligers.</li> <li>e) Matchen en coachen van vrijwilligers.</li> <li>f) Organiseren van netwerkbijeenkomsten</li> </ul>	Het aantal succesvol ingevulde vacatures vrijwilligers
2	Organiseren en beheren van een vrijwilligersloket voor kennisdeling en het beheren van een vacaturebank voor vrijwilligers om zo vrijwilligers te werven en te behouden	Wat heeft de stichting gedaan om de matching van vrijwilligers te optimaliseren?
3	De Stichting is nauw betrokken bij het vrijwilligersplatform zodat de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, De Stichting en de gemeente wordt gestimuleerd	Hoeveel kwetsbare Veenendalers doen vrijwilligerswerk? Welke ondersteuning wordt hierbij geboden
4	De Stichting heeft een inloopvoorziening voor Veenendalers met een eenvoudige vraag, bezet door vrijwilligers	Geen specifieke parameters benoemd.
5	De Stichting ondersteunt vrijwilligers d.m.v. begeleiding en opleiding	Geen specifieke parameters benoemd.
6	De Stichting werkt samen met Sportservice, CJG, de Toegang, zorgaanbieders aan een optimale inzet en ondersteuning van vrijwilligers in Veenendaal	Hoeveel vrijwilligers vanuit het CJG of Sportservice maken gebruik van het aanbod aan trainingen en masterclasses of andere ondersteuning van de Stichting? En wat levert dat op?
7	De Stichting werkt nauw samen met zorgaanbieders om maatjes in te zetten op onderdelen van het ondersteuningsplan	Hoeveel maatjes worden ingezet voor Veenendalers met een maatwerkvoorziening en op welk onderdeel van het ondersteuningsplan? Hoe wordt de ondersteuning door deze maatjes gewaardeerd?

<b>Pijler 3. Opvoeden en opgroeien</b>		
	<b>Basistaken</b>	<b>Parameters</b>
1	De Stichting voert jongerenwerk uit dat zich richt op: Ambulant straatwerk. Signaleren van o.a. ondermijning specifiek bij jongeren. Contacten onderhouden met de organisaties om jongeren heen als onderwijs, sport, CJG. Jongeren meldpunt/inloopvoorziening. Groepssteun. Jongeren stimuleren zelf activiteiten te ontplooiën. Deelname aan overleggen en uitvoering interventies over jongeren op straat en veiligheid. Meidenwerk, specifiek gericht op meisjesproblematiek	Jongerenwerker moet zich zichtbaar profileren op social media (communicatie agenda) én zichtbaar aanwezig zijn bij evenementen/activiteiten in de wijk. Jongerenwerker ontwikkelt op minimaal 3 thema's per jaar een aanbod. Thema's zijn aantoonbaar gebaseerd op een behoefteanalyse. Jongerenwerker moet minimaal 75% van zijn tijd op straat, school en bij ontmoetingslocaties te vinden zijn
2	De Stichting voert diverse ouderprogramma's uit, bijvoorbeeld oudercafés, Ouderprogramma VVE (in samenwerking met het Taalhuis). Daarnaast dragen zij zorg voor BOR en steungezinnen voor gezinnen die hulp nodig hebben (opdracht Homestart die wordt uitgevoerd door Humanitas)	De Stichting participeert bij specifieke activiteiten in het Taalhuis.
3	Ze houdt korte lijnen met het onderwijs en de kinderopvang (sluiten aan bij IKC's conform het IKC beleid)	Geen specifieke parameters benoemd.
4	Ze hebben een verbindende en coördinerende rol van aanbod voor jongeren in de wijk	Een actueel (jaar)aanbod ontwikkelen dat aansluit op de behoefte van jongeren. Dit is onderdeel van het jaarplan.
5	Er is afstemming met alle partijen over het (preventieve) aanbod dat gedaan wordt, afgestemd op de behoefte(n) van jongeren. De Stichting organiseert hiervoor en ketensamenwerking (minimaal 2 bijeenkomsten per jaar)	Aantal momenten waarop ketensamenwerkingsbijeenkomsten rondom jongeren zijn georganiseerd: minimaal 4-6 bijeenkomsten per jaar
6	De Stichting organiseert, mede met samenwerkingspartners, ondersteuningsmogelijkheden voor ouders in scheiding (bijv. scheidingstafel, relatiedesk)	Geen specifieke parameters benoemd.
7	De Stichting biedt in samenwerking met het CJG algemene/generalistische trainingen aan kinderen van gescheiden ouders (zoals weerbaarheidstraining)	Geen specifieke parameters benoemd.
8	Aanbieden van Huiswerk Plus: De visie achter Huiswerk Plus is geformuleerd in 4 onderdelen: huiswerkbegeleiding, individuele coaching, talentontwikkeling en verbinding. Deelnemers aan Huiswerk Plus krijgen minimaal twee keer per week huiswerkbegeleiding, waarbij in mentorgroepjes wordt gewerkt in combinatie met vrije tijdsactiviteiten. De ouders en school zijn hier nauw bij betrokken	Hoeveel jongeren maken gebruik van huiswerkbegeleiding en wat is de frequentie?
9	Kans voor Talent: Jeugdarmoede bestrijden door jongeren te stimuleren te participeren in werk en het gevoel van eigen effectiviteit te versterken. Kans voor Talent heeft een loketfunctie waar jongeren met systeemvragen (schulden, werk, gezin, onderwijs) naar toe kunnen. Kans voor Talent biedt meer (zoals workshops) en is gericht op toeleiding naar werk	Geen specifieke parameters benoemd.

<b>Pijler 4. Langer thuis</b>		
	<b>Basistaken</b>	<b>Parameters</b>
1	De Stichting Voorlichting en advies over allerlei onderwerpen die passen bij het ouder worden en het langer thuis wonen, denk hierbij aan Woon bewust, digitalisering	Het 1e jaar: bekendheid bij de doelgroep over de voorlichting en adviesfunctie Aantal mensen dat bereikt is met voorlichting Woon Bewust
2	De Stichting biedt activiteiten aan om het sociaal netwerk te versterken	Geen specifieke parameters benoemd.

3	De Stichting kan ondersteuning bieden bij lichte respijtzorg, geboden door vrijwilligers	Overzicht van de respijtvorzieningen
4	De Stichting heeft inzicht in de respijtvorzieningen, zowel de betaalde als de onbetaalde	Geen specifieke parameters benoemd.
5	De Stichting faciliteert/organiseert met de + bus vervoer voor Veenendalers binnen Veenendaal	Aantal mensen dat thuis woont en de +bus gebruikt
6	De Stichting biedt mantelzorgondersteuning	Aantal mensen dat een mantelzorgcompliment ontvangt
7	Ondersteuning jonge mantelzorgers	Aantal gegeven trainingen voor mantelzorgers met daarbij het aantal deelnemers
8	Ondersteuning aan bedrijven/werkgevers als het gaat om werkende mantelzorgers	Tevredenheid van mantelzorgers over de ondersteuning vanuit Stichting Veens Welzijn

De opdracht bevat parameters voor monitoring, maar deze hebben niet allemaal het karakter van indicatoren. De indicatoren die zijn opgesteld, zijn vaak een output-indicator. Bijvoorbeeld het aantal gebruikers van de + bus, een aantal te organiseren netwerk- of themabijeenkomsten of het aantal aangeboden activiteiten in ontmoetingslocaties. Enkele indicatoren gaan over outcome, zoals de tevredenheid van de mantelzorgers over de ondersteuning die zij krijgen vanuit Stichting Veens Welzijn.

Uit de interviews blijkt dat Stichting Veens Welzijn voor 2024 zelf een voorstel heeft gedaan om van vier naar drie pijlers te gaan. De pijler Vrijwilligers is ondergebracht bij de andere drie pijlers. Ook blijkt uit de interviews dat voor 2024 het registratiesysteem dusdanig is ingeregeld dat er voldoende basis is om een stap te zetten richting 14 KPI's op basis van output.

### De jaarplannen Stichting Veens Welzijn

De jaarplannen van Stichting Veens Welzijn vormen het derde onderdeel van de opdracht. Deze jaarplannen stelt Stichting Veens Welzijn zelf op. Het jaarplan is in 2021 en 2022 door de gemeente opgesteld in afstemming met Veens Welzijn. Vanaf 2023 is Veens Welzijn met een voorstel gekomen en dit is in afstemming met de gemeente aangepast en vervolgens door het college vastgesteld. In de jaarplannen van 2021 en 2022 zijn per pijler zogenaamde minimale monitorgegevens benoemd. Deze monitorgegevens ontwikkelen zich ook tussen 2021 en 2022. De parameters voor monitoring in de Opdracht Welzijn (die in alle jaren hetzelfde blijven, de Opdracht Welzijn verandert niet in de onderzoeksperiode) komen niet één op één overeen met de minimale monitorgegevens. De minimale monitorgegevens zijn onderstaand weergegeven:

Pijler	Minimale monitorgegevens
1. Sociale leefbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nulmeting Sociale Bewonersinitiatieven in 2021</li> <li>▪ Stijging Bewonersinitiatieven met X% in 2021</li> <li>▪ Aantal sociale bewonersinitiatieven in 2022 (2022 is ijkjaar)</li> <li>▪ Aantal bezoekers van de VIP fysiek/telefonisch/email/anders per type vraag.</li> <li>▪ Aantal buurtbemiddelingstrajecten aangemeld, per wijk, per type</li> <li>▪ Aantal buurtbemiddelingstrajecten afgewezen, per wijk, per type</li> <li>▪ Aantal trajecten en activiteiten waarbij buurtouders zijn ingezet per wijk per type</li> </ul>
2. Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doorlooptijd tussen aanmelding en matching van werk en vrijwilligers is maximaal 1 week</li> <li>▪ Aantal actieve vrijwilligers binnen Veens Welzijn per wijk waar ze wonen.</li> </ul>
3. Opvoeden en opgroeien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tevredenheid partners in de wijk (over kwaliteit, inzet en samenwerking)</li> <li>▪ Mate waarin ouders en jongeren tevreden zijn over hoe zij bejegend zijn door de jongerenwerker</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verlaging meldingen overlast door jongeren</li> <li>▪ Aantal jongeren in beeld</li> <li>▪ Mate van tevredenheid over kwaliteit en kwantiteit van het activiteitenaanbod bij deelnemers</li> <li>▪ Aantal bezoekers/deelnemers van activiteiten</li> <li>▪ Aantal voorzieningen die in de sociale basis zijn geïnitieerd en uitgevoerd i.k.v. opvoeden en opgroeien</li> <li>▪ Tevredenheid van de onderwijs instanties en kinderopvangorganisaties.</li> <li>▪ Tevredenheid samenwerking tussen CJG en Veens en meten van of aanvragen/signalen worden omgezet in algemene voorzieningen</li> <li>▪ Aantal ouders die trainingen vanuit echtscheiding hebben gevolgd</li> <li>▪ Aantal huiswerkbegeleiding sessies</li> <li>▪ Deelnemers huiswerkbegeleiding</li> </ul>
4. Langer thuis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aantal seniorenbezoeken die zijn afgelegd</li> <li>▪ Aantal gegeven trainingen en het gemiddeld aantal deelnemers</li> <li>▪ Aantal meldingen respijt zorg binnen Veens Welzijn</li> <li>▪ Minimaal 3 trainingen t.b.v. ondersteuning mantelzorgers</li> <li>▪ 4 maal per jaar wordt de mantelzorgnieuwsbrief verspreid</li> <li>▪ Aantal uitgereikte mantelzorgcomplimenten onderverdeeld in jongeren en volwassenen</li> <li>▪ Tweejaarlijks een tevredenheidsmeting onder mantelzorgers uitgevoerd over de geboden ondersteuning</li> </ul>

Het jaarplan 2023 bevat geen minimale monitorgegevens. Hierin wordt alleen per pijler en basistaak weergegeven hoeveel uren (en FTE) worden ingezet voor welke activiteiten (zogenaamde inputafpraak). Aangekondigd wordt dat Stichting Veens Welzijn terug wil gaan naar drie pijlers en gebruik gaat maken van het registratiesysteem (Regicare) om tot een nieuwe indeling in verantwoordingsindicatoren te komen. Uit de interviews blijkt dat het zowel voor de gemeente als voor Stichting Veens Welzijn een zoektocht is naar indicatoren en streefwaarden die voldoende zeggen over het gemeentelijk doelbereik.

## 2.4 Opdracht Stichting Veens Welzijn rondom vrijwilligers

4. Welke opdracht heeft Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers?

### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Richting vrijwilligersorganisaties heeft Stichting Veens Welzijn een verbindende functie tussen de organisaties (Vrijwilligersplatform en Kenniskring) en het ondersteunen van vrijwilligersorganisaties met trainingen en matching en coaching.
- Richting vrijwilligers is de primaire taak de verbinder zijn tussen de vrijwilliger en een passende opdracht voor deze vrijwilliger.

### Onderbouwing

#### Ondersteuning vrijwilligersorganisaties

In de Opdracht Welzijn en de jaarplannen is in pijler 2 Vrijwilligers de opdracht aan Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties geformuleerd:

- De Stichting ondersteunt vrijwilligersorganisaties bij:
  - Verbinden van vrijwilligersorganisaties rondom thema's en signalen.
  - Het faciliteren bij uitvoering werk.
  - Het aanbieden van trainingen en masterclasses.

- De waardering van vrijwilligers.
- Matchen en coachen van vrijwilligers.
- Organiseren van netwerkbijeenkomsten
- De Stichting is nauw betrokken bij het vrijwilligersplatform zodat de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, De Stichting en de gemeente wordt gestimuleerd
- De Stichting werkt nauw samen met zorgaanbieders om maatjes in te zetten op onderdelen van het ondersteuningsplan.

### Ondersteuning vrijwilligers

In de Opdracht Welzijn en de jaarplannen is in pijler 2 Vrijwilligers de opdracht aan Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligers geformuleerd:

- Organiseren en beheren van een vrijwilligersloket voor kennisdeling en het beheren van een vacaturebank voor vrijwilligers om zo vrijwilligers te werven en te behouden
- De Stichting heeft een inloopvoorziening voor Veenendalers met een eenvoudige vraag, bezet door vrijwilligers
- De Stichting ondersteunt vrijwilligers d.m.v. begeleiding en opleiding
- De Stichting werkt samen met Sportservice, CJG, de Toegang, zorgaanbieders aan een optimale inzet en ondersteuning van vrijwilligers in Veenendaal

## 2.5 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
De beleidsdoelen zijn SMART	Voldoet niet. De maatschappelijke doelen en de uitwerking daarvan uit het integraal beleidsplan sociaal domein 2020-2023 zijn niet SMART.
De beleidsdoelen zijn vertaald in meetbare KPI's	Voldoet niet. Het ontbreekt bij de maatschappelijke doelen en de uitwerking daarvan vrijwel altijd aan meetpunten en streefwaarden.
In de opdracht aan Stichting Veens Welzijn is benoemd aan welke beleidsdoelen de stichting moet bijdragen.	Voldoet. De doelen uit integraal beleidskader sociaal domein 2021-2023 zijn richtinggevend. De taken en opdrachten sluiten aan op de gemeentelijke doelen (pijlars).
Per beleidsdoel is een concrete opdracht geformuleerd met KPI's op output en outcomeniveau.	Voldoet beperkt. Het is wel duidelijk wat (welke activiteiten) Stichting Veens Welzijn moet uitvoeren, maar hoeveel (output) en met welk maatschappelijk resultaat (outcome) is bij de meeste taken niet benoemd. De opdracht aan Stichting Veens Welzijn kent geen KPI's met streefwaarden.

# 3. Bevindingen aansluiting opdracht en uitvoering

## 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen over de aansluiting tussen de opdracht aan en de uitvoering door Stichting Veens Welzijn weergegeven. Eerst zijn in de rode kaders de bevindingen op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. *De vluchtige lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de rode kaders.*

## 3.2 Aansluiting organisatie en uitvoering bij beleidsdoelen gemeente

5. Sluiten de organisatie en uitvoeringsactiviteiten van Stichting Veens Welzijn aan bij de beleidsdoelen en uitvraag van de gemeente?

### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De organisatie Stichting Veens Welzijn is ingericht langs de geformuleerde pijlers van de opdracht Welzijn.
- In de opdracht Welzijn zijn de maatschappelijke doelen in de pijlers naar aanbod vertaald en sluiten daarmee op elkaar aan. Veens Welzijn voert daarnaast in expliciete opdrachten van de gemeente extra taken uit.

### Onderbouwing

Het jaarplan van Stichting Veens Welzijn is afgeleid van de maatschappelijke doelen zoals opgenomen in het integraal beleidsplan sociaal domein 2020-2023. Die maatschappelijke doelen zijn vertaald in een Opdracht Welzijn met een uitwerking in pijlers en basistaken. Het jaarplan van Stichting Veens Welzijn kent dezelfde structuur in pijlers en basistaken als de Opdracht Welzijn.

In bijlage 2 zijn de doelen uit het integraal beleidskader sociaal domein 2021-2023 en de Opdracht Welzijn in relatie tot de jaarplannen Stichting Veens Welzijn opgenomen. Daarnaast is indien vermeld ook de verwijzing uit de begroting van de gemeente Veenendaal meegenomen. Daaruit blijkt de relatie tussen activiteiten van Stichting Veens Welzijn, die ingericht zijn volgens de pijlers en de maatschappelijke doelen ofwel beleidsdoelen van de gemeente. Tevens is in kaart gebracht waar Stichting Veens Welzijn op meerdere doelen (b.v. Welzijn op Recept, mantelzorg, etc.) wordt ingezet.

In 2024 is een koersdocument opgezet door Stichting Veens Welzijn in samenspraak met de gemeente. Voor de activiteiten van 2024 zijn nu 3 pijlers die richting geven. Pijler 2 Vrijwilligers van de opdracht Welzijn 'ondersteuning vrijwilligers' is in het koersdocument ondergebracht onder de andere 3 pijlers.



### 3.3 Sturing op inhoudelijke taakverantwoordelijkheid

6. Op welke wijze stuurt Stichting Veens Welzijn op haar inhoudelijke taakverantwoordelijkheid (KPI's)?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De basistaken zoals vermeld in de opdracht zijn uitgewerkt per pijler in concrete activiteiten met de benodigde inzet en financiële middelen.
- De Stichting Veens Welzijn stuurt op basis van de uitvoering van deze activiteiten en de input die daarmee gemoeid is.
- Stichting Veens Welzijn stuurt nog niet op basis van KPI's maar is van zins om hiermee een start te maken in 2024.

#### Onderbouwing

Stichting Veens Welzijn vertaalt in de jaarplannen de basistaken (vallend binnen de 'Opdracht Welzijn') en extra opdrachten (vallend onder de structurele financiering maar buiten de 'Opdracht Welzijn') en incidentele taken en opdrachten (op projectbasis) vertaalt naar een concreet aanbod. Deze sluiten via de pijlers aan op de gemeentelijke doelen.

Sturing vindt plaats op basis van de uitgevoerde activiteiten en de inzet en de financiële middelen die daarmee gemoeid zijn. Dit blijkt uit de interviews met Stichting Veens Welzijn en de gemeente.

Voor 2024 is het volgens respondenten van de gemeente en Stichting Veens Welzijn de bedoeling dat het registratiesysteem van Stichting Veens Welzijn dusdanig is ingeregeld dat er voldoende basis is om een stap te zetten richting rapportage op een veertiental KPI's op basis van de output. Dit is zo beschreven in het recente koersplan dat door Stichting Veens Welzijn zelf is opgemaakt met input van de gemeente. Het is een systeem dat de output registreert. Daarmee wordt een eerste stap gemaakt om resultaten te registreren en te rapporteren. Dat betekent volgens respondenten dat de verantwoording een meer resultaatgerichte invulling krijgt.

### 3.4 Financiële sturing

7. Op welke wijze stuurt Stichting Veens Welzijn haar werkzaamheden om binnen het vastgestelde budget te blijven?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Stichting Veens Welzijn stelt de ureninzet per activiteit en per pijler in haar jaarplan vast.
- De tussentijdse rapportages van Stichting Veens Welzijn betreffen financiële resultaten, deze worden gebruikt om tussentijds de besteding van budgetten te monitoren en hierop te sturen.

#### Onderbouwing

Stichting Veens Welzijn stelt in het jaarplan de ureninzet per pijler voor de basistaken en de incidentele opdrachten vast. Deze verdeling blijkt volgens respondenten arbitrair wanneer een ondersteuningsvraag van een bewoner meerdere leefgebieden betreft en meerdere basistaken raakt. Dan worden de uitgevoerde uren naar beste inschatting ingedeeld. Het betreft hier de directe uren.

In de begroting 2023 en de tussenrapportage 2023 van Stichting Veens Welzijn zijn de baten en lasten op activiteitsniveau gespecificeerd. Dat zelfde geldt voor de overhead. Naast de directe ureninzet hanteert Stichting Veens Welzijn per FTE 25 procent indirecte uren, onder andere voor de administratie, werkoverleggen, verlof, verzuim, afstemming en scholing. De staf (4,22 FTE) valt 100% onder de overhead.

De respondenten van de gemeente benoemen dat zij in zowel de ambtelijke als de bestuurlijke overleggen met de Stichting Veens Welzijn de financiële ontwikkelingen bespreken en daarmee bijsturen als budgetten dreigen te worden overschreden. Dit gebeurt zowel in de tussenrapportage als in de derde kwartaalrapportage.

8. Kan Stichting Veens Welzijn al haar taken uitvoeren met het gestelde budget en de beschikbare medewerkers en vrijwilligers?

**Bevindingen op hoofdlijnen:**

- Ja, de geplande taken worden in de vorm van uitvoering van activiteiten binnen de gestelde budgetten en met de beschikbare medewerkers uitgevoerd. Daar waar nodig worden extra opdrachten en budgetten gegeven voor extra taken.
- Rapportage op basis van inzet van beschikbare vrijwilligers vindt niet plaats per activiteit maar in het algemeen.

**Onderbouwing**

In haar verantwoordingen geeft de Stichting Veens Welzijn aan per activiteit hoe de uitputting van het budget en de inzet in FTE in medewerkers is. Een rapportage op basis van inzet van beschikbare vrijwilligers vindt niet plaats per activiteit maar in het algemeen.

De gevraagde taken worden in de vorm van uitvoering van activiteiten binnen de gestelde budgetten en met de beschikbare medewerkers uitgevoerd. Daar waar nodig worden extra opdrachten en budgetten gegeven voor extra taken. Hiervoor verstrekt de gemeente aparte opdrachten met budget via opdrachtbrieven. Eerst in 2023 kon de Stichting Veens Welzijn, na de corona jaren, voluit haar activiteiten uitvoeren. Pas in de tweede helft van dat jaar zat de Stichting op het niveau van voor corona qua activiteiten/deelnemers etc. Met alle taken en stijgingen van loonkosten en inflatie koerst de Stichting in 2024 af op een verwacht tekort. Bovendien zijn de ondersteunende (staf-) functies onvoldoende meegegroeid met de omvang van de organisatie wat een kwetsbaarheid met zich mee brengt.

### 3.5 Sturing op behalen doelen rondom vrijwilligers

9. Welke opdracht en invloed heeft Stichting Veens Welzijn op het behalen van doelen bij de inzet van vrijwilligers?

**Bevindingen op hoofdlijnen:**

- De Stichting Veens Welzijn heeft als opdracht om vrijwilligersorganisaties te ondersteunen en te verbinden. Dit resulteert in een sluitend netwerk, zodat de aanwezige vrijwilligers optimaal ingezet worden en zich ondersteund voelen.
- Volgens alle partners vervult de Stichting Veens Welzijn haar rol als verbinder en netwerk ondersteuner zeer goed. Dat is de belangrijkste invloed op het behalen van de doelen rondom vrijwillige inzet.

**Onderbouwing**

De opdracht en de activiteiten van Stichting Veens Welzijn rondom vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties is in paragraaf 2.4 beschreven. Wat betreft de invloed van Stichting Veens Welzijn op het behalen van de doelen blijkt uit interviews met verschillende vrijwilligersorganisaties dat dit vooral ligt op het vlak van het zijn van een verbindende factor tussen vrijwilligersorganisaties. Deze verbindende rol via de Kenniskring en het Vrijwilligersplatform wordt door vrijwilligersorganisaties als zeer waardevol ervaren. Volgens alle partners vervult de Stichting Veens Welzijn haar rol als verbinder en netwerk ondersteuner zeer goed.

10. In welke mate is de uitvoering van welzijnstaken van de Stichting Veens Welzijn toekomstbestendig?

**Bevindingen op hoofdlijnen:**

- Het is niet te bepalen of prestaties en resultaten in de vorm van een bijdrage aan de maatschappelijke doelen een opgaande lijn laten zien. Daarmee kan de toekomstbestendigheid van de uitvoering van welzijnstaken door de Stichting Veens Welzijn niet worden bepaald.

**Onderbouwing**

Toekomstbestendigheid is in dit onderzoek de mate waarin een maatschappelijke bijdrage wordt geleverd in relatie tot continuïteit van financiering en organisatie. Om de toekomstbestendigheid van de uitvoering van welzijnstaken door de Stichting Veens Welzijn te kunnen bepalen is het dus nodig om prestaties en resultaten in de vorm van een bijdrage aan de maatschappelijke doelen te kennen.

Het is niet te bepalen of prestaties en resultaten in de vorm van een bijdrage aan de maatschappelijke doelen een opgaande lijn laten zien. Monitoring en sturing vindt plaats op input en uitvoering van activiteiten en niet op KPI's en de bijdrage aan maatschappelijke doelen. Het is de intentie om hiermee te starten met ingang van 2024.

11. Welke activiteiten van vrijwilligersorganisaties zijn onderdeel van de prestatieafspraken van Stichting Veens Welzijn?

**Bevindingen op hoofdlijnen:**

- Activiteiten van Vrijwilligersorganisaties die onderdeel zijn van de prestatieafspraken van Stichting Veens Welzijn zijn: De Driehoek, Bouwdorp, Huiswerkbegeleiding, COC, hulplijn Veenendaal (HipHelpt, St. Present en Netwerk voor jou) , Vlow, Kids Kitchen, en de Veense huiskamer.

**Onderbouwing**

Veens Welzijn inventariseert onder inwoners welke ondersteuningsbehoefte er is en draagt er zorg voor dat daar een aanbod op komt. In eerste instantie onderzoekt zij welke andere (vrijwilligers-) organisatie dit (deels) tot uitvoer kan brengen. In die gevallen treedt Veens Welzijn op als opdrachtgever en gaat een overeenkomst aan. Onderdeel van die overeenkomst kunnen ook afspraken rondom financiering en verantwoording behelzen. In andere gevallen kan het gaan om samenwerking waarbij organisaties hun eigen kosten dragen maar we wel een gezamenlijk doel nastreven. Veens Welzijn legt in een overeenkomst met de wederpartij de afspraken en verwachte resultaten vast. Hierin is onder meer opgenomen dat financiering in twee fases plaatsvindt: 90% gedurende de looptijd en de resterende 10% pas wanneer verantwoording heeft plaatsgevonden, en alleen wanneer de uitgaven dat rechtvaardigen.

In 2023 ging het om afspraken met de volgende organisaties:

- Bouwdorp,
- Huiswerkbegeleiding, (ICF)
- COC,
- Hulplijn Veenendaal,
- Netwerk voor Jou
- St. Present
- HipHelpt



- Goed voor Elkaar (de Veense Huiskamer)
- Kids Kitchen
- EHBO Veenendaal
- Buitenzorg
- Humanitas (deels betaalde krachten ,maar afhankelijk van veel vrijwilligers in de uitvoering)

Daarmee financiert de stichting wel andere organisaties en daar leggen ze verantwoording over af. Stichting Veens Welzijn geeft in haar verantwoording daarnaast aan wat haar inzet en bijdrage is in de betreffende activiteit. Ze rapporteren niet inhoudelijk over de activiteiten die de andere (vrijwilligers)organisaties uitvoeren, maar wel dat zij deze in voorkomende financieren. In dat geval is er altijd sprake van een overeenkomst waarin prestaties zijn vastgelegd.

### 3.6 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
Sprake is van een sluitende verbinding tussen beleidsdoelen – opdracht Stichting Veens Welzijn – jaarplan Stichting Veens Welzijn – kaderovereenkomst tussen gemeente en Stichting Veens Welzijn	Voldoet. De beleidsdoelen van de gemeente zijn in de opdracht vertaald in 4 pijlers (2021-2023) die vervolgens in de jaarplannen van de Stichting Veens Welzijn zijn vertaald in activiteiten.
De Stichting Veens Welzijn is in staat om de gevraagde taken binnen het gestelde budget uit te voeren met de beschikbare medewerkers en vrijwilligers.	Voldoet. De gevraagde taken worden in de vorm van uitvoering van activiteiten binnen de gestelde budgetten en met de beschikbare medewerkers uitgevoerd. Daar waar nodig worden extra opdrachten en budgetten gegeven voor extra taken.
De prestaties en resultaten van Stichting Veens Welzijn laten sinds de start van de stichting een opgaande lijn zien	Het is niet te bepalen of prestaties en resultaten in de vorm van een bijdrage aan de maatschappelijke doelen een opgaande lijn laten zien. Monitoring en sturing vindt plaats op input en uitvoering van activiteiten en niet op KPI's. Het is de intentie om hiermee te starten met ingang van 2024.

## 4. Bevindingen relatie met vrijwilligers(organisaties)

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen over de opdracht aan Stichting Veens Welzijn en de relatie met vrijwilligers(organisaties) weergegeven. Eerst zijn in de rode kaders de bevindingen op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. *De vluchtige lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de rode kaders.*

### 4.2 Opdracht richting en relatie Stichting Veens Welzijn en vrijwilligers(organisaties)

15. Wat is de verantwoordelijkheid van Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers en is die verantwoordelijkheid en taakinvulling voor alle vrijwilligersorganisaties hetzelfde?
16. Wat is de relatie tussen Stichting Veens Welzijn en andere vrijwilligersorganisaties?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Stichting Veens Welzijn heeft een verantwoordelijkheid (opdracht) in het bieden van scholing van vrijwilligers (Vrijwilligersacademie), ondersteunen van vrijwilligersorganisaties bij vragen, werving en matching van vrijwilligers, het coachen en begeleiden van vrijwilligers. Uit de jaarplannen blijkt dat Stichting Veens Welzijn daarnaast ook ondersteuning biedt aan vrijwilligers in adviesraden, het ondersteunen van de Kenniskring en het participeren in het Vrijwilligersplatform, het bieden van intervisie voor vrijwilligers en het verstrekken van informatie en advies over de waardering van vrijwilligers.
- De verantwoordelijkheid is voor alle vrijwilligersorganisaties hetzelfde. De taakinvulling en relatie is afhankelijk van de vragen van en de samenwerking met de vrijwilligersorganisaties.
- De gemeenschappelijke factor in de relatie tussen Stichting Veens Welzijn en de vrijwilligersorganisaties is dat Stichting Veens Welzijn wordt gezien als de verbindende factor tussen de vrijwilligersorganisaties. Dat komt het meest tot uiting in het Vrijwilligersplatform en de Kenniskring. Daarnaast zijn vooral de Vrijwilligersacademie en de werving en matching van vrijwilligers veel gebruikte en belangrijk ervaren taken die Stichting Veens Welzijn heeft.

#### Onderbouwing

##### Verantwoordelijkheden en taakinvulling

De verantwoordelijkheid van de Stichting Veens Welzijn richting vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties bestaat uit (pijler 2 opdracht Stichting Veens Welzijn):

- Scholing vrijwilligers
- Ondersteuning vrijwilligersorganisaties Veenendaal breed
- Inventariseren behoeften, knelpunten en kansen vrijwilligersorganisaties en ondersteunen hierbij.
- Matching (koppelen van vrijwilligers aan hulpvragers)
- Coachen en begeleiden van vrijwilligers
- Werven vrijwilligers
- Verkrijgen keurmerk Vrijwillige inzet goed geregeld en kwaliteit op peil houden

Uit de jaarplannen en verantwoording blijkt dat de Stichting Veens Welzijn de volgende ondersteuning biedt:

- Bieden van training en cursussen voor vrijwilligers via Vrijwilligersacademie
- Ondersteunen van vrijwilligers in adviesraden
- Ondersteunen van vrijwilligersorganisaties op basis van vragen die ze hebben
- Organiseren bijeenkomsten Kenniskring en het participeren in het Vrijwilligersplatform
- Werving en matching vrijwilligers
- Coaching en begeleiding van vrijwilligers
- Intervisiegroepen voor vrijwilligers
- Informatie en advies over waardering van vrijwilligers

Uit de interviews met Stichting Veens Welzijn, de gemeente en de vrijwilligersorganisaties blijkt dat de verantwoordelijkheid voor alle vrijwilligersorganisaties hetzelfde is. De taakinvulling kan verschillen op basis van de vragen van de vrijwilligersorganisaties. Zo zijn er vrijwilligersorganisaties die samen met Stichting Veens Welzijn de hulplijn hebben opgezet. Daar is de samenwerking en de taakinvulling intensiever.

Het vrijwilligersplatform wordt georganiseerd vanuit de gemeente. De wethouder is voorzitter van dit platform. De kenniskring is een initiatief vanuit Veens Welzijn en met name ook bedoeld voor kennisdeling onder de vrijwilligersorganisaties

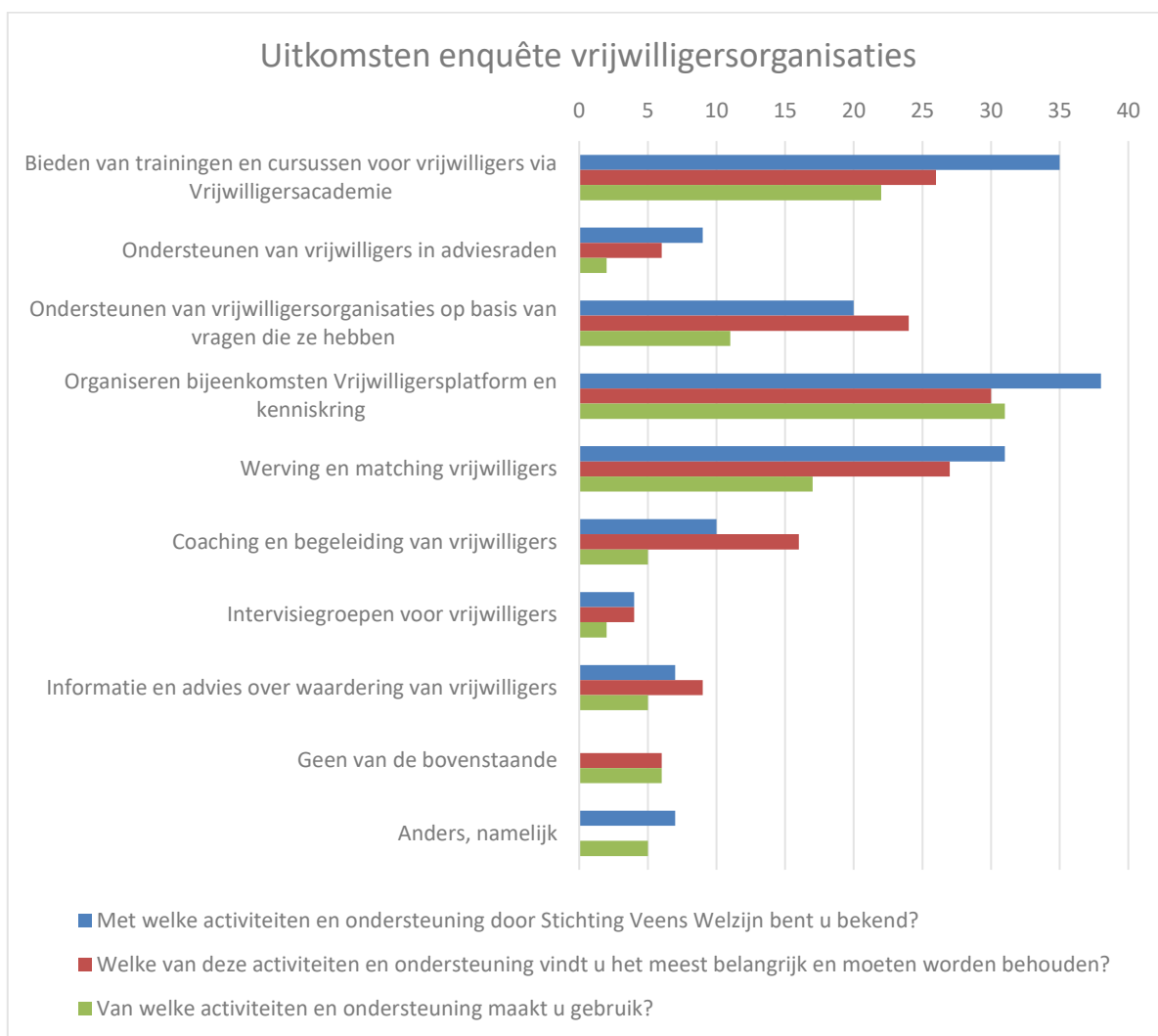
In de jaarverslagen van Stichting Veens Welzijn is de inzet van vrijwilligers inhoudelijk vertaald naar een concreet aanbod in het kader van sociale leefbaarheid, 'langer thuis'; matches van vrijwilligers met vrijwilligersorganisaties en het versterken van de procedures en het beleid rondom vrijwilligers. In het jaarverslag van 2022 geeft Stichting Veens Welzijn bovendien aan dat de stichting zijn een Vrijwilligers Academie en Kenniskring heeft opgezet en bezig is met de voorbereidingen voor het Keurmerk 'Goed geregeld' gestart en een vrijwilligersraad.

### **Bekendheid, belang en gebruik aanbod vanuit perspectief van vrijwilligersorganisaties**

Onder alle bij de gemeente met contactgegevens bekende vrijwilligersorganisaties is een enquête uitgezet. Het doel van de enquête was om na te gaan in welke mate vrijwilligersorganisaties bekend zijn met en gebruik maken van de ondersteuning die de Stichting Veens Welzijn biedt. Maar ook om na te gaan welke vorm van ondersteuning zij belangrijk vinden. De gemeente heeft de Rekenkamer voorzien van 121 mailadressen (met soms meerdere mailadressen per organisatie) van vrijwilligersorganisaties. Uiteindelijk hebben 51 respondenten de enquête ingevuld. De spreiding over de gebieden waarop deze vrijwilligersorganisaties actief zijn is groot, maar de grootste groep (33%) richt zich op ouderen, gevolgd door gezinnen (18%), bewoners met een lichamelijke beperking (16%) en inwoners die de Nederlandse taal beperkt beheersen (16%). Sprake is van een redelijk gelijke spreiding van het aantal vrijwilligers (tot 10, 10-25, 20-50 en 50 of meer) dat actief is voor deze organisaties. De organisaties met meer dan 50 vrijwilligers (33%) hebben het vaakst deelgenomen, de andere categorieën scoren allemaal rond de 20 tot 25 procent. Bijna twee derde (64%) van de deelnemende vrijwilligersorganisatie krijgt subsidie van de gemeente. Het grootste deel (67%) heeft geen betaalde krachten in dienst.

Van de deelnemende organisaties is 90 procent bekend met de activiteiten en ondersteuning die de Stichting Veens Welzijn kan bieden aan vrijwilligersorganisaties. In onderstaande grafiek zijn de uitkomsten van de drie vragen (bekendheid met vormen van ondersteuning, te behouden vormen van ondersteuning en ondersteuning waarvan gebruik wordt gemaakt) te zien. Zo is inzichtelijk of in de antwoorden daarop ook verschillen zijn waar te nemen.





Uit de grafiek blijkt dat drie vormen van ondersteuning het meest bekend zijn: ondersteuning van Vrijwilligersplatform en kenniskring, de Vrijwilligersacademie en de werving en matching van de Vrijwilligers.

Gevraagd is welke van deze activiteiten en ondersteuning het meest belangrijk zijn en moeten worden behouden. De meest bekende ondersteuning is ook de ondersteuning die het meest belangrijk is en moet worden behouden. In de verdiepende interviews met de vrijwilligersorganisaties die na de enquête zijn gehouden wordt bovenstaand beeld bevestigd en benoemen de vrijwilligersorganisaties de verbindende factor die de Stichting Veens Welzijn is tussen alle vrijwilligersorganisaties. Met name vrijwilligersorganisaties die onderdeel zijn van een landelijk werkende organisatie doen vaak eerst een beroep op hun eigen landelijke organisatie als zij praktische vragen hebben. Voor organisaties die een dergelijke landelijke ondersteuningsstructuur niet hebben, is de Stichting Veens Welzijn een plek waar zij de vragen stellen.

Het gebruik van de ondersteuning door Stichting Veens Welzijn door de vrijwilligersorganisatie is wat lager dan de bekendheid en het belang. Ook hier scoren de bekende en belangrijke ondersteuningsvormen het hoogst.

Tot slot is gevraagd naar welke activiteiten en ondersteuning door Veens Welzijn de meeste toegevoegde waarde hebben. Daaruit blijkt dat dit vooral ligt bij:

- De Vrijwilligersacademie (55% zeer veel en veel toegevoegde waarde)
- Ondersteunen bij vragen van vrijwilligersorganisaties (62% zeer veel en veel toegevoegde waarde)
- Vrijwilligersplatform en kenniskring (60% zeer veel en veel toegevoegde waarde)
- Werving en matching vrijwilligers (67% zeer veel en veel toegevoegde waarde)
- Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties (60% zeer veel en veel toegevoegde waarde)

Dit beeld is in de verdiepende interviews bevestigd.

### 4.3 Informatiepositie Stichting Veens Welzijn over vrijwilligers(organisaties)

17. In hoeverre heeft Stichting Veens Welzijn in beeld wat welke vrijwilligersorganisaties in Veenendaal doen?

#### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Vrijwilligersorganisaties geven in meerderheid aan dat Stichting Veens Welzijn een voldoende beeld heeft wat hun organisatie doet. Stichting Veens Welzijn en de gemeente hebben een niet volledig dekkend en actueel beeld van alle vrijwilligersorganisaties. Uit het onderzoek blijkt dat door Stichting Veens Welzijn de afgelopen jaren veel vrijwilligersorganisaties zijn benaderd. Vrijwilligersorganisaties geven aan dat het Vrijwilligersplatform en de Kenniskring, naast persoonlijke contacten, een goed platform bieden voor de stichting om een beeld te krijgen wat welke vrijwilligersorganisaties doen.

#### Onderbouwing

De gemeente en Veens Welzijn beschikken over een bestand van ongeveer 120 organisaties met contactgegevens. Het vermoeden bij de gemeente en Stichting Veens Welzijn is dat dit geen sluitend en altijd actueel totaaloverzicht is van alle vrijwilligersorganisaties die in Veenendaal actief zijn. Dat zal door wijzigingen en vertrek van vrijwilligers en bestuursleden niet geheel compleet te krijgen zijn. Dat geven de vrijwilligersorganisaties in de verdiepende interviews zelf ook aan.

In de verdiepende interviews met vrijwilligersorganisaties is gevraagd of Stichting Veens Welzijn in beeld heeft wat de vrijwilligersorganisaties doen. Daaruit blijkt dat vrijwel alle vrijwilligersorganisaties aangeven dat Stichting Veens Welzijn daarvan een goed beeld heeft. Soms is dat vooral op directieniveau en minder op het niveau van de andere medewerkers van Stichting Veens Welzijn. Enkele vrijwilligersorganisaties geven aan dat het ook niet nodig is dat Stichting Veens Welzijn precies weet wat ze doen.

Uit de interviews met Stichting Veens Welzijn en de gemeente blijkt dat met name door de directeur veel energie is gestoken in contacten met de vrijwilligersorganisaties. Met een aantal vrijwilligersorganisaties is sprake van een intensieve samenwerking in de Hulplijn met veelvuldig periodiek overleg. Ook het Vrijwilligersplatform en de Kenniskring zijn manieren om een beeld te krijgen wat er speelt bij vrijwilligersorganisaties. Zowel de vrijwilligersorganisaties als Stichting Veens Welzijn benoemen dit als belangrijke structuren om te weten wat er speelt bij de vrijwilligersorganisaties en welke vragen bij hen leven.

Uit de verdiepende interviews blijkt dat de aard en mate van samenwerking tussen Stichting Veens Welzijn en de vrijwilligersorganisaties verschilt. Bij een deel van de organisaties is sprake van een intensievere samenwerking doordat samen de Hulplijn wordt ingevuld. Bij andere is sprake van een meer 'reactieve' samenwerking. Als vrijwilligersorganisaties vragen hebben, dan weten ze Stichting Veens Welzijn te vinden. En andersom: als Stichting Veens Welzijn een kenniskring organiseert, dan komen de vrijwilligersorganisaties wel of niet daar naartoe.

#### 4.4 Impact Stichting Veens Welzijn op vrijwilligers(organisaties)

18. Wat zou er gebeuren als Stichting Veens Welzijn geen taken/relatie zou hebben richting vrijwilligersorganisaties?

##### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Het wegvallen van de ondersteuning door Stichting Veens Welzijn heeft geen directe gevolgen voor het praktisch functioneren van de afzonderlijke vrijwilligersorganisaties.
- Het leidt er wel toe dat de verbinding, kennisuitwisseling en samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties niet of minder snel gezocht wordt. Het ontbreekt aan de capaciteit bij de vrijwilligersorganisaties om dat zelf te organiseren.

##### Onderbouwing

De meeste vrijwilligersorganisaties geven aan dat het wegvallen van de taken en relatie met Stichting Veens Welzijn geen directe invloed op het functioneren van hun organisatie zal hebben. Dat heeft meerdere redenen:

- Vrijwilligersorganisaties maken voor de werving en matching van vrijwilligers geen gebruik van Stichting Veens Welzijn.
- Vrijwilligersorganisaties beschikken over een eigen netwerk en (landelijke) ondersteuning die hen in staat stelt om vragen en problemen waar ze mee zitten op te lossen.

In enkele gevallen, dit geldt voor de vrijwilligersorganisaties actief in de Hulplijn, zijn er wel gevolgen voor de wijze waarop de Hulplijn nu is vormgegeven. De coördinerende en verbindende rol valt dan weg. Vrijwilligersorganisaties benoemen zonder uitzondering dat bij het wegvallen van de taken van Stichting Veens Welzijn de verbinding en onderlinge kennisuitwisseling tussen vrijwilligersorganisaties zal wegvallen. Met name de Kenniskring als manier om de verbinding te organiseren valt dan weg. Het is niet vanzelfsprekend dat de vrijwilligersorganisaties zich op eigen initiatief een dergelijke gestructureerde wijze opzoeken, daarvoor ontbreekt het aan de capaciteit. Enkele vrijwilligersorganisaties geven aan dat sociale hulpvragen nu worden opgepakt door vrijwilligers van Stichting Veens Welzijn. Dat zou dan mogelijk komen te vervallen.

## 4.5 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel ( $\leq 50\%$ ) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel ( $> 50\%$ ,  $< 75\%$ ) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte ( $> 75\%$ ) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
De Stichting Veens Welzijn heeft met alle relevante vrijwilligersorganisaties contact en beschikt daarnaast over een overzicht van vrijwilligersorganisaties die ook (maar niet in hoofdzaak) welzijn gerelateerde activiteiten uitvoeren	Voldoet grotendeels. Ruim honderd vrijwilligersorganisaties zijn bij Stichting Veens in beeld. Daar is contact mee (gezocht). Stichting Veens Welzijn heeft geen volledig en actueel overzicht van vrijwilligersorganisaties die welzijn gerelateerde activiteiten uitvoeren.
De Stichting Veens Welzijn voert haar taken en verantwoordelijkheden uit zoals afgesproken in de opdracht die de gemeente heeft verstrekt.	Voldoet. Stichting Veens Welzijn voert de taken en verantwoordelijkheden uit conform de opdracht. Dit blijkt uit de verantwoording. Daarnaast zijn vrijwilligersorganisaties, zo blijkt uit de enquête overwegend goed bekend met de taken op dit vlak die Stichting Veens Welzijn uitvoert.



# 5. Bevindingen verantwoording door Stichting Veens Welzijn

## 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen over de verantwoording van Stichting Veens Welzijn en de zeggingskracht daarvan weergegeven. Eerst zijn in de rode kaders de bevindingen op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. *De vluchtige lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de rode kaders.*

## 5.2 Doelmatigheid

12. Zijn de uitgevoerde activiteiten doelmatig?

### Bevindingen op hoofdlijnen:

- De gemeente stuurt op de uitvoering van de activiteiten volgens de jaarplanning en de begrote inzet die hiermee gemoeid gaat.
- De gemeente kan de doelmatigheid van de activiteiten van Stichting Veens Welzijn niet bepalen op basis van de aanwezige gegevens.
- De gemeente stuurt daarmee niet op doelmatigheid.

### Onderbouwing

De doelmatigheid, ofwel efficiëntie, is bepaald door de verhouding tussen input en het resultaat of de output te bepalen. Daarbij is het de vraag of door de gemeente en Stichting Veens Welzijn gestuurd wordt op doelmatigheid. Dus: wordt met zo weinig mogelijk middelen gestuurd op het behalen van de hoogste output.

### Wijze van verantwoorden

De verantwoordingsrapportages van de Stichting Veens Welzijn aan de gemeente Veenendaal zijn gebaseerd op de jaarplannen en de opdracht waarin activiteiten en uren zijn beschreven en in bijbehorende kosten zijn begroot. Het eerste jaarplan (2021) was vooral op taken gericht, maar nog niet op uren. Daarom is in de verantwoording op de voortgang van taken gerapporteerd. Om inzicht te krijgen in de kosten is in 2022 en 2023 het aantal uren gekoppeld aan de activiteiten. Zo geeft Stichting Veens Welzijn aan hoeveel medewerkers ingezet worden per activiteit. Het gaat daarbij om de hoeveelheid inzet die aan taken wordt besteed. De gemeente heeft via de verantwoordingsrapportages van Stichting Veens Welzijn vooral zicht op de hoeveelheid uren die voor activiteiten worden ingezet.

### Financiële verantwoording

Per pijler en per activiteit maakt Stichting Veens Welzijn inzichtelijk hoe de uitputting is van het budget. Verantwoordingen vinden plaats als tussenrapportage rond het halfjaar, na het derde kwartaal en in het jaarverslag. Daar waar mogelijk is dit uitgesplitst naar inzet in fte. Op deze manier kan in detail gevolgd worden hoe de ureninzet zich per activiteit vertaalt in kosten. Veelal zijn de tussenrapportages op kosten gericht, met in een aantal gevallen een extra toelichting op over- of onderschrijdingen. Stichting Veens Welzijn legt drie maal per jaar een financiële verantwoording af, maar krijgt hierop nooit een formele reactie van de gemeente zo blijkt uit de documentenstudie en de interviews. De gemeente geeft aan dat over de jaarstukken van 2021 een formele brief is gestuurd en dat daarnaast de financiële verantwoordingen tijdens de bestuurlijke overleggen worden besproken.

### **Inhoudelijke verantwoording**

Inhoudelijke verantwoording vindt plaats in de vorm van een tussenrapportage (2021) en het jaarverslag (2021 en 2022). In de tussenrapportage 2021 is per activiteit kwalitatief beschreven wat de voortgang is op de resultaten. In het jaarverslag (2021 en 2022) is voor bepaalde activiteiten aangegeven wat kwalitatief (vertellen) en kwantitatief (tellen) het resultaat is. In het jaarverslag is hier voor een selectie van activiteiten voor gekozen.

Voor 2024 is het volgens respondenten van de gemeente en Stichting Veens Welzijn de bedoeling dat het registratiesysteem van Stichting Veens Welzijn dusdanig is ingeregeld dat er voldoende basis is om een stap te zetten richting rapportage op een veertiental KPI's op basis van de output. Dit is zo beschreven in het recente koersplan dat door de stichting zelf is opgesteld met input van de gemeente. Het is een systeem dat de output registreert waarmee een eerste stap wordt gemaakt om resultaten te registreren. Dat betekent volgens respondenten dat de verantwoording een meer resultaatgerichte invulling krijgt.

### **Sturing op doelmatigheid**

Vanaf het begin in 2021 is eens per 2 tot 3 weken afstemming tussen de opdrachtgever van de gemeente en de directeur van Stichting Veens Welzijn. Tijdens corona was ook op bestuurlijk niveau een zelfde frequentie van het overleg. Sinds medio 2022 is de afstemming ongeveer maandelijks. In 2022 is gestart met dialoogsessies met Stichting Veens Welzijn. Vanaf de start van Stichting Veens Welzijn is er eens per kwartaal een bestuurlijk overleg met de wethouder, de directeur en de accounthouder/beleidsmedewerker.

Respondenten van gemeente en Stichting Veens Welzijn geven aan dat de lijnen heel kort zijn en dat indien nodig er tussentijds wordt overlegd of afgestemd. De gemeente stuurt in haar gesprekken op basis van signalen, de aangeleverde rapportages en het voltooiën van activiteiten en de inzet die daarmee gemoeid is. De gemeente geeft aan dat de doelmatigheid van de uitvoering van activiteiten door de Stichting Veens Welzijn niet goed bepaald kan worden op basis van de gegevens die nu voorhanden zijn. De gemeente stuurt daar niet bewust op. Ze ziet wel dat er veel activiteiten worden georganiseerd. De output is inzichtelijk, maar de gemeente kan niet beoordelen of dat doelmatig is uitgevoerd.

Sturing op doelmatigheid vindt daarmee nog niet plaats maar wel wordt door respondenten aangegeven dat men de indruk heeft dat de Stichting Veens Welzijn vrij doelmatig werkt. Gemeentelijke respondenten geven aan dat zij vooral sturen op basis van signalen. Dat kan twee kanten op: aanpassing van de kant van de gemeente of van de kant van Stichting Veens Welzijn. De gemeente geeft aan dat twee keer per jaar een gesprek plaats vindt over de voortgangsrapportage, maar geeft toe dat die op activiteit en inzet niveau is en dat het inhoudelijk wel wat steviger mag.

## **5.3 Zeggingskracht verantwoording Stichting Veens Welzijn over doelbereik**

13. Is de verantwoording van de KPI's gekoppeld aan de uitvoering van beleidsthema's en beleidsdoelen van de gemeente en kan de toegekende bijdrage daarmee verantwoord worden?

#### **Bevindingen op hoofdlijnen:**

- In de aanwezige jaarplannen en verantwoordingen zijn geen KPI's voorhanden die de uitvoering door Stichting Veens Welzijn koppelen aan beleidsthema's en beleidsdoelen van de gemeente. Sprake is van een verbinding tussen pijlers in de opdracht van Stichting Veens Welzijn en de beleidsthema's en beleidsdoelen van de opdracht.
- De verantwoordingsrapportages bieden inzicht in wat binnen de opdracht is ingezet (activiteiten en uren), maar niet of daarmee de doelen zijn bereikt. Dit komt doordat in het beleid en in de opdracht aan Stichting Veens Welzijn geen KPI's met streefwaarden zijn benoemd.

## Onderbouwing

In de jaarplannen en ook in de verantwoordingen zijn geen KPI's voorhanden die de uitvoering van activiteiten door de Stichting Veens Welzijn koppelen aan beleidsthema's en beleidsdoelen van de gemeente. Een directe koppeling met de gemeentelijke doelen wordt niet gemaakt in de tussenrapportages en de jaarverslagen. In de rapportages wordt niet gerapporteerd op gerealiseerde effecten. Respondenten van de gemeente geven aan dat het de vraag is of de inzet van Stichting Veens Welzijn direct één op één te verbinden is aan de behaalde outcome en effecten. Ze geven aan dat op dit moment geen inzage is in de bijdrage van de activiteiten uitgevoerd door de Stichting Veens Welzijn aan de gemeentelijke doelen. Dat komt omdat voor het behalen van de beleidsdoelen van de gemeente niet alleen de bijdrage van Stichting Veens Welzijn van belang is.

De gemeente geeft aan dat zij wel impliciet een koppeling maken. Als bijvoorbeeld extra budget naar jongerenwerkers gaat, gebeurt dit op basis van de vragen en de problematiek die toe is genomen. Dan worden afspraken gemaakt over extra inzet. Daar geeft de gemeente dan tijdelijk extra geld voor. Een kostenbatenanalyse op deze extra inzet zou volgens de gemeente plaats moeten vinden, maar dat gebeurt was eind 2023 nog niet het geval. In april 2024 geeft de gemeente aan dat het onderzoek naar de effecten van de extra inzet jongerenwerk loopt. Dit is wel ingezet voor de extra opdracht "welzijn op recept". Daar zijn eind 2023 nog te weinig data voor aanwezig om uitspraken over te doen.

## 5.4 Verantwoording over inzet voor vrijwilligers(organisaties)

14. In hoeverre bevat de verantwoording van Stichting Veens Welzijn ook de inzet van andere vrijwilligersorganisaties en is dat in lijn met de gemaakte afspraken daarover?

### Bevindingen op hoofdlijnen:

- Stichting Veens Welzijn werkt vooral faciliterend voor de vrijwilligersorganisaties
- In de gevallen dat de Stichting Veens Welzijn samenwerkt in een opdracht met partners en die laatste ook financiert, rapporteert de Stichting niet de activiteiten van die organisaties maar wel dat zij die financiert.

## Onderbouwing

De Stichting Veens Welzijn werkt vooral faciliterend voor de vrijwilligersorganisaties. Zij organiseren bijvoorbeeld de kenniskring, voorzien in trainingen aan vrijwilligers en stellen zich zelf op als verbinder naar en tussen vrijwilligersorganisaties.

In een aantal gevallen werkt Stichting Veens Welzijn samen met partners aan een opdracht. Dit staat ook zo beschreven in de opdracht en het jaarplan. In die gevallen treedt Veens Welzijn op als opdrachtgever en gaat een overeenkomst aan. Onderdeel van die overeenkomst kunnen ook afspraken rondom financiering en verantwoording behelzen. In andere gevallen kan het gaan om samenwerking waarbij organisaties hun eigen kosten dragen maar we wel een gezamenlijk doel nastreven. Veens Welzijn legt in een overeenkomst met de wederpartij de afspraken en verwachte resultaten vast. Hierin is onder meer opgenomen dat financiering in twee fases plaatsvindt: 90% gedurende de looptijd en de resterende 10% pas wanneer verantwoording heeft plaatsgevonden, en alleen wanneer de uitgaven dat rechtvaardigen. In 2023 ging het om afspraken met de volgende organisaties: Bouwdorp, Huiswerkbegeleiding, (ICF), COC, Hulplijn Veenendaal, Netwerk voor Jou, St. Present, HipHelpt, Goed voor Elkaar (de Veense Huiskamer), Kids Kitchen, EHBO Veenendaal, Buitenzorg en Humanitas .

Daarmee financiert de stichting wel andere organisaties en daar leggen ze verantwoording over af. Stichting Veens Welzijn geeft in haar verantwoording daarnaast aan wat haar inzet en bijdrage is in de betreffende activiteit. Ze rapporteren niet inhoudelijk over de activiteiten die de andere

(vrijwilligers)organisaties uitvoeren, maar wel dat zij deze in voorkomende financieren. In dat geval is er altijd sprake van een overeenkomst waarin prestaties zijn vastgelegd.

De Stichting Veens Welzijn geeft aan te werken met 400 vrijwilligers. Veens Welzijn rapporteert hier over aantallen waarmee zij direct werken. Dit kan volgens respondenten zijn dat dit ook vrijwilligers zijn die bij een vrijwilligersorganisatie zijn aangesloten.

## 5.5 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
In de verantwoording wordt op KPI's zowel kwantitatief als kwalitatief (tellen en vertellen) gerapporteerd.	Voldoet niet. Tot en met 2023 zijn geen KPI's afgesproken waarmee zowel kwantitatief als kwalitatief kan worden gerapporteerd. In haar koersdocument geeft Stichting Veens Welzijn aan hiermee een start te maken in 2024.
De verantwoording van Stichting Veens Welzijn bevat de informatie over de behaalde prestaties en resultaten zoals in de opdracht aan Veens Welzijn is afgesproken.	Voldoet. De rapportages bevatten informatie over het voltooien van activiteiten en de inzet die daarvoor nodig is (inputgericht rapporteren). Dit geeft inzicht in de afgesproken en behaalde prestaties en de directe resultaten van de activiteiten.



# Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen

## Geraadpleegde documenten

### Beleidskader

Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 infographic opiniepeilers  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Rapport opiniepeilers  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Uitwerking amendement Ombudspersoon  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Opzet uitvoeringsplan IBK-SD 2024  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Advies cliëntenraad Werk en Inkomen  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Aanvullend cliëntenraad Werk en Inkomen  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Reactie op advies cliëntenraad Werk en Inkomen  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2024-2027 Advies jongerenraad  
Integraal beleidskader Sociaal Domein 2020-2023 Sterker door verbinding  
Integraal beleidskader sociaal Domein 2020-2023

### Extra opdrachten

Opdrachtbrief Jongerenwerker Franse Gat 2022  
Opdrachtbrief aanvulling Huiswerk plus  
Opdrachtbrief extra spreekuren energietoeslag  
Opdrachtbrief locatietoördinatie GOO 24 augustus 2022  
Opdrachtbrief locatietoördinatie GOO 4 augustus 2022  
Opdrachtbrief locatietoördinatie GOO 3 maart 2023  
Opdrachtbrief Ontmoetingsplek Jongeren NPO  
Opdrachtbrief uitbreiding WOR 2023  
Opdrachtbrief VAK Werkt  
Opdrachtbrief Stichting Veens Welzijn NPO  
Opdrachtbrief Stichting Veens Welzijn project MadV  
Opdrachtbrief Veense Huiskamer  
Opdrachtbrief VVE-specialisten  
Opdrachtbrief Wooncoach

### Jaarplannen Stichting Veens Welzijn

Jaarplan 2021  
Jaarplan 2022  
Jaarplan 2023  
Stand van zaken Stichting Veens Welzijn 1 juni 2021

### Kaderovereenkomsten Stichting Veens Welzijn

Kaderovereenkomst 2021  
Kaderovereenkomst 2022  
Kaderovereenkomst 2023

### **Overige documenten**

Opdracht Stichting Veens Welzijn 22 september 2020  
Aanbiedingsbrief jaarrekening 2021 Stichting Veens Welzijn  
Jaarrekening 2021 Stichting Veens Welzijn  
Programmabegroting 2022 en meerjarenplanning 2023-2025 Gemeente Veenendaal  
Effectenmonitor Gemeente Veenendaal, 2021, 2022 en 2023  
Inspraaktekst Stichting Veens Welzijn 23 oktober 2023  
Motie SGP, GroenLinks, Lokaal Veenendaal, PvdA, SP, ChristenUnie, D66, CDA 16 november 2023

### **Rapportages Stichting Veens Welzijn**

Jaarverslag 2021  
Tussentijdse rapportage Juni 2021  
Rapportage 3e kwartaal 2021  
Toelichting op rapportage 3e kwartaal 2021  
Tussenrapportage augustus 2021  
Jaarverslag 2022  
Tussenrapportage januari-mei 2022  
Tussenrapportage mei 2023

### **Geraadpleegde respondenten interviews**

<b>Respondenten</b>	<b>Aantal</b>
Vrijwilligersorganisaties	12
Beleidsmedewerkers gemeente Veenendaal	3
Directie Stichting Veens Welzijn	1
Medewerkers Stichting Veens Welzijn	3
Wethouders (accounthouders) Veenendaal	2

## Bijlage 2: overzicht beleidsdoelen

Beleidsdoel volgens IBK sociaal domein 2021-2023 gemeente Veenendaal	Doelen/activiteiten volgens opdracht aan Stichting Veens Welzijn	Doelen/activiteiten in jaarplan Stichting Veens Welzijn/ begroting gemeente (2021-23)
<p>Maatschappelijk doel 01: <b>Inclusieve samenleving</b></p> <p>a) Veenendalers nemen verantwoordelijkheid voor eigen zelfredzaamheid en eigen kwetsbaarheid, passend bij de levensfase.</p> <p>b) Veenendalers wonen zo lang mogelijk thuis.</p> <p>c) Het aantal laaggeletterde inwoners daalt.</p> <p>d) Veenendalers nemen meer deel aan de samenleving.</p>	<p>De Stichting draagt bij aan een wijk waar alle bewoners prettig met elkaar samenleven en werkt zo mee aan een inclusievere samenleving (MD01) – pijler 1</p> <p>De landelijke beweging zet in op het langer thuis wonen. De Stichting ondersteunt hiervoor mantelzorgers, heeft overzicht over het aanbod in de sociale basis, leidt mantelzorgers hiernaar toe en ontwikkelt waar nodig algemene voorzieningen die deze beweging naar langer thuis blijven stimuleert en ondersteunt. De Stichting biedt een algemene vervoersdienst aan die inwoners helpt gebruik te maken van algemene voorzieningen en bevordert in de zelfredzaamheid. (MD01). - Pijler 4</p> <p>Een belangrijke voorwaarde om langer thuis te kunnen blijven wonen, is het hebben van een kwalitatief goed sociaal netwerk. De Stichting biedt inwoners een diversiteit aan mogelijkheden om hun sociale netwerk op te bouwen dan wel te versterken (MD01). - Pijler 4</p>	<p>Basistaken pijler 1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organiseren en faciliteren van ontmoetingen</li> <li>2. Initiëren en stimuleren van bewonersinitiatieven</li> <li>3. Stimuleren van inwonersactiviteiten te bezoeken en/of te organiseren</li> <li>4. Laagdrempelig informatie en advies bieden.</li> <li>5. Wijkcoaches en VVE medewerkers voeren gesprekken met inwoners</li> <li>6. Helpen inwoners hun netwerken te versterken</li> </ol> <p>Extra taken pijler 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buurtouders (sinds 2021)</li> <li>- Buurtbemiddeling (sinds 2021)</li> <li>- Locatie coördinatie Oekraïners (sinds 2021)</li> <li>- Sollicitatiespreekuur (sinds 2022)</li> </ul> <p>Basistaken pijler 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprekken ouderen</li> <li>- Individuele vervoersvoorziening</li> <li>- Ondersteunen mantelzorgers</li> <li>- Bewustwording thema mantelzorg</li> </ul> <p>Extra taken pijler 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veense Huiskamer</li> </ul>

<p>Maatschappelijk doel 02 - <b>Verder versterken opvoed- en opgroei-klimaat</b></p> <p>a) Jeugdigen groeien gezond en veilig op; we stimuleren en ondersteunen ouders om te zorgen voor een gezonde ontwikkeling van kinderen en een veilig opgroei-en opvoedklimaat.</p>		<p>Begroting gemeente 2022 IV.b.5. In 2022 kunnen kinderen en/of ouders met echtscheidings-problematiek laagdrempelig gebruik maken van diverse collectieve trainingen</p> <p>Basistaak pijler 3 Veens Welzijn biedt in samenwerking met het CJG algemene/generalistische trainingen aan kinderen van gescheiden ouders (zoals weerbaarheidstraining).</p> <p>Begroting gemeente 2023 V.d.1. De pilot met een taalspecialist die op alle VVE-scholen in Veenendaal extra ondersteuning gaat bieden wordt met een jaar verlengd. De gemeente subsidieert de functie van specialisten VVE. Aan de hand van een nul-analyse is een adaptieve routekaart ontwikkeld. VVE-scholen krijgen ondersteuning op maat. De taalspecialisten hebben een trekkersrol en stimuleren kennisdeling tussen de VVE-scholen. Zij werken op basis van een projectplan dat in overleg met de scholen en de gemeente is opgesteld. De taalspecialisten zullen in 2022 onder andere meer inzetten op de samenwerking met de voorscholen</p> <p>Extra taak pijler 3: -Ouderprogramma VVE (zie kaderovereenkomst) -VE specialisten t.b.v. scholen</p> <p>Begroting gemeente 2023 V.g.2. In kader van het NPO wordt toegevoegde waarde gezocht bij: Bovenschoolse maatregelen die buiten het bereik van één school vallen of voor meer scholen zijn (bv. voorleeshulp thuis, sport, zomerschool); Vertraging VVE; Welzijn van</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>leerlingen. In samenwerking met de scholen zoeken we naar maatregelen die nodig zijn om onderwijsvertragingen in te halen. We zetten in wat werkt voor kinderen in overleg met de partijen.</p> <p>Extra taak pijler 3: -NPO gelden voor projectmedewerker en ambulante jongerenwerkers. (kaderovereenkomst)</p>
<p>Maatschappelijk doel 03 - <b>Inwoners willen meer voor en met elkaar doen</b></p> <p>a) De betrokkenheid van Veenendalers bij hun leefomgeving en daarmee het omzien naar elkaar is vergroot. b) De inzet van vrijwilligers en het sociale netwerk is onderdeel van het normale leven. c) Mantelzorgers blijven actief met passende ondersteuning om overbelasting te voorkomen. d) Versterken van de sociale basis</p>	<p>De Stichting stimuleert dat inwoners meer voor elkaar zorgen, zodat zij minder snel een beroep doen op (maatwerk)voorzieningen van de gemeente (MD03) – Pijler 1 In de sociale basis zijn veel vrijwilligersorganisaties actief. De Stichting ondersteunt en verbindt deze organisaties. Dit resulteert in een sluitend netwerk (MD03) zodat de aanwezige vrijwilligers optimaal ingezet worden en zich ondersteund voelen. – Pijler 2</p>	<p>Zie basistaken en extra taken pijler 1</p> <p>Basistaken Pijler 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scholing vrijwilligers</li> <li>- Ondersteuning vrijwilligersorganisaties Veenendaal breed</li> <li>- Inventariseren behoeften, knelpunten en kansen vrijwilligersorganisaties en ondersteunen hierbij.</li> <li>- Matching (koppelen van vrijwilligers aan hulpvragers)</li> <li>- Coachen en begeleiden van vrijwilligers</li> <li>- Werven vrijwilligers</li> <li>- Verkrijgen keurmerk Vrijwillige inzet goed geregeld en kwaliteit op peil houden</li> </ul> <p>Begroting gemeente 2022: Veens Welzijn geeft ook in 2022 uitvoering aan de ondersteuning van mantelzorgers. Concrete afspraken hierover zijn vastgelegd in het jaarplan 2022</p> <p>Extra taken pijler 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelzorgcompliment (sinds 2021)</li> </ul>
<p>Maatschappelijk doel 04 - <b>Vroeger signaleren en handelen en dit dicht bij de inwoner organiseren</b></p>	<p>De Stichting zet zich vol in op preventie en algemene voorzieningen (in de wijken) voor gezinnen. Zij signaleert ook</p>	<p>Basistaken pijler 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunen ouders in de opvoeding</li> </ul>

<p>a) Preventie draagt bij aan een gezondere levensstijl</p> <p>b) Vroegtijdige interventies bij opvoed-, financiële, woon- en/of psychosociale gezondheidsvraagstukken, om zo problematische vraagstukken (en dus maatwerkvoorzieningen) te voorkomen</p> <p>c) De ondersteuning is gericht op een duurzaam effect</p>	<p>problemen op diverse leefgebieden, zoals financiële problemen en signaleren kindermishandeling zodat hierop ondersteuning ingezet kan worden. Hierdoor wordt voorkomen dat te snel gebruik wordt gemaakt van specialistische, individuele ondersteuning (MD04). De Stichting richt zich op outreachend maatwerk voor jongeren en biedt algemene voorzieningen aan voor ouders en kinderen, die hiermee in staat worden gesteld om een veilig en gezond opvoed- en opgroei-klimaat te creëren voor hun gezinnen (in het bijzonder wanneer sprake van volwassenproblematiek) – Pijler 3</p> <p>De Stichting signaleert op diverse gebieden, zoals armoede, financiële problemen en eenzaamheid (MD04). - Pijler 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunen ouders bij de (taal)ontwikkeling van hun kind (VVE programma)</li> <li>- Organiseren activiteiten voor kinderen</li> <li>- Laagdrempelige individuele ondersteuning voor jongeren (vanuit vertrouwensrelatie vroegtijdig signaleren van zorgbehoefte of grensoverschrijdend gedrag)</li> <li>- Inloop- en ontmoetingsactiviteiten opzetten.</li> <li>- Talentontwikkeling voor jongeren</li> <li>- Bevorderen kansrijk gedrag</li> </ul> <p>Extra taken pijler 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatje achter de voordeur</li> </ul> <p>Begroting gemeente 2023 III.f.5. We zetten in op minimaal één erkende interventiemethode vanuit de Kansrijke Start.</p> <p>Extra taak kaderovereenkomst: Homestart, mamacafe en BOR (kaderovereenkomst)</p> <p>Begroting gemeente 2022 II.f.4. In 2022 voeren we de pilot Welzijn op Recept uit.</p> <p>Extra taken pijler 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welzijn op recept (sinds 2022)</li> </ul> <p>Extra taken (kaderovereenkomst) pijler ??</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huiswerkplus (minima beleid)</li> <li>- Kans voor talent</li> </ul>
<p>Maatschappelijk doel 05 – <b>Meer mensen vinden een plek op de arbeidsmarkt</b></p>		

<p>a) Behouden en uitbreiden van werkgelegenheid in Veenendaal</p> <p>b) Er is sprake van een doorlopende lijn arbeidsparticipatie in samenwerking met onze partners</p> <p>c) De samenwerking tussen arbeidsmarkt en onderwijs is versterkt</p>		
<p>Maatschappelijk doel 06 - <b>Ondersteuning meer op maat voor wie dat nodig heeft</b></p> <p>a) Het aantal casussen waarbij de huisarts het CJG inschakelt is met ongeveer 10% toegenomen ten opzichte van 2020</p> <p>b) Ten opzichte van 2018 wordt ongeveer 10% minder ambulante jeugdhulp verleend door jeugdhulpaanbieders</p> <p>c) Ten opzichte van 2018 is het aantal jeugdigen met in instellingsverblijf30 met ongeveer 10% gedaald</p> <p>d) Het aantal meerderjarigen dat begeleiding ontvangt waar behandeling passender is, is afgenomen</p> <p>e) Het aantal voortijdig schoolverlaters en thuiszitters is afgenomen</p>		<p>Begroting gemeente 2023 III.g.1. Samen met Veens Welzijn ontwikkelen we aanbod om wachtenden op GGZbehandeling te ondersteunen</p> <p>Deze activiteit is nog niet in jaarplan Stichting Veens Welzijn terug te vinden.</p>
<p>Maatschappelijk doel 07 - <b>Toegang voor de inwoner verder versimpelen</b></p> <p>a) In 2021 is sprake van een uniforme werkwijze van de eerste uitvraag bij alle loketten sociaal domein</p>		
<p>Maatschappelijk doel 08 - <b>Verbinding versterken als dit een positief effect heeft op de kwaliteit, financiën en/of organisatie</b></p> <p>a) In 2023 is een integrale werkwijze sociaal domein binnen de gemeente en tussen gemeentelijke partijen en externe partijen gerealiseerd</p>	<p>De Stichting verbindt alle partners in de sociale basis zodat er een optimale samenwerking ontstaat (MD08) – Pijler 1.</p>	<p>Zie basistaken pijler 1.</p>
<p>Maatschappelijk doel 09 - <b>De gemeente neemt bij voorkeur</b></p>		<p>Begroting gemeente 2022 III.i.1. De pilot 'VAK werk(t)' voert in</p>

<p><b>een faciliterende rol aan om de eigen rol van inwoners en de kracht van de samenleving te stimuleren.</b></p> <p>a) De deskundigheidsbevordering tussen uitvoerende partijen in het sociaal domein is gefaciliteerd</p> <p>b) Ten opzichte van 2019 is r een daling van ongeveer 10% van het aantal maatwerkvoorzieningen</p> <p>c) Er zijn innovatieve ondersteuningsmogelijkheden samen met de uitvoerende partijen</p>		<p>2022 55 casussen uit waarbij combinaties gemaakt zijn tussen maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen. (Innovatie in samenwerking met: Wmo-loket - sociale basis - Wmo-zorgaanbieders). Deze inspanning heeft betrekking op meerdere thema's binnen het programma 'Sociale leefomgeving'.</p> <p>Extra taak pijler 1: -Pilot Vak Werkt (kaderovereenkomst)</p>
<p><b>Maatschappelijk doel 10 - We willen meer sturen op kwaliteit en effectiviteit van aangeboden ondersteuning. Beleidssturing en monitoring op de volle breedte van het sociale domein ondersteunt dit.</b></p> <p>a) In 2021 is de sturing op aanbieders vergroot</p> <p>b) Financiële kaders vormen geen belemmering voor integraal werken</p> <p>c) Eind 2023 is een integraal dashboard sociaal domein beschikbaar, waarbij integrale monitoring tot op buurtniveau mogelijk is</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het tegengaan van versplintering en opvullen van hiaten in de sociale basis.</li> <li>• Het organiseren en innoveren van noodzakelijke algemeen toegankelijke en preventieve voorzieningen, waar passend de vraag naar dure maatwerkvoorzieningen verminderen.</li> <li>• Het starten van innovatieve pilots die bijdragen aan de balans tussen de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening, de organisatie van deze dienstverlening en de kosten van de dienstverlening aan inwoners.</li> </ul>	<p>Koersplan is onder andere gebaseerd op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veens welzijn en samenwerking bij een stevige sociale basis</li> <li>- Wendbaarheid bij nieuwe ontwikkelingen</li> <li>- Ketensamenwerking bij doorgaande lijn</li> </ul>



# Colofon

Projectnummer: 368

Auteurs: Gerard Nieuwe Weme  
Julian Edens  
Karin Moor  
Yorick van den Berg

B&A B.V.  
Bezuidenhoutseweg 161  
Postbus 829  
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500  
f 070 - 3029501

e-mail: [info@bagroep.nl](mailto:info@bagroep.nl)  
http: [www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl)

Den Haag, april 2024

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Team SCB

Behandeld door

Telefoonnummer

Documentnummer

Ons kenmerk Zaaknummer 2180309

Uw brief van 28 mei 2024

Uw kenmerk

Verzenddatum 18 juni 2024

De Voorzitter van de Rekenkamer  
Veenendaal

De heer prof. dr. J. Telgen

Postbus 1100

3900 BC Veenendaal

Datum 18 juni 2024

Onderwerp bestuurlijke reactie rekenkamerrapport  
'Uitvoering welzijnsbeleid gemeente  
Veenendaal'

Geachte heer Telgen,

Op 28 mei jl. ontvingen wij het Rekenkamerrapport 'Uitvoering welzijnsbeleid gemeente Veenendaal' naar aanleiding van het onderzoek naar de vraag hoe doeltreffend en doelmatig de uitvoering van het welzijnsbeleid is door de Stichting Veens Welzijn. In het onderzoek werd gekeken naar de kwaliteit van beleidsdoelen en de uitvraag aan de Stichting, het uitvoeringsplan, de verantwoording en de relatie met vrijwilligersorganisaties.

U stelt ons in het kader van bestuurlijk hoor en wederhoor in de gelegenheid inhoudelijk te reageren op de rapportage. Wij danken u hartelijk voor het rapport. De bevindingen en conclusies in het rapport zijn overwegend herkenbaar en de gedane aanbevelingen nemen wij grotendeels over. In het vervolg van onze reactie gaan wij hier verder op in.

Voordat wij inhoudelijk reageren merken wij het volgende op. De Stichting Veens Welzijn is in 2021 gestart en in de beginperiode lag de nadruk op een goede start van de nieuwe organisatie en daarbij een goede overgang van werkzaamheden van de 'oude' organisatie Veens naar de nieuwe Stichting Veens Welzijn. Van meet af aan was er aandacht voor het professionaliseren van de samenwerking tussen gemeente en Stichting. In de jaren 2021 en 2022 werden de Stichting en ook het gemeentebestuur geconfronteerd met een nieuwe werkelijkheid veroorzaakt door de coronapandemie en de oorlog in Oekraïne. Dit alles heeft een forse impact gehad op de uitvoering van welzijnstaken en het improvisatievermogen van zowel gemeente als Stichting. Vanaf het jaar 2023 is verder gewerkt aan de bedoelde professionalisering van de samenwerking. Na de coronapandemie kon dat ook intensiever, onder meer door directer contact tijdens bijeenkomsten. De nadere afstemming en relatie tussen de gemeentelijke doelen en de te behalen resultaten door Veens Welzijn passen bij die professionalisering. Wij hebben in gezamenlijkheid met de Stichting vastgesteld dat een koersplan van de Stichting nodig was om richting te kunnen geven aan de uitvoering van taken door Veens Welzijn. Het koersplan is in 2023 opgesteld. Tenslotte zochten en zoeken wij het opstellen van doelen en resultaten continu en in gezamenlijkheid naar een goede balans tussen de uitvoering van taken en het meten van wat uitgevoerd wordt.

Voor wat betreft de conclusies merken wij het volgende op.

1. *De gemeentelijke doelen zijn niet concreet.*

Wij delen de conclusie dat de gemeentelijke doelen in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein niet voldoende concreet zijn om direct af te meten aan de afspraken met Veens Welzijn. Dit is ook niet

onze insteek. Het concretiseren van de doelen vindt met name plaats in de uitvoeringsplannen van het Integraal beleidskader. Wij wijzen er daarbij op dat er naast Veens Welzijn meer actoren en organisaties bijdragen aan de doelen, resultaten en inspanningen zoals vermeld in dat beleidskader en de bijbehorende jaarlijkse uitvoeringsplannen. De inspanningen vanuit die uitvoeringsplannen worden verantwoord via de effectmonitor. Er wordt in uw rapport aanbevolen dat er streefwaarden geformuleerd moeten worden. Het is daarbij van belang dat helder is hoe gemeten wordt om te kunnen beoordelen of aan de streefwaarden is voldaan.

2. *De structuur voor de doorvertaling van doelen naar een opdracht voor de Stichting Veens Welzijn is goed, maar de inhoudelijke scherpheid op te bereiken effecten ontbreekt.*  
En
3. *De sturing en verantwoording van de Stichting Veens Welzijn is voornamelijk op basis van ingezette uren en middelen.*

Onze reacties ten aanzien van de 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> conclusie hebben wij als volgt gecombineerd. Tijdens de eerste twee jaar moest er voor wat betreft onze relatie met de Stichting veel op praktisch niveau georganiseerd worden, de organisatie zelf was in opbouw en dat gold ook voor het netwerk. De opdracht aan de Stichting veranderde door zowel de coronapandemie als nadien de oorlog in Oekraïne. Er is veel overleg gevoerd over hoe daarop gereageerd moest worden. De vooraf met de Stichting afgesproken resultaten verdwenen wat naar de achtergrond omdat er minder regulier mogelijk was en veel aandacht nodig was voor activiteiten rondom corona en – in mindere mate – de komst van Oekraïners naar Veenendaal.

Het benoemen van concrete doelen is in de kern niet ingewikkeld. Dat geldt echter niet voor de vertaling van die doelen en het meetbaar maken van wat is bereikt. In 2022 hebben de gemeente en de Stichting besloten dat de Stichting een koersplan opstelt waarbij meer invulling is gegeven aan die punten. Het plan geeft richting aan waar Veens Welzijn wel of geen actieve rol en taak bij heeft. Naast dit koersplan werkt Veens Welzijn vanaf medio 2022 met een registratiesysteem. Hierdoor zijn meer gegevens beschikbaar over aantallen. En het maakt ook zichtbaar waar de resultaten meer 'verteld' moeten worden. Bij het meten van resultaten gaat het om de combinatie van tellen en vertellen. Bij verschillende projecten is de afgelopen jaren gewerkt aan outcome. Er wordt gewerkt aan het formuleren van outcome-effecten, maar dan vooral bij de aanvullende projecten en (nog) niet bij de basistaken. Het is van belang voortdurend af te wegen welke tijd wij aan het werken aan doelen willen (laten) besteden en welke tijd aan het registreren en meten.

4. *Sturing op doelmatigheid vanuit de gemeente blijft achterwege.*

Door inzicht in de middelen en de ingezette uren kunnen wij beoordelen hoe gelden aan de uitvoering van welzijnstaken zijn besteed. Dit is in 2021 ook bewust zo afgesproken met Stichting Veens Welzijn. De doelmatigheid heeft de afgelopen jaren minder aandacht gehad. Uw onderzoek helpt ons nu verder omdat het meer richting geeft in het proces van professionalisering die wij ten opzichte van de Stichting als opdrachtnemer willen maken. De beoordeling van de doelmatigheid zal de komende jaren meer aandacht krijgen, wat een uitdrukkelijke wens is van zowel ons als de Stichting. Wel willen we opmerken dat er niet altijd een causaal en meetbaar verband bestaat tussen de inzet van middelen en resultaten als het gaat om welzijnswerk. Het blijft tellen en vertellen, waarbij we inzetten op meetbaarheid waar mogelijk en passend. Zie ook punt 3 en het gaan werken met kpi's vanuit de Stichting onder punt 6.

5. *De opdracht van de Stichting Veens Welzijn is fors gegroeid.*

Veranderende omstandigheden en vragen vanuit de landelijke overheid en de Veenendaalse samenleving vroegen om (tijdelijke) uitbreiding van taken. Zo wijzen wij op de locatiecoördinatie bij de gemeentelijke opvanglocatie voor Oekraïners. Deze extra inzet is gedeeltelijk tijdelijk en sommige activiteiten hiervan zijn inmiddels ook al gestopt. Ook is er bijvoorbeeld vanuit de raad een extra opdracht gekomen als het gaat om de uitvoering van 'Welzijn op recept'. Vanwege de resultaten heeft de raad hiervoor structureel geld beschikbaar gesteld en is deze aanvullende opdracht aan Veens Welzijn verstrekt. Voor wat betreft de toeslagenaffaire is door de Stichting geen extra inzet gepleegd. Voor ons is van belang dat de opdracht aan Veens Welzijn past bij de maatschappelijke vragen die er

spelen waarbij flexibiliteit gewenst is. Het opgestelde koersplan geeft richting om te kunnen bepalen welke aanvullende taken wel of niet passend zijn.

6. *De meerwaarde van de Stichting Veens Welzijn voor de vrijwilligers(organisaties) ligt vooral in de rol van vraagbaak en verbinder.*

Deze conclusie is grotendeels herkenbaar. Stichting Veens Welzijn heeft vooral een rol als ondersteuner van de vrijwilligersorganisaties en is de 'spin in het web' als het gaat om vrijwilligers(werk) in Veenendaal. Vragen die er leven zijn de input voor de acties en activiteiten die Veens Welzijn uitvoert. De kenniskring wordt vanuit Veens Welzijn georganiseerd, ook om onderling kennis te delen en informatie met elkaar uit te wisselen. Voor het vrijwilligersplatform is Veens Welzijn de verbinder tussen gemeente en organisaties.

Ten aanzien van uw aanbevelingen het volgende.

Uw eerste aanbeveling gericht aan de raad (*"Expliciteer de maatschappelijke doelen"*) zien wij ook als een aanbeveling aan ons college maar merken daarbij wel op dat die doelen verder gaan dan het bereik van Stichting Veens Welzijn. Een en ander moet naar ons idee wel in samenhang bekeken worden. Eind 2023 is een nieuw Integraal beleidskader sociaal domein door de raad vastgesteld voor de jaren 2024 – 2027 met meer thema's en minder doelen waarvan de verdere uitwerking en concretisering plaatsvindt via de uitvoeringsplannen. Wij erkennen dat het beleidskader voor een deel een wat abstract karakter heeft, maar wij betrekken de raad graag bij de voortgang via de effectmonitor en de evaluatie.

*"Voorzie de opdracht aan de Stichting Veens Welzijn vooral van outcome afspraken"*

Wij zullen de opdracht aan de Stichting voorzien van afspraken gericht op effecten en uitkomsten en daar waar nodig ook op onder meer het aantal uitgevoerde activiteiten of bereikte mensen. Zoals aangegeven zetten wij in het kader van verdere professionalisering in op het meer sturen op KPI's en streefwaarden. Wij gaan daarbij zoeken naar te behalen resultaten en in hoeverre deze wel of niet toe te schrijven zijn aan wat Veens Welzijn doet.

*"Informeer de raad over de effecten van de Stichting Veens Welzijn op het doelbereik"*

Wij zullen de raad hierover zeker informeren. De verantwoording over het integraal beleidskader en het welzijnswerk presenteren wij richting de raad via de effectmonitor en de P&C documenten.

*"Beleg vooralsnog geen extra taken bij de Stichting Veens Welzijn"*

Deze aanbeveling nemen wij niet zonder meer over. Wij zullen aandacht geven aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van de opdracht aan de Stichting Veens Welzijn zodat duidelijk wordt welke bijdrage wordt geleverd. Daarnaast kan een gesprek over taken plaatsvinden. Wij bekijken de komende jaren dus of een taak past bij Veens Welzijn en de vastgestelde koers. Ook beoordelen wij of deze taak bijdraagt aan de gemeentelijke doelen, beleidskaders en visies. Het is voor ons geen doel op zich om geen extra taken bij Veens Welzijn neer te leggen.

**Vragen?**

Hebt u nog vragen, neemt u dan contact op met [REDACTED] bereikbaar op telefoonnummer [REDACTED]. Ook kunt u een e-mail sturen naar [REDACTED].

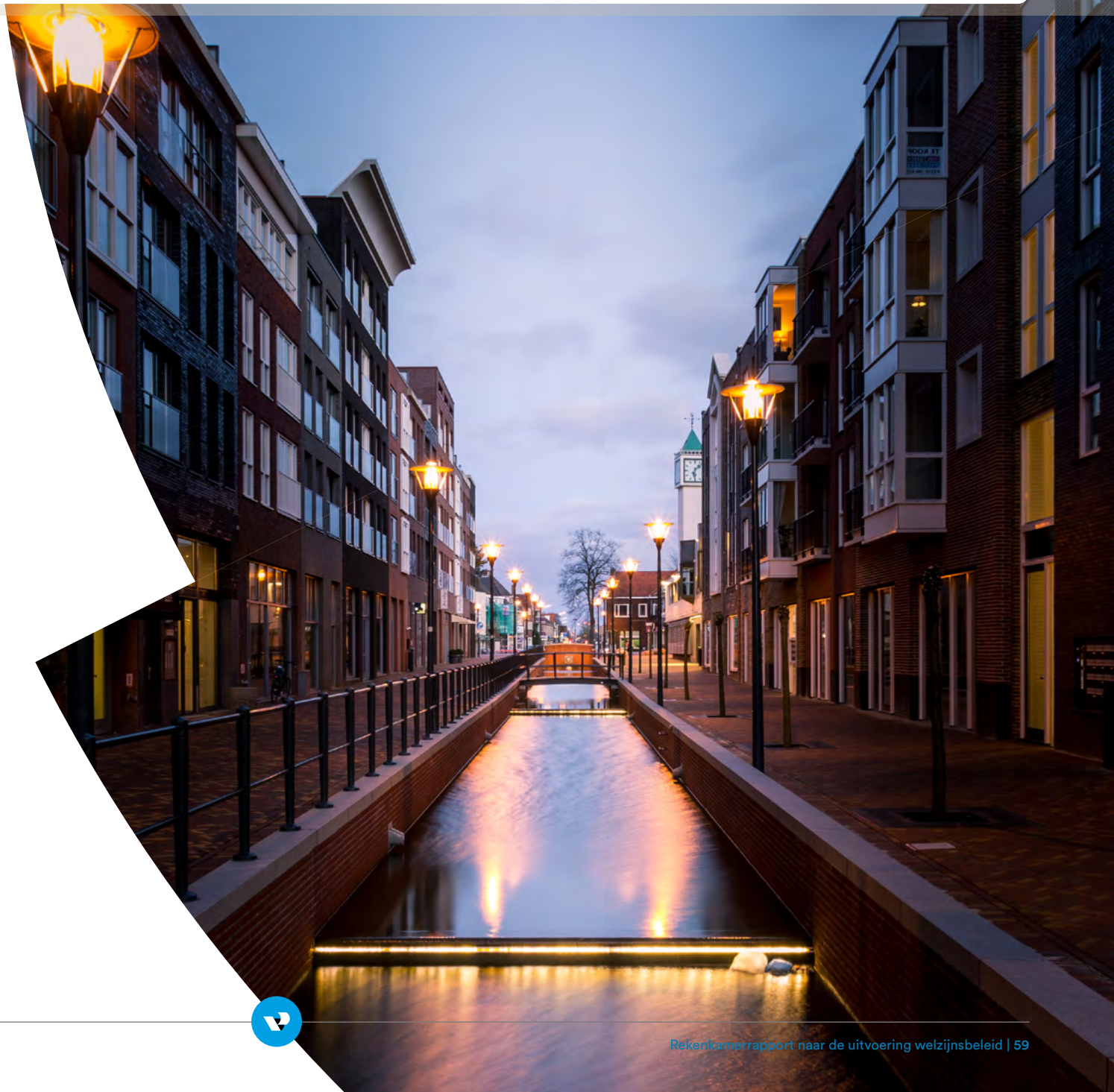
Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Veenendaal.

[REDACTED]  
mevrouw drs. S.M. Deelstra  
gemeentesecretaris

[REDACTED]  
de heer K.J.G. Kats  
burgemeester



# Nawoord





# 3. Nawoord

*De rekenkamer neemt met genoeg kennis van het feit dat het college de bevindingen en conclusies uit het rapport herkent en de aanbevelingen grotendeels overneemt.*

Op enkele nuancerings bij de aanbevelingen (vandaar mogelijk het woord “grotendeels”) willen wij nader ingaan.

**1. Aanbeveling over benoemen maatschappelijke doelen:**  
Het college aarzelt of deze aanbeveling voor de raad dan wel voor het college is. Wij zien deze aanbeveling expliciet als aanbeveling voor de raad. Dat het college daar een voorstel voor doet is een procesmatige variant, maar het is expliciet de raad, die het beleid en daarmee ook de doelen moet vast stellen. Het budgetrecht van de raad is leidend: hoeveel geld stelt de raad voor wat beschikbaar.

**2. Aanbeveling over outcome afspraken:**  
Het college is van plan deze aanbeveling op te volgen. Door de abstractheid van beleid en plannen is geen doeltreffendheid en doelmatigheid vast te stellen. Op een aantal plaatsen in de reactie van het college wordt verwezen naar de effectmonitor als bron van informatie over de voortgang van het welzijnswerk. Wij wijzen er echter op dat wij maar op beperkte schaal een concretisering of meetresultaten van output/ outcome in uitvoeringsplannen of in de bestaande effectmonitor hebben kunnen vinden. Wij nemen daarom aan dat het college met deze verwijzing duidt op verdere doorontwikkeling van de effectmonitor.

De nuancering, die het college aanbrengt in lijn met haar eigen opmerkingen in de inleiding en bij conclusie 3 (bestede tijd aan inhoud, niet aan effect meten) willen we onderstrepen. In dat kader kan het meten in welke mate het effect bereikt wordt door de Stichting of door andere actoren beperkt worden. Als voorbeeld noemen we het terugdringen van eenzaamheid: als daar een goede outcome is bereikt, adviseren wij juist niet om na te gaan welk deel daarvan de Stichting heeft bewerkstelligd en wat andere maatschappelijke en religieuze organisaties daaraan hebben bijgedragen. Meten wie voor welk deel heeft bijgedragen is hoogstens van secundair belang. Ook als niet de gewenste vooruitgang is geboekt, is dat voldoende kennis om als Stichting extra in te zetten op dat punt. Ook dan is een uitsplitsing van veroorzakers van de outcome in onze ogen niet noodzakelijk.

**3. Aanbeveling om geen extra taken aan de Stichting toe te kennen:**  
Wij begrijpen de aarzeling van het college om deze aanbeveling over te nemen als een harde toezegging. Maar wij wijzen wel op het feit dat de Stichting is opgericht met als primaire taak het Welzijn in Veenendaal. Door een noodsituatie is daar de opvang van Oekraïners aan toegevoegd. Wij begrijpen dat een dergelijke taak ergens belegd moet worden. Maar we constateren tegelijkertijd ook dat dit de nodige aandacht van het management van de Stichting kost en dat dit afleidt van de primaire taak. Juist de verdere professionalisering en ontwikkeling van het management van de Stichting die het college aanhaalt bij diverse conclusies als noodzakelijke verdere ontwikkeling

van de Stichting, komt daarmee onder druk te staan. Het werken aan die verdere professionalisering en het beperken van de mogelijkheden daartoe door extra taken is niet in lijn met elkaar.

Rekenkamer Veenendaal  
24 juni 2024



De rekenkamer van de gemeente Veenendaal bestaat uit drie leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

**Leden:**

Em. prof. dr. J. (Jan) Telgen (voorzitter)

Drs. M.J.J. (Marjo) Gruisen

Ir. A.J. (Arnoud) Janson

**Secretaris:**

L. (Bertha) Achterberg

**Postadres:**

Rekenkamer Veenendaal

Postbus 1100

3900 BC Veenendaal

**Telefoon:**

0318 - 538 538

**E-mail:**

[rekenkamer@veenendaal.nl](mailto:rekenkamer@veenendaal.nl)

**Website:**

[Rekenkamer van Veenendaal | Gemeente Veenendaal](#)