

Aan Gemeente Emmen
t.a.v. de heer P. Klaassen
Postbus 30001
7800 RA Emmen
per email: p.klaassen@emmen.nl

Westeind 52b
7811 ME Emmen

E.info@detoegangemmen.nl

T.0800-1525 (gratis)

Datum 2 maart 2021

Ons kenmerk
2021RVT/DB/JW001

Onderwerp
Reactie evaluatierapport

Uw kenmerk
21.000196

Geachte heer Klaassen,

Met interesse hebben wij kennisgenomen van de inhoud van het rapport 'Evaluatie toegangsproces'. Het rapport bevat voor ons waardevolle bevindingen en aanknopingspunten. We herkennen ons op onderdelen in de inhoud en zien verbeterpunten en handvatten om gezamenlijk als keten mee aan de slag te gaan. De evaluatie geeft richting aan de verdere samenwerking en te volgen koers tussen de gemeente en De Toegang.

Algemeen

Wat ons opvalt in het rapport is dat voornamelijk de organisatie Stichting de Toegang is geëvalueerd en op onderdelen de gemeente Emmen. Ons was aangegeven dat het (gehele) toegangsproces in het brede sociale domein geëvalueerd zou worden. We missen in de evaluatie de context van het hele sociale domein. Meerwaarde had wat ons betreft ook gezeten in het meenemen van het samenspel tussen voorliggend veld, de aanbieders van zorg en ondersteuning en de gemeente. Vanuit dat perspectief had het onderzoek mogelijk meer handvatten geboden voor verdere transformatie.

Het onderzoek is uitgevoerd door het expertisecentrum van de gemeente Emmen. Het valt ons op dat in het rapport het vizier van evaluatie soms verschuift naar onderzoek en oordeelsvorming. Een aantal conclusies lijken gebaseerd te zijn op incidentele uitspraken. In het rapport wordt in relatie met de uitkomsten meermalen verwezen naar rollen van specifieke functionarissen binnen de Toegang, vaak herkenbaar en bijna op de persoon. Echter, als het gaat om gemeentelijke rollen wordt er meer algemener gesproken over 'de gemeente' of 'de ambtenaar'. We willen dan ook vragen of de desbetreffende passages in verband met congruentie kunnen worden aangepast of verwijderd.

Stappen voorwaarts

Indien we kijken naar De Toegang dan halen we uit het rapport dat De Toegang een jonge organisatie is die zowel in-als extern voor een grote opgave stond. Een nieuwe organisatie bouwen die een snelle groei in medewerkers en activiteiten kent en die wordt opgebouwd binnen een complexe omgeving. Gemeente Emmen en ketenpartners spelen als stakeholders hierin een belangrijke rol.

De begroting van Stichting de Toegang was daarnaast destijds gestoeld op aannames die in praktijk nog moesten worden getoetst. Dit was een flinke uitdaging naast het bouwen van de organisatie, de diversiteit aan taakvelden en het inrichten van processen.

Uit het evaluatierapport blijkt dat De Toegang nog stappen kan zetten om haar organisatie verder te ontwikkelen en een goede invulling te geven aan haar opdracht. De enquêtes en interviews zijn inmiddels geruime tijd geleden afgenomen en de beschrijvingen zoals opgenomen in het rapport passen niet bij de huidige situatie. We zijn dan ook verheugd dat ten tijde van het opstellen van het rapport al vele stappen voorwaarts zijn gezet. Kortom, het rapport betreft al niet meer de actuele situatie.

Specifieke reactie directeur-bestuurder

Al enige tijd zijn wij bezig met het doorvoeren van interne verbeteringen en het door ontwikkelen van onze organisatie. Diverse trajecten lopen of zijn inmiddels afgerond.

Er ligt een missie en een visie en ook zijn er interne KPI's vastgesteld. Het afgelopen jaar is er gewerkt aan een nieuwe Planning & Control cyclus en zijn er verbeterlagen gemaakt in dit proces. Op medewerkersniveau wordt er gewerkt met ontwikkelgesprekken. Met de gemeente vindt afstemming plaats over KPI's die voor de gemeente de juiste en gewenste informatie opleveren. Daarnaast bevinden we ons in de afrondende fase van het jaarverslag 2020.

De aanbevelingen in het rapport steunen de ingezette koers naar een verdere professionalisering die past bij de huidige fase van de organisatie. Daarbij zijn we nadrukkelijk op de toekomst en op samenwerking en transformatie in het sociaal domein gericht. En, nu we die transformatie met alle partijen willen maken, was een breder onderzoek, zoals hierboven beschreven, ook meer wenselijk geweest.

Specifieke reactie RvT

De gemeente heeft als publiekrechtelijke organisatie de Stichting De Toegang als een privaatrechtelijke organisatie 'op afstand gezet' met een Raad van Toezicht model. Daarbij is de Raad van Toezicht o.a. de werkgever van de directeur-bestuurder van de Stichting en ziet de Raad van Toezicht toe op de bestuurder en de besturing van de organisatie.

Ons inziens komt dit onvoldoende naar voren in het rapport. Er ontbreekt een toelichting op de governance verhoudingen tussen de gemeente Emmen en de Toegang en deze worden verder regelmatig onjuist weergegeven.

Volgens de RvT betekent dit concreet dat de gemeente als opdrachtgever de inhoud van de dienstverleningsovereenkomst kan evalueren en De Toegang kan aanspreken over wat zij wel/niet levert. Daarmee is het des te opmerkelijker dat in dit rapport op meerdere plaatsen uitspraken worden gedaan over het functioneren van individuele personen bij De Toegang (directeur-bestuurder en MT leden) en de wijze waarop processen binnen de organisatie zijn ingericht. Dat is de rol/taak van de directeur-bestuurder dan wel de Raad van Toezicht (ieder waar het zijn/haar bevoegdheid betreft). Wij vinden deze uitspraken niet passend en vragen ons daarbij ook af op basis van welke feitelijkheden dergelijke conclusies zijn getrokken.

Gezien bovenstaande onderschrijven wij de aanbeveling die wordt gedaan om de statuten aan te laten passen bij de notaris op diverse onderdelen om daarmee recht te doen aan de onderlinge verhoudingen tussen de gemeente Emmen en de Toegang, gerelateerd aan de governance code. In dat kader doen we hierbij het dringende verzoek om ook een governance specialist naar de statuten en overeenkomsten te laten kijken. De Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg en Welzijn kan hierover nader adviseren. Op die manier worden de rollen, taken en bevoegdheden zuiver beschreven waarna er ook vanuit dat perspectief door de gemeente en De Toegang op een juiste wijze kan worden gehandeld.

Slotopmerking

Het rapport levert mooie handvatten om gezamenlijk met de gemeente de volgende fase in de transformatieopgave vorm te geven. De hierboven opgenomen aandachtspunten/kanttekeningen zouden we graag in gezamenlijke overeenstemming met de gemeente oppakken, inclusief de in-en externe communicatie omtrent het rapport.

Met vriendelijke groet,

Henk Berends
Directeur Bestuurder De Toegang

Marianne Berton
Voorzitter Raad van Toezicht De Toegang