**Het onderzoek van Marieke van den Berg**  
**De onderzoeksvraag van het onderzoek**  
Op welke manier zorgen gemeenten voor kwaliteit in de maatschappelijke ondersteuning? Er wordt inzicht gegeven in de manier waarop vier verschillende gemeenten antwoord geven op deze vraag

**Wat zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek?**  
Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat gemeenten op verschillende manieren sturen op de kwaliteit, maar er zijn ook overeenkomsten. De basis voor het sturen op kwaliteit is dat gemeenten basiseisen stellen in de contracten met hun aanbieders. Door middel van bestuurlijke aanbesteding maken gemeenten en aanbieders afspraken over de te leveren voorzieningen. Daarbij is de gemeente de opdrachtgever en de aanbieder de opdrachtnemer. De basiseisen in de contracten van de inkoop voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld worden in de Wet maatschappelijke ondersteuning. Zowel de principaal-agentrelatie als de principaal-stewardshiprelatie komen terug in de bestuurlijke aanbesteding. Wel verschilt per gemeente in hoeverre zij meer een principaal-agentrelatie hebben of meer een principaal-stewardshiprelatie hebben met de aanbieders. Er is een verschil in aansturing van de aanbieders per gemeente, waardoor gemeenten een eigen aanpak hebben om te sturen op de kwaliteit. Elke gemeente kent zijn eigen plek op het continuüm. Zo worden er per gemeente keuzes gemaakt over welke basiseisen de gemeente stelt aan de aanbieder als de aanbieder maatschappelijke ondersteuning wil bieden aan de inwoners. Bij het sluiten van een contract stelt de ene gemeente eisen aan certificering, opleidingseisen en een VOG, terwijl de andere gemeente dit niet als basis eis heeft opgesteld. Ook worden er verschillende keuzes gemaakt in de controlerende instrumenten en evaluatieve instrumenten. De ene gemeente heeft vaker gesprekken met aanbieders dan de andere gemeente en elke gemeente heeft zo zijn eigen instrumenten om te sturen op de kwaliteit. De reden dat elke gemeente zelf eigen methoden en instrumenten heeft, is dat zij bewust kiezen voor het vertellen van het verhaal en dat graag op een manier doen die bij de gemeente past. Doordat gemeenten eigen keuzes maken om te sturen op kwaliteit, bedenken zij de instrumenten en evalueren ze de instrumenten die ze gebruiken. Vandaar dat elke gemeente verschillende methoden gebruikt om te sturen op de kwaliteit. Om de verschillen duidelijk te maken wordt er per gemeente de manier van sturen op kwaliteit beschreven.

**Amersfoort** heeft veel kwaliteitseisen in het contract staan en heeft een grotere afstand met de aanbieders dan de andere gemeenten. Door de kwaliteitseisen wordt er een minimumkwaliteit geborgd en worden aanbieders daarna in vertrouwen losgelaten om zelfstandig aan het werk te gaan. Er zijn gesprekken en overlegtafels met de aanbieders, maar minder intensief dan in de drie overige gemeenten. Dit kan te maken hebben met de bestuurlijke aanbesteding in de regio, waardoor er veel meer aanbieders gecontracteerd zijn dan in Ede. Ook is Amersfoort een grote gemeente en werkt Amersfoort samen met een grote regio voor maatschappelijke ondersteuning.

**Alphen aan den Rijn** heeft minder basiskwaliteitseisen waaraan de aanbieders moesten voldoen om de opdracht te kunnen krijgen in de aanbesteding. De opdracht is gericht op intensieve samenwerking om de inhoud en de voortgang te bespreken. Doordat er een subsidie of een lumpsum bedrag van te voren is gesteld, gaan de overleggen meer over inhoud, resultaten en kwaliteit. In Alphen aan den Rijn wordt er alleen gemonitord door rapportages en een verplicht cliëntervaringsonderzoek. Vergeleken met de andere gemeenten wordt er minder ingezet op controlerende instrumenten. Wel wordt er ingezet op evaluatieve instrumenten.

**Ede** is opvallend, doordat er aan de ene kant uitgebreide basiskwaliteitseisen zijn waaraan de aanbieder moet voldoen. Ook wordt er gecontroleerd door de gemeente door middel van rapportages, cliëntervaringsonderzoeken en de sociale monitor. Er zijn duidelijke regels en afspraken gemaakt voor de maatschappelijke ondersteuning. Aan de andere kant heeft de gemeente gesprekken met aanbieders en zijn er werkbezoeken. Ook zijn er overlegtafels met de aanbieders. In Ede is er dus zowel vertrouwen en controle. De gemeente is op verschillende vlakken intensief bezig met het sturen op kwaliteit.

**Oss** heeft als enige ‘een kwaliteitssysteem’ als beschrijving heeft, in plaats van een landelijk/internationaal keurmerk. Het maakt de gemeente Oss minder uit welk kwaliteitssysteem de aanbieder heeft, als de aanbieder kan aantonen dat ze goede maatschappelijke ondersteuning kunnen bieden. Aanbieders kunnen zelfs meedoen aan de aanbesteding als ze nog geen kwaliteitssysteem bezitten. Dan wordt er een plan opgezet om alsnog een kwaliteitssysteem te bezitten. De gemeente Oss heeft overlegtafels en periodieke gesprekken met de aanbieders. De ambitie is om in 2018 bij alle aanbieders langs te zijn geweest. De gemeente heeft controlerende instrumenten, maar zet ook in op evaluatieve instrumenten om in een constant proces te zijn om de kwaliteit te verbeteren.

**Waar zijn de resultaten zinvol toe te passen, wat betekenen de resultaten?**   
Omdat elke gemeente een eigen manier van sturen op kwaliteit heeft, is het belangrijk voor elke gemeente om goed voor ogen te hebben hoe zij sturen op kwaliteit en dat ze de aanbieders op de resultaten en kwaliteit aansturen. Uit de documentenanalyse en interviews is gebleken dat gemeenten veel monitoren en toezicht houden op de resultaten in de maatschappelijke ondersteuning. Wat nog niet alle gemeenten doen, is alle resultaten die beschikbaar zijn benutten om de kwaliteit te verbeteren. Vooral in gemeenten waar ze samen werken met veel aanbieders blijkt dit soms lastig te zijn. De rapportages belanden soms in de kast of er wordt niet met alle beschikbare informatie iets gedaan. Ook werken sommige gemeenten met minimumeisen of alleen signaal gestuurd toezicht, waardoor de informatie om te verbeteren niet altijd wordt benut. Zodra de kwaliteit voldoende is, wordt er niets meer mee gedaan. Daarom de opdracht aan gemeenten om alle informatie te benutten en te sturen op een kwaliteitsverbetering, ook als de kwaliteit al voldoende is. Zo kan de maatschappelijke ondersteuning nog beter worden.