

Van : wethouder Koster en wethouder Haring
Portefeuille(s) : Sociaal Domein
Datum : 15 december 2017
Contactpersoon: A.H. Witteveen
E-mailadres : witteveen.h@woerden.nl

Onderwerp: Uitsplitsing aanbevelingen evaluatie Sociaal Domein

Conform de toezegging van de wethouder (commissie Welzijn woensdag 13 december) een uitsplitsing van de aanbevelingen uit de evaluatieonderzoeken voor de Evaluatie Sociaal Domein 2017. De aanbevelingen zijn uitgewerkt per onderzoek, te weten:

- a) De Staat van Woerden
- b) Evaluatie 2-1-0
- c) Evaluatie aansluiting leefwereld
- d) Evaluatie uitvoeringsstrategie

Per aanbevelingen geven wij aan hoe wij de aanbevelingen uitvoeren. Dit doen wij in het **groen** conform afspraak aan de hand van het raadsvoorstel, dus:

- 1. Pakt het college op binnen de bedrijfsvoering.
 - 2. Pakt het college op binnen de bestaande kaders.
 - 3. Bereidt het college voor voor de volgende raadsperiode.
-

1. Aanbevelingen Staat van Woerden

1.1. Evalueer de nu beschikbare informatie via DSVW, maak een plan van aanpak monitoring en sturing waarin in ieder geval de volgende punten zijn ingebed. (1. Bedrijfsvoering)

- Maak onderscheid tussen noodzakelijke en wenselijke informatie in DSVW, breng in kaart welke informatie mist en zorg ervoor dat DSVW op deze onderdelen wordt aangevuld.
- Maak een bronnenlijst waarin per thema benoemd wordt wat de bronnen zijn en of het incidentele, structurele, jaarlijkse of meerjarige informatie is.
- Zorg voor eigenaarschap m.b.t. monitoring van de resultaten in de P&C cyclus via de Staat van Woerden.
- Zorg voor tweejaarlijkse updates van DSVW zodat deze aansluiten bij de monitoringsmomenten in de begroting (bestuursrapportage en jaarrekening).

1.2. Betrek maatschappelijke partners bij het vervolg van DSVW en maak een maatschappelijke agenda (MAG) en koppel die aan de P&C cyclus (1. Bedrijfsvoering)

Alle opgaven zijn voor 2018 opgenomen in de begroting. Vanwege het (krappe) tijdspad zijn bij dit proces nu geen externe maatschappelijke partners en inwoners betrokken. Voor het vervolg van DSVW bevelen wij aan om dit juist wel te doen.

1.3. Zorg voor uitbreiding van DSVW concernbreed (1. Bedrijfsvoering)

Een domeinoverstijgende analyse van Woerden en daaraan gekoppelde maatschappelijke opgaven (en maatschappelijke agenda/toekomstvisie) zou op de langere termijn dan ook een meerwaarde hebben zowel voor de samenleving als voor onze eigen organisatie.

2. Evaluatie 2-1-0

(1. Bedrijfsvoering)

- Het is van belang om de sturingsinformatie vanuit het “dashboard sociaal domein” (zie blz. 50 en 64 Staat van Woerden) modelmatig door te ontwikkelen, te onderhouden en periodiek aan de gemeenteraad toe te zenden. Blijf deze gegevens spiegelen met benchmarkgegevens.
- In de Staat van Woerden staat al veel informatie over het sociaal domein. Advies is om de Staat van Woerden aan te vullen met verwijzingspercentages Jeugdhulp (zie blz. 17 van deze notitie).
- Blijf, ook aan de hand van cijfers, in gesprek met maatschappelijke partners over de gewenste systeemwijzigingen in het sociaal domein.
- Bepaal hoe het “maatschappelijk rendement” van investeringen/ pilots in het sociaal domein meegenomen kan worden in de effectiviteits- en resultaatmetingen.

3. Evaluatie ‘Aansluiting Leefwereld’

Aanbeveling: Vergroot de bekendheid en vindbaarheid van WoerdenWijzer. Ondersteun inwoners proactief in hun zoektocht en hou er rekening mee dat ze een lange aanloop hebben. (2. Bestaande kaders)

- Houd rekening met de lange aanloop
- Door de tijd te nemen om te luisteren wanneer er nog emotie/frustratie uit moet, of;
- Door juist snel te handelen omdat een inwoner al zoveel hordes heeft genomen om bij WoerdenWijzer terecht te komen.
- Meewerken en meedenken zijn elementen die door de respondenten zeer worden gewaardeerd. Gedurende de zoektocht van inwoners naar passende ondersteuning voor hun vraag zou iemand met kennis van zaken (WoerdenWijzer of een derde partij) van grote waarde kunnen zijn. Dit is nu vaak nog niet het geval omdat inwoners niet snel uit zichzelf op WoerdenWijzer afstappen.
- Het is duidelijk dat inwoners nu verschillende wegen bewandelen om tot beantwoording op hun ondersteuningsvraag te komen. Consequentie hiervan is dat zorgen of problemen kunnen groeien, de frustratie toeneemt en dit inwoners veel energie kan kosten. Advies is om heel helder te formuleren waar een inwoner terecht kan met (beginnende) vragen over zorg of ondersteuning en te investeren in partners. Huisartsen, de thuiszorgwinkel, scholen: zij kunnen ook in een vroegtijdig stadium aangeven waar een inwoner terecht kan. Ook hier zou een pro-actieve houding een positieve ontwikkeling zijn: inwoners stellen niet altijd gemakkelijk zelf een vraag. Horen dat je ergens terecht kunt, dat de deur openstaat: dat kan van grote meerwaarde zijn voor inwoners in deze fase.

Aanbeveling: Stem het persoonlijk contact af op de wensen van de inwoner en zorg ervoor dat inwoners een vast contactpersoon hebben. (waar mogelijk 2 (bestaande kaders) en waar nodig 3 (nieuwe raad)).

- Inwoners zijn hier ambivalent in. Aan de ene kant wordt een huisbezoek zeer gewaardeerd, vooral als dit kan op een tijdstip dat het de inwoner uitkomt. Aan de andere kant kan het anonieme van het ondersteuningsplan en telefonisch contact ook prettig zijn. Dit laatste geldt met name voor inwoners met minder complexe of enkelvoudige problematiek.
- Voor inwoners met chronische en of meervoudige problematiek is een huisbezoek zeer wenselijk.
- Voor alle inwoners geldt dat zij dit zeer prettig vinden. Zo hoeft je niet opnieuw je verhaal te doen en dit vergroot het gevoel dat je snel even bij je consulent of sociaal makelaar terecht kan, nu en in de toekomst.

Aanbeveling: communiceer snel en duidelijk met inwoners over het proces, bijvoorbeeld over de wachttijd. (waar mogelijk 2 (bestaande kaders) en waar nodig 3 (nieuwe raad)).

- Communicatie over wachttijd: inwoners weten graag hoe lang ze moeten wachten op een reactie per mail, de verwerking van een aanvraag of wanneer het hulpmiddel of hulpverlenerstraject daadwerkelijk wordt ingezet. Duidelijk aangeven wanneer iets komt, is zeer belangrijk voor de rust en het vertrouwen van inwoners in WoerdenWijzer. Als WoerdenWijzer dit niet weet kan dit ook aangegeven worden, inwoners waarderen eerlijkheid.
- Duidelijke taal en rust om alles uit te leggen is voor inwoners die de taal niet goed machtig zijn of voor inwoners die nog weinig ervaring hebben met de zorgwereld belangrijk.
- Teamgevoel geeft inwoners positieve energie. Ook het gevoel er niet alleen voor te staan, maar samen oplossingen te zoeken is belangrijk.

- Niet 'nee, punt', maar samen zoeken naar wat wel mogelijk is. Ook dit zou verder versterkt kunnen worden, met name voor inwoners die buiten WoerdenWijzer met de gemeente te maken hebben.

Aanbeveling: versimpel de aanvraag (inwonercloud) en sta inwoners bij ook voor en na afloop van een aanvraag. Hou contact.

- Inwoners die vaker een aanvraag moeten doen zouden veel baat hebben bij een digitaal dossier/inwonerscloud waarin zij hun nieuwe vraag makkelijk kunnen stellen, zonder de hele geschiedenis toe te moeten voegen. (2. Bestaande kaders)
- Aandachtspunt is de periode na afsluiten van het dossier: dan nog een keer mailen, bellen of appen hoe het gaat zorgt voor nog betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners. (3. Nieuwe raad)

4. Evaluatie Uitvoeringsstrategie

4.1. Advies over uitvoeringsstrategie en structuur

De mogelijke voordelen van samenvoegen/hergroeperen van organisaties wegen niet op tegen de kosten (tijd, aandacht, energie, geld). Wijzigingen in deze structuur leveren nieuwe schotten op. Er kan, ook zonder structuurwijzigingen, gewerkt worden aan versterking van de samenwerking over de grenzen van organisaties heen.

Wel is er behoefte aan meer ondersteuning van inwoners om met maximale eigen regie terug naar het normale leven te komen. Dit kan door óf minder losse producten en meer integrale dienstverlening in te kopen óf door een vorm van casemanagement in het sociaal domein te ontwikkelen gericht op het versterken van de eigen regie. (3. Nieuwe raad)

4.2. Advies over partnerschap

(3. Nieuwe raad)

- Zorg dat professionals inzicht krijgen in elkaars mogelijkheden, zodat ze van daaruit samen oplossingen kunnen realiseren voor vragen van inwoners.
- Ontwikkel een gemeenschappelijke taal en afwegingskader om professionele dilemma's te bespreken en op te lossen (ook over de grenzen van organisaties heen). Benut ook hier de methodiek van de casusbesprekingen.
- Ontwikkel met partners een gemeenschappelijke werkcultuur (waar kun je elkaar op aanspreken?) en investeer in de persoonlijke contacten/uitwisseling.
- Gebruik de voortgangsgesprekken met partners om te verbeteren en niet alleen om te verantwoorden.
- Doorloop de PDCA-cyclus met partners, inkoop, beleid én uitvoering. Om de belasting te beperken kan dit thematisch (en niet per contract) en/of met strategisch gekozen partners.
- Vertaal de consequenties van het samen inkopen met andere gemeenten naar eigen uitvoering: klopt wat we ingekocht hebben met wat we zelf organiseren? Wat ontbreekt en wat moet aangepast?
- Gezien de relaties met een aantal spelers in de zorg en ondersteuning adviseren wij een aantal strategische partners te selecteren waarmee geïnvesteerd wordt in gezamenlijk leren en ontwikkelen. Bijvoorbeeld door het inrichten van zorgtafels.

4.3. Advies over sturing

(3. Nieuwe raad)

- Verbeter en ontwikkel in het werk en maak beleid ondersteunend aan de uitvoering.
- Het past bij een uitvoeringsstrategie waarin 'mensen eerst' centraal staat om veel ruimte én verantwoordelijkheid te geven aan professionals. Het experiment met zelfsturing in één van de teams verdient daarom bredere toepassing in Woerden. De sturing richt zich dan op resultaten en randvoorwaarden in plaats van een groot aantal losse inhoudelijke issues en projecten. Het team is verantwoordelijk om die resultaten te bereiken.