

Gemeente Woudenberg
Verseon-nummer:
10 DEC 2016
beh. ambtenaar:
in afschrift aan:
hoort bij:

**College van B & W**  
**T.a.v. de heer D.P. de Kruff**  
**Postbus 16**  
**3930 EA Woudenberg**

Woudenberg, 12 december 2016

Betreft: 16014 Advies Klantervaringsonderzoek WMO, Jeugd Werk en Inkomen

Geachte College,

Hierbij ontvangt U het advies van de Adviesraad Sociaal Domein inzake Klantervaringsonderzoek WMO, Jeugd Werk en Inkomen. Het adviesverzoek hebben wij ontvangen op 18 november 2016 waarin ons een termijn wordt gegeven tot uiterlijk 19 december. Dit wijkt af van de standaardtermijn van 6 weken. Wij benoemen dit expliciet in dit schrijven omdat het dit jaar niet voor het eerst is dat wij hiermee geconfronteerd worden. Daarnaast, zoals U zelf aangeeft, was dit advies ook niet opgenomen in de beleidsagenda, die ons inzicht geeft in de planning. Dit advies wordt dan ook verstrekt via een zogenaamde spoedprocedure. Dit betekent dat wij u wel van advies kunnen voorzien doordat wij zijn afgeweken van onze standaardprocedure. In deze situatie is gekozen voor de volgende werkwijze:

1. Het opstellen van een conceptadvies, dat via een schriftelijke ronde is beoordeeld door de leden van de adviesraad en is besproken in de vergadering van 7 december jongstleden
2. We geen gebruik hebben gemaakt van de visie van "ervaringsdeskundigen". Dit had wel gekund als deze notitie tijdig was opgenomen in de beleidsagenda. Het gevolg hiervan is dat wij een fundamenteel stuk missen in onze werkwijze

#### **Algemeen**

Ons advies zal zich concentreren op de ontwikkelpunten per aandachtsgebied en de verbetervoorstellen voor het optimaliseren van ondersteuning en dienstverlening. Dit betekent dat wij geen oordeel formuleren van de onderliggende rapportages (concept cliëntervaringsonderzoek ST, 3D klantonderzoek, factsheet kinderobudsman, Input van ervaringsdeskundigen). We hebben het advies gericht op het bijbehorende Collegeadvies.

De Adviesraad vindt het positief dat de gemeente de verschillende onderzoeken samenbrengt tot een integraal advies aan het College.

Over de gehele lijn zijn wij van mening dat er winst is te boeken met het SMART-formuleren van ontwikkelpunten en verbetervoorstellen. (Verbeter-)acties winnen aan vertrouwen wanneer zij concreet zijn. Hierdoor krijgen ook wij meer inzicht in veranderingen, verbeteringen en consequenties. Hiervoor dienen er naar onze mening voorstellen te zijn voor effectmetingen waarin er samenhang komt tussen beleids- en ontwikkeldoelen en het behaalde resultaat. Dit inzicht versterkt het gevoel dat de gemeente op een integrale en gestructureerde manier vorm geeft aan de transformatie.

Hoewel dit een integrale rapportage is van verbeteracties is het al lezende duidelijk zichtbaar dat er meerdere auteurs aan dit stuk hebben gewerkt. Een vorm van strakke eindredactie zal de kwaliteit en de leesbaarheid van het collegevoorstel verbeteren. Wij adviseren om dit College Advies opnieuw voor te leggen aan de Adviesraad Sociaal Domein na beantwoording van onze noties bij de verbeterpunten.

## **WMO**

De evaluatie laat zien dat 75% van de respondenten in het algemeen tevreden is over het contact met Team Toegang (Loket of Sociaal team). Gezien het lage aantal respondenten betwijfelen wij of dit percentage representatief is voor het onderzoek. Een percentage van 29% is niet tevreden met het tempo van daadwerkelijke dienstverlening. Uiteraard vinden wij dit een belangrijk aandachtspunt.

### **Verbeteractie 1**

Deze actie heeft betrekking op de bekendheid van het Team Toegang onder inwoners van Woudenberg. Dit resulteert in:

1. een presentatie bij de opening van de verbouwde Schans
2. communicatie rondom de entiteit van het Sociaal team
3. (hard werken aan) een nieuwe website

De ASD vraagt zich ernstig af of deze acties structureel gaan leiden tot meer bekendheid onder de inwoners van Woudenberg. Wat er bedoeld wordt met communicatie rondom de entiteit is ons niet duidelijk. Wij adviseren en vragen om een onderbouwing van de gewenste "bekendheid" onder de inwoners van Woudenberg om vervolgens daarop gericht een (doelgroepgerichte) communicatiestrategie in te zetten.

Later in de notitie zien wij dat de benaming van het Team Toegang toch weer Sociaal Team heet dat samenwerkt met Loket de Kleine Schans om de toegang te verzorgen tot zorg en ondersteuning. De Adviesraad vraagt om eenduidige terminologie voor de duidelijkheid en een uitleg of het Sociaal Team en het Loket nu zijn ondergebracht in het Team Toegang of dat het Team Toegang toch een samenwerkingsverband is gebleven. Daarnaast vragen wij ons af hoe duidelijk dit nu is voor de inwoners.

De Adviesraad vraagt ook of de gemeente een verband ziet tussen de onbekendheid van het Sociaal Team of Team Toegang en het feit dat vorig jaar volgens de CBS-cijfers in Woudenberg € 1.288.000,- aan zorggeld onbenut is gebleven (<http://www.binnenlandsbestuur.nl/uploads/2016/11/open-data-iv-sociaal-domein-per-gemeente.pdf> )

### **Verbeteractie 2**

De actie is een separaat college-advies. Dit advies zal gaan over de inrichting van het keukentafelgesprek en de wijze waarop een cliënt zich kan laten bijstaan door anderen, bijvoorbeeld mantelzorgers of onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij zien dit voorstel graag tegemoet.

Daarnaast citeren we ook uit ons advies inzake Nadere regels Verordening 2016 en Beschermd Wonen en Nadere regels Verordening Huishoudelijke Hulp 2016

*"Hoofdstuk 1 Procedureregels aanvraag maatschappelijke ondersteuning:*

*Wat betreft artikel 3 vinden wij dat de rol van de cliëntondersteuner te beperkt wordt uitgelegd. Wij zijn van mening dat de cliëntondersteuner het belang van de cliënt als uitgangspunt moet nemen zoals aangegeven in artikel 2. Artikel 3 lid 10 is nogal eenzijdig gericht op de eisen waaraan de cliënt moet voldoen al dan niet met hulp van de cliëntondersteuner. Terwijl de cliënt is gebaat bij een plan dat een oplossing biedt voor problemen."*

Wellicht dat een herbezinning op deze regels ook kan leiden tot nieuwe inzichten in de positionering van onafhankelijke cliëntondersteuning bijvoorbeeld aan de voorkant bij de intakefase.

### **Verbeteractie 3**

Deze actie is gericht op het vergroten van mantelzorgondersteuning. Recent, 19 september 2016, hebben wij hierover geadviseerd naar aanleiding van de uitvoeringsagenda mantelzorg. De Adviesraad adviseert 'proactief' beleid te voeren voor het benaderen van mantelzorgers. De situatie is nu zo dat een beperkte groep mantelzorgers bekend is bij de gemeente. De toenmalige Adviesraad WMO heeft dit punt al in 2011 via diverse wegen ingebracht (ook bij het Loket – Sociaal Team).

## **JEUGD**

De ASD heeft er begrip voor dat het niet eenvoudig is om inzicht te krijgen in de (diverse soorten) ondersteuning van de doelgroep Jeugd. De ASD vraagt naar een planning van de monitoring lokale toegang op cliëntervaring/tevredenheid.

### **Verbeteractie 1**

Deze actie is gericht op meer communicatie. Hiervoor wordt een communicatieplan/matrix opgesteld. De ASD vraagt zich af wie dit plan gaat opstellen en wanneer dat plan in werking gaat treden.

Tevens wordt het belang van goede verslaglegging van keukentafelgesprekken aangestipt. Dit wekt de suggestie dat de kwaliteit hiervan momenteel te wensen overlaat.

### **Verbeteractie 2**

Deze actie heeft betrekking op de uitvoering van jeugdhulp en de aandacht voor de "ondersteuningsgeschiedenis". Is de ondersteuningsgeschiedenis niet juist het uitgangspunt van waaruit men verder werkt? De ASD vraagt zich af wat hier precies het probleem is. Wel is ons bekend dat de onderlinge samenhang tussen de verschillende vormen van ondersteuning problematisch kan zijn. Wij vragen of de gemeente een verklaring heeft waarom dit onderdeel tot dusver is achtergebleven.

De vraag is of dit op te lossen is middels verordeningen en nadere regels. De Adviesraad vraagt om meer verbeterpunten op organisatorisch vlak.

### **Verbeteractie 3**

Het spreekt voor zich dat de effecten en resultaten worden gemonitord. Wij vragen dat deze actie wordt gepland en daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Graag willen wij ook inzicht in de resultaten van de monitoring.

## **SOCIALE ZAKEN**

Een 7,5 als cijfer voor dienstverlening vanuit SoZa is inderdaad een resultaat om trots op te zijn. De algemene waardering voor reïntegratietrajecten (6,1) vinden wij een aandachtspunt. Diverse malen hebben wij er bij de wethouder op aangedrongen en dit ook vastgelegd in onze advisering om met werkgevers/bedrijfsleven over werkgelegenheid een convenant op te stellen vanuit strategisch gezichtspunt (Publiek-Private Samenwerking). Mondeling is hier wel iets over toegezegd, maar we zien het niet terug bij de invulling van de verbeterpunten,

### **Verbeteractie 1**

Is gericht op het verbeteren van de bereikbaarheid. Behoudens het doorsturen van mails van het loket naar SoZa is het voor de ASD niet duidelijk wat er noemenswaardig wordt verbeterd.

### **Verbeteractie 2**

Betreft informatievoorziening. Naar onze mening kan dit nu al worden ingevoerd en is een going concern actie.

### **Verbeteractie 3**

Heeft betrekking op aandacht en tijd voor het geven van voorlichting aan klanten. De oplossingen die zijn gekozen zitten op het niveau van informatie verstrekken (nieuwsbrief, website etc. ) aan ketenpartners en klanten. Uitstekend om dat te doen, maar ook hier vragen wij ons af of dit leidt tot een hoger ervaringscijfer. De ASD stelt voor te zorgen voor adequate individuele voorlichting.

### **Verbeteractie 4**

De ASD vindt het positief dat er meer wordt ingezet op maatwerk door de uitvoeringsinstantie. Nogmaals vragen wij aandacht voor het convenant waarin de partners hun maatschappelijke verantwoordelijkheid vastleggen op dit gebied.

## **SOCIAALTEAM/TEAM TOEGANG**

De ervaringen van cliënten met het Team Toegang zijn in het algemeen positief. De ASD heeft dit beeld ook. Dat versterkt het beeld dat we in Woudenberg goed op weg zijn

### **Verbeteractie 1**

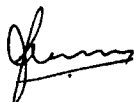
Het formaliseren van afspraken in gespreksverslagen en/of ondersteuningsplannen is in de ogen van de ASD iets wat normaal is. Het verbaast ons dat dit punt via deze evaluatie naar voren is gekomen en dat het niet eerder is gesignaleerd en zelf is opgepakt door het Sociaal Team. De Adviesraad vraagt om een spoedactie waarin duidelijk zichtbaar wordt dat de urgentie van deze actie op waarde wordt geschat. Ook hier geldt: door gebruik te maken van een gespreksverslag wordt een ondersteuningsdossier opgebouwd dat is te gebruiken in toekomstige situaties.

### **Verbeteractie 2**

Heeft betrekking op het kennisniveau van de medewerkers. Dit is geen verbeteractie maar een vast onderdeel (scholing) voor het scholingsplan. Natuurlijk wel noodzakelijk dat dit wordt uitgevoerd. Kunnen hierover ook bijeenkomsten worden georganiseerd voor belanghebbenden, zoals in het verleden ook is gebeurd?

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit schrijven dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

Hoogachtend,



G.A. de Vor  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein