

Adviesraad Sociaal Domein
Schanspark 40
3931 KV Woudenberg

Verzonden op:

Ons kenmerk:

Contactpersoon: mevrouw S. van Vliet

Afdeling: Beleid en Ontwikkeling

Uw brief van: 20 december 2016

met kenmerk:

Bijlage(n):

Onderwerp: Reactie op advies Klantervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Hartelijk dank voor uw reactie op het concept collegeadvies met betrekking tot de klantervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen. Het collegeadvies bevindt zich nog in een conceptfase waardoor uw advies kan worden meegenomen in het collegeadvies.

Uw advies is opgebouwd in 5 delen: 1. Algemeen; 2. Wmo; 3. Jeugd; 4. Sociale zaken; 5. Sociaal Team/Team Toegang.

In deze reactie vindt u terug op welke wijze gemeente Woudenberg voornemens is uw adviezen te borgen. Daarvoor sluiten we aan bij de opbouw van uw advies.

Algemeen

Uit uw algemene reactie en uw aangedragen punten duiden we vooraf graag de doelstelling van het voorgedragen collegeadvies. Dit betreft geen beleids- of uitvoeringsprogramma waarin wij in brede en integrale zin aangeven wat onze beleidsdoelstellingen zijn of welke activiteiten we willen inzetten om deze te behalen. Dit voorstel maakt onderdeel uit, is input voor het nog vast te stellen uitvoeringsprogramma en beleidsmonitor voor het sociaal domein. Daarin volgt dan ook hoe we de resultaten en effecten monitoren en eventueel bijstellen. Dit uitvoeringsprogramma volgt ter kennisname in januari.

Wmo

U geeft aan twijfels te hebben over de representativiteit van percentages in verband met het aantal respondenten. Gezien het aantal respondenten ten opzichte van het aantal cliënten met een maatwerkvoorziening heeft onderzoeksbureau BMC de resultaten als betrouwbaar kunnen oormerken voor de Wmo doelgroep.

Verbeteractie 1

U vraagt om een onderbouwing van de gewenste "bekendheid" en daarop een gerichte communicatiestrategie. Een projectplan voor het realiseren van een nieuwe entiteit van Team Toegang is in ontwikkeling. Een communicatiestrategie zal hier onderdeel vanuit maken.

Intern is er op dit moment sprake van een samenvoeging van het Sociaal Team en medewerkers van Loket de Kleine Schans. Het geheel noemen we Team Toegang. Aansturing gebeurt door 1 teamleider en een ontwikkelplan wordt geschreven voor het Team Toegang als geheel om de integraliteit in aanpak te bevorderen. Voor de inwoner heeft dit echter geen consequenties. De inwoner stelt zijn of haar ondersteuningsvraag altijd eerst aan het Loket (een soort frontoffice) waarna deze indien nodig wordt doorgeleid naar het Sociaal Team. Dat was en blijft zo. Daarmee speelt de onbekendheid van het Sociaal Team geen rol als het gaat om de gepresenteerde CBS cijfers. Immers, Loket de Kleine Schans bestaat al jaren in Woudenberg en is ook als zodanig voldoende bekend.

Met betrekking tot de CBS cijfers meldt de gemeente het volgende:

Nee, de gemeente ziet geen verband tussen de onbekendheid van het Sociaal Team en de CBS cijfers. Het Loket bestaat al jaren in Woudenberg en is alom bekend. Zoals gezegd wordt hier de eerste ondersteuning. Het ministerie van BZK heeft over 2015 aangegeven welke financiële middelen de gemeenten hebben ontvangen voor zowel de oude als de nieuwe taken binnen het Sociaal Domein en welke uitgaven daar volgens de zogenaamde IV 3 systematiek tegenover staan. Volgens deze opgave lijkt het alsof de meeste gemeenten, waaronder Woudenberg, een enorm overschot hebben gerealiseerd. De uitgaven voor de personele lasten en overhead voor het Sociaal Team en het loket de Nieuwe Schans zijn echter in deze opgave niet meegenomen en alleen daarom al geeft BZK een onjuist beeld. Onze eigen analyse van de jaarrekening 2015 is wat ons betreft leidend. Deze geeft concreet aan hoe het positieve financiële resultaat voor het Sociaal Domein in 2015 is opgebouwd waarbij de werkelijke uitgaven worden afgezet tegen de budgetten.

Onze analyse van de jaarrekening 2015 laat per saldo ook een financieel overschot zien maar deze is fors lager dan het beeld dat door BZK wordt geschetst.

Verbeteractie 2

U ontvangt het collegeadvies ten aanzien van onafhankelijke cliëntondersteuning als bijlage bij deze brief.

Verordening en nadere regels voor de domeinen Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen worden in 2017 herzien. Gemeente Woudenberg heeft de intentie er 1 integrale verordening van te maken. Uw opmerking ten aanzien van de nadere regels zal tijdens het schrijfproces worden meegenomen en meegewogen.

Verbeteractie 3

Uw advies om proactief beleid te voeren voor het benaderen van mantelzorgers nemen we ter harte. Onderdeel van de taken van de 'aangestelde' mantelzorgconsulent is het organiseren van (thema) bijeenkomsten waarmee hopelijk een nieuwe groep mantelzorgers wordt bereikt.

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.

In het derde kwartaal van 2017 verwachten we hier 3D uitvoering aan te geven.

Verbeteractie 1

De ASD vraagt zich af wie een communicatieplan/matrix gaat opstellen en wanneer dat plan in werking gaat treden.

Het communicatieplan maakt onderdeel uit van het uitvoeringsprogramma. Dit wordt opgesteld en vastgesteld voor 1,5 jaar. Het klopt dat de verslaglegging een aandachtspunt is voor de uitvoering.

Verbeteractie 2

De ASD vraagt zich af wat hier precies het probleem is ten aanzien van de ondersteuningsgeschiedenis. U zegt bekend te zijn met de problematiek die onderlinge samenhang tussen verschillende vormen van ondersteuning met zich mee kan brengen. Tevens vraagt u de gemeente een verklaring waarom dit onderdeel tot dusver is achtergebleven.

In de gesprekken met cliënten kwam naar voren dat niet altijd eerdere diagnoses of eerdere ingezette ondersteuning wordt meegenomen in de keukentafelgesprekken. Deze gesprekken geven geen representatief beeld, maar een individueel beeld. De conclusie dat dit tot dusver achter is gebleven trekken wij dan ook niet op basis van dit onderzoek. Desondanks vestigen we er wel aandacht op bij de uitvoering, omdat het inderdaad niet pas bij de werkwijze die wij beogen.

Verbeteractie 3

U vraagt om het plannen en uitvoering van acties in het kader van monitoring. U wenst inzicht in de resultaten. Dit stuk is onderdeel van het uitvoeringsprogramma. Zoals aangegeven ontvangt u het uitvoeringsprogramma en monitor ter kennisname.

Sociale Zaken

Tijdens de overleggen met de wethouder is inderdaad gesproken over het benaderen en betrekken van werkgevers bij werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. U hebt daarbij aangegeven dat het u goed lijkt wanneer de gemeente met de werkgevers een convenant op zou stellen. Wij hebben u toen laten weten dat wij op verschillende manieren met werkgevers in gesprek zijn over dit onderwerp en hen betrekken bij het plaatsen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Onder andere door de werkgeversservicepunt en het project Grenzeloos. Wij hebben toen ook gezegd dat wij niet kiezen voor het middel van een convenant, maar dat wij op andere manieren werken aan het bereiken van ons doel.

Verbeteractie 1

U geeft aan dat het voor de ASD niet duidelijk is wat er noemenswaardig wordt verbeterd. Het sneller doorsturen van de mail wordt als een aanzienlijke verbetering gezien. Daarnaast wordt ingezet op het duidelijker communiceren over wanneer iemand antwoord op zijn vraag kan verwachten. Ten slotte is een krappe 7 voor bereikbaarheid een ruime voldoende. Met de genoemde verbeteringen denken we dat we vooralsnog hier voldoende aandacht aan hebben besteed.

Verbeteractie 2

Betreft informatievoorziening. Naar uw mening kan dit nu al worden ingevoerd en is een going concern actie. Wij delen uw mening en zijn hier dan ook reeds mee gestart.

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. U vraagt zich af of dat leidt tot een hoger ervaringscijfer. Het door ons beschreven verbeterpunt behelst o.a. voorlichting aan klanten. Daarmee hebben wij niet de suggestie willen wekken dat het alleen om collectieve voorlichting zou gaan. Voorlichting is een belangrijk onderdeel van de individuele gesprekken.

Verbeteractie 4

De ASD vindt het positief dat er meer wordt ingezet op maatwerk door de uitvoeringsinstantie. U vraagt aandacht voor het afsluiten van een convenant. Wij hebben uw advies om een convenant af te sluiten overwogen. Op dit moment nemen wij dat niet over omdat wij van mening zijn dat we met de huidige werkgeversdienstverlening voldoende in contact zijn met werkgevers.

Sociaal Team/Team Toegang

Verbeteractie 1

Het formaliseren van afspraken vindt wel plaats. Geborgd zijn afspraken met betrekking tot ondersteuning vanuit Team Toegang. Echter vraagt dit aandacht als het gaat om acties die cliënt of netwerk zelf uitvoert of afspraken die gemaakt worden gedurende een ondersteuningsproces. Urgentie onderschrijft de gemeente. Op dit moment loopt een wervingsprocedure voor het aanstellen van een kwaliteitsmedewerker waarvoor aandacht voor het ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de werkzaamheden.

Verbeteractie 2

Het klopt dat een scholingsplan een vast onderdeel is. De invulling van dit scholingsplan kan jaarlijks verschillen waarvoor input uit cliëntervaringsonderzoeken kan worden benut. Dit betreft een interne aangelegenheid waarover geen bijeenkomst georganiseerd wordt. Onvoldoende helder is op welke bijeenkomsten uit het verleden de ASD doelt. Kunt u dit verduidelijken?

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Woudenberg,
Namens dezen,

S.M.T. van der Marck
Directeur/secretaris
Met vriendelijke groet,

T. Cnossen
Burgemeester