



Gemeente
Woudenberg

Memo

Onderwerp

: Uitvoering Sociaal Domein door Loket De Kleine Schans en Sociaal Team

Verzonden aan: College en Raad
Postregistratienummer:

Afzender: D. Zwamborn (teamleider De Kleine Schans)

Datum: 1 oktober t/m 31 december 2017

In deze rapportage wordt gerapporteerd over de uitvoering Sociaal Domein door Loket De Kleine Schans en het Sociaal Team.

Uitvoering in het Sociaal Domein

In de voortgangsrapportage uitvoering sociaal domein tweede en derde kwartaal 2017' is vermeld dat in de eerstvolgende voortgangrapportage nader stilgestaan wordt bij: De op- en inrichting van Coöperatie De Kleine Schans en welke consequenties dit heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen het sociaal domein.

Tijdens de periode Q4 zijn er in grote mate voorbereidingen getroffen om de overgang naar de Coöperatie als nieuwe bedrijfsvorm in te richten. Hierbij was de belangrijkste taak om de leden van het sociaal team in dienst te laten treden. Het is daarbij gelukt om de huidige formatie van het team te behouden. Daarmee kunnen we de dienstverlening aan onze inwoners garanderen met de vertrouwde gezichten. Momenteel wordt het team nog wel aangevuld met 2 ingehuurde collega's. Werving voor de vervulling van deze vacature ruimte is begonnen in januari.

Daarnaast zijn er de nodige voorbereidingen getroffen om de ICT/telecommunicatie voorzieningen achter de schermen af te stemmen en is de nieuwe opzet gecommuniceerd naar de inwoners van Woudenberg middels een flyer en publicatie in de Woudenberger.

De directeur van de Coöperatie, mw. Van der Vlist, was deze periode ook al part-time aan het werk.

De consequenties voor de uitvoering van alle werkzaamheden binnen het sociaal domein zijn minimaal. De huidige medewerkers blijven hun taken en werkzaamheden uitvoeren en de samenstelling van de medewerkers is gelijk gebleven.

De Coöperatie gaat 2 nieuwe functionarissen inzetten, te weten een netwerkregisseur en juridisch kwaliteitsmedewerker.

Daarbij kunnen we verder door ontwikkelen wat er tot nu toe is ingezet en uitgewerkt m.b.t. het netwerk van de Coöperatie maar ook nieuwe kansen en mogelijkheden onderzoeken (ten behoeve van de sociale basisinfrastructuur). De juridisch

kwaliteitsmedewerker gaat ons ondersteunen om onze kwaliteit van dienstverlening door te ontwikkelen. Werving voor deze functies is begonnen in januari.

Ondanks alle voorbereidingen word Q1 van 2018 een spannende tijd, waarbij zichtbaar wordt of alle voorbereidingen afdoende zijn en of de inwoner ons nog steeds zo goed weten te vinden als voorheen.

Managementinformatie

In onderstaande tabellen en grafieken wordt beoogd een helder beeld te geven van het proces vanaf de aanmelding t/m de afsluiting van zaken.

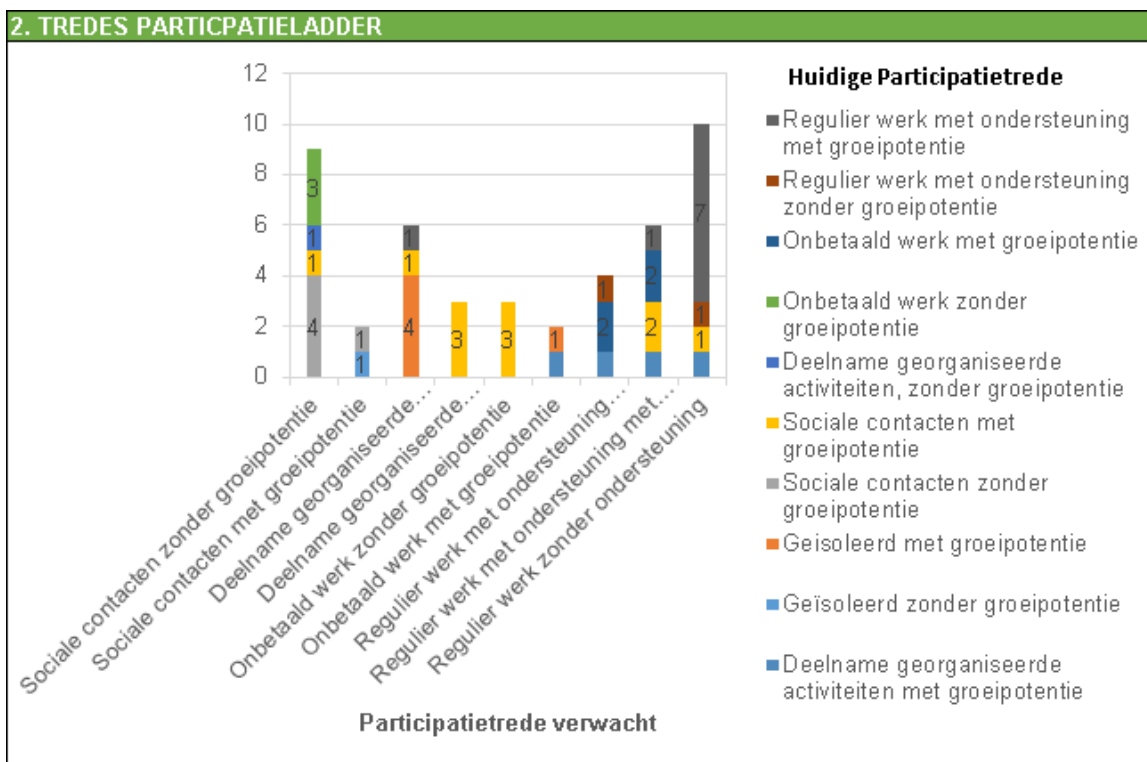
Te beginnen bij de zelfredzaamheid van de klanten, op basis waarvan gesteld kan worden op welk leefgebied een klant de meeste ondersteuning behoeft.

Zelfredzaamheid

Met iedere (nieuwe) klant wordt gesproken over op welke wijze door de klant zelf bijgedragen kan worden aan de zelfredzaamheid. Dit heeft betrekking op de eigen kracht van de persoon, maar ook op de eventueel aanwezige netwerkkracht (het netwerk rondom de klant).

Op basis van meerdere leefgebieden (w.o. veiligheid, opvoeden en opgroeien, participatie, financiën, geestelijke gezondheid, fysieke en mentale zelfredzaamheid) wordt samen met de klant bekeken waar zich problemen voordoen en op welke wijze de klant dit zelf op kan lossen.

Tredes participatieladder d.d. 31-12-2017



Toelichting: deze figuur geeft de trede op participatieladder weer bij aanvang van het traject (legenda) en de verwachte trede na afloop van het traject ("participatietrede verwacht") van cliënten die op standdatum van de gegevens in traject zitten (bron: GWS Barneveld).

Uit bovenstaande figuur volgt dat de verwachting is dat het merendeel van de klanten na afloop van het traject regulier kan werken zonder ondersteuning (22%) dan wel in de categorie zit "Sociale contacten zonder groeipotentie" (20%). Dit is min of meer vergelijkbaar met de situatie per eind Q3.

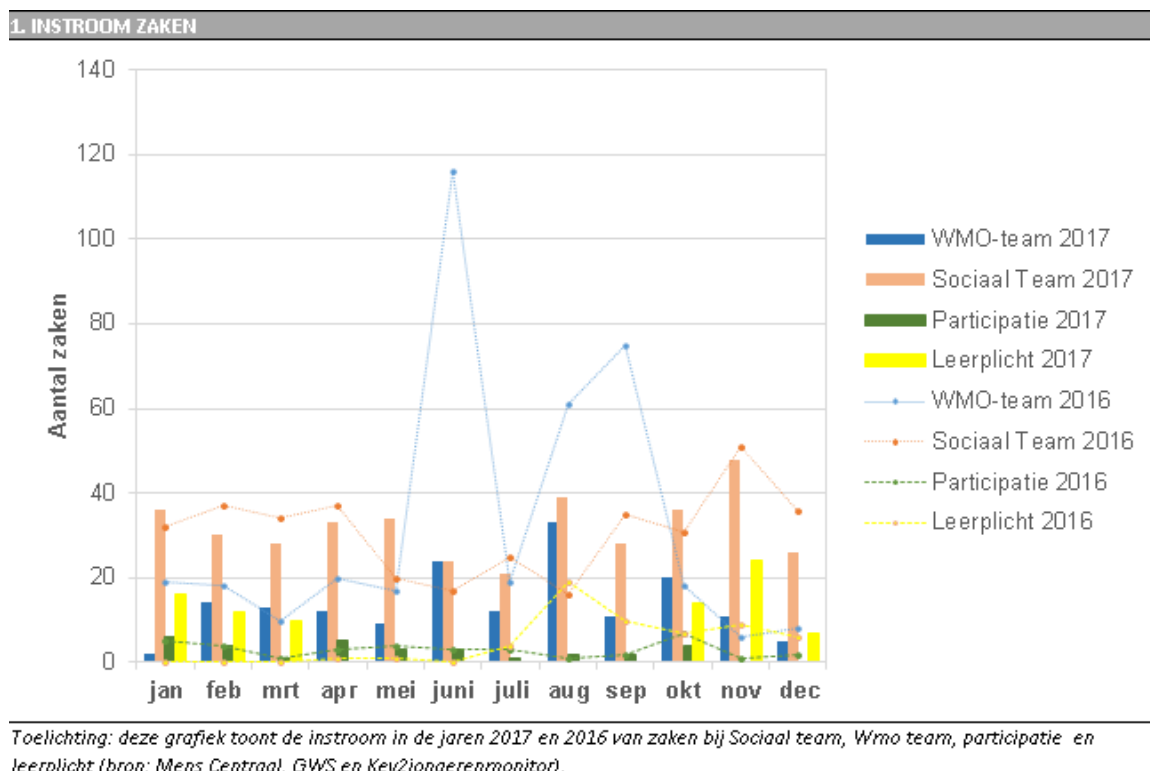
Stand van zaken trajecten:

In de maand november is een piek te zien binnen het Sociaal Team. Deze wordt met name veroorzaakt door het aflopen van beschikkingen en daarom is november traditioneel gezien een maand waarin meer ondersteuning wordt gevraagd. Dit is ook terug te zien in de cijfers van 2016.

De scholen zijn weer volop aan het werk en de eerste periode na de schoolvakantie is achter de rug. Dit betekent voor leerplicht ook een flinke toename en deze is terug te zien in de uitleg voor het Sociaal team m.b.t. de aanbreng vanuit de scholen.

Echter WMO en Participatie kennen deze piek niet. Daar is zelfs een terugloop zichtbaar die zich doorzet naar de laatste maand van het jaar. Waarbij Participatie helemaal geen instroom heeft.

Instroom van het aantal zaken

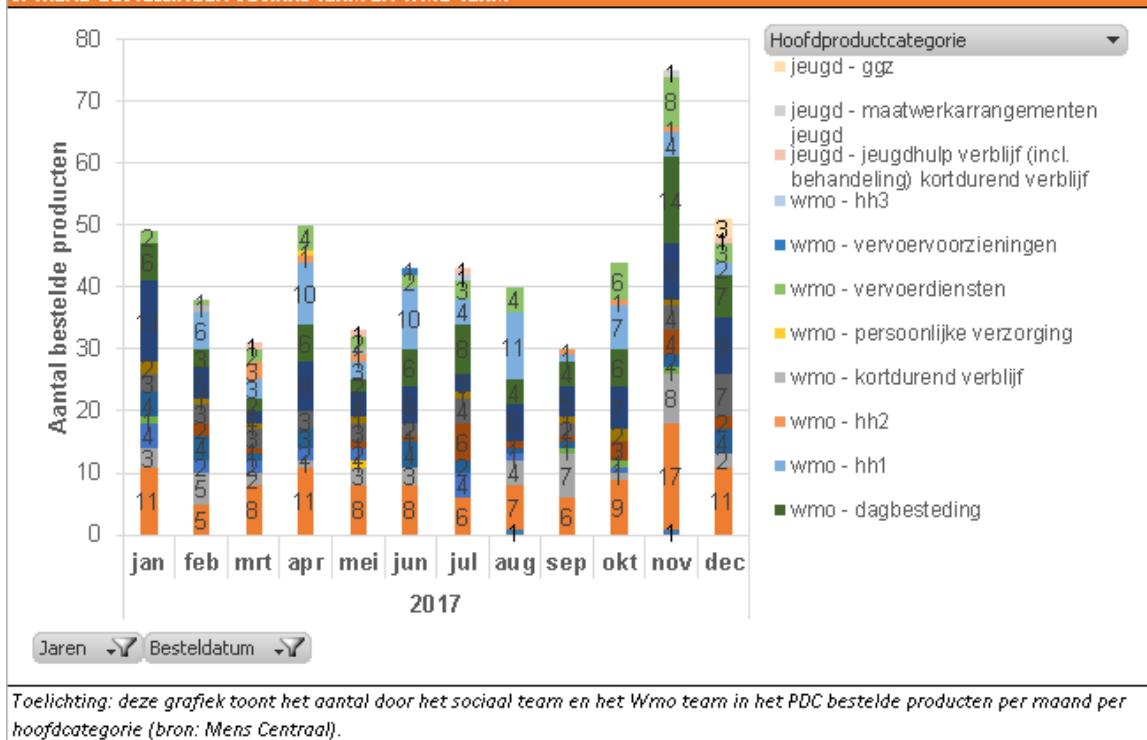


Trend bestellingen sociaal team en wmo

In deze paragraaf volgen een drietal overzichten van het aantal bestellingen per maand voor het sociaal team en de wmo consultants.

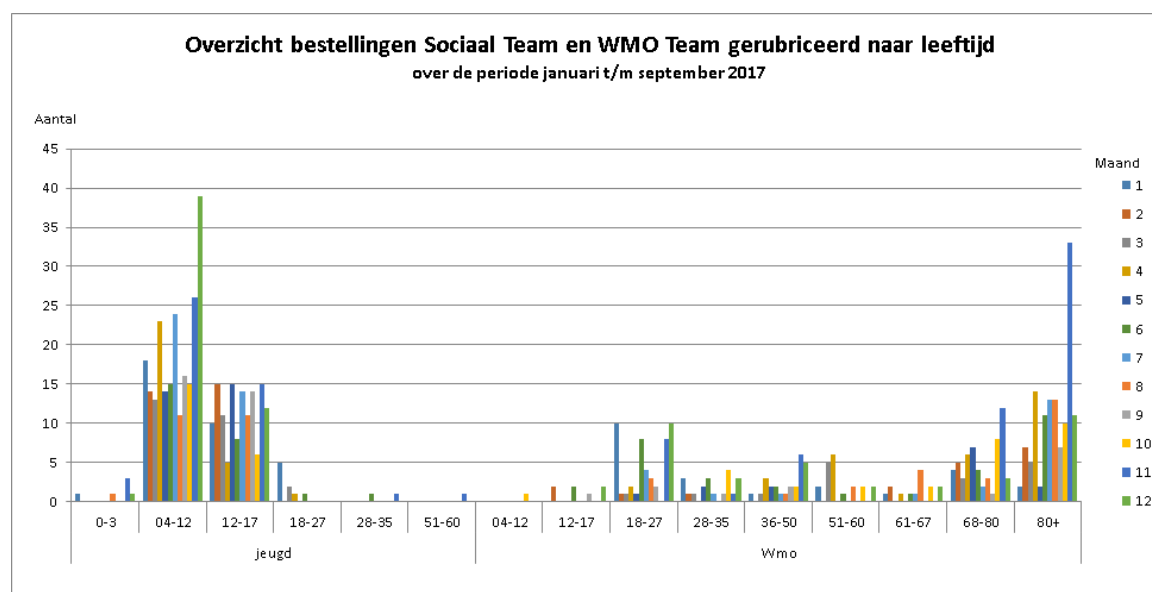
Onderstaand overzicht geeft een duidelijk beeld van het aantal bestellingen per categorie. De eerder genoemde piek in de maand november qua instroom is hier ook zichtbaar als het gaat om de bestelde producten. Daarnaast is er ook een grotere inzet van de WMO dagbesteding en WMO huishoudelijke hulp 2 ten opzichte van Q3.

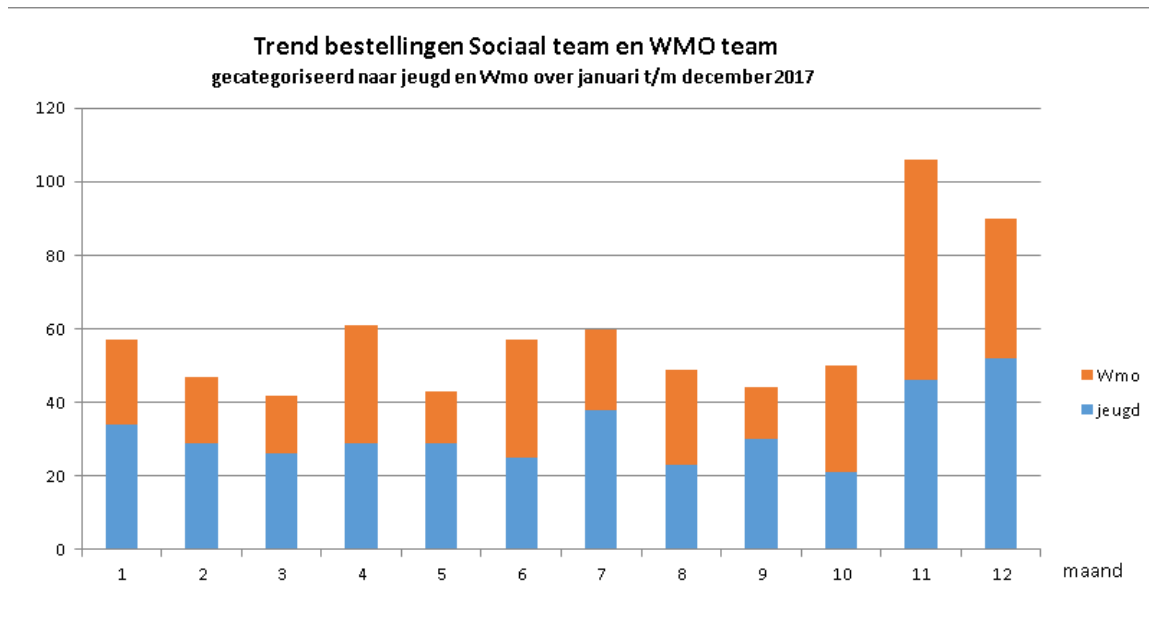
3. TREND BESTELLINGEN SOCIAAL TEAM EN WMO TEAM



In de onderstaande grafiek zijn de categorieën per maand en per leeftijdscategorie getoond. Daaruit volgt dat de voornaamste leeftijdsgroep bij het sociaal team jeugdigen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar is.

Voor wmo geldt voornamelijk de leeftijdscategorie vanaf 67 jaar als doelgroep. Daarin verschilt het beeld niet met de vorige rapportage. Echter bij de 4-12 jarigen is een piek te zien in de maand december welke te verklaren valt m.b.t. herschikkingen en is er in november een piek waarneembaar bij de 80+.





Bovenstaande tabel geeft een verdeling aan in jeugd en wmo.

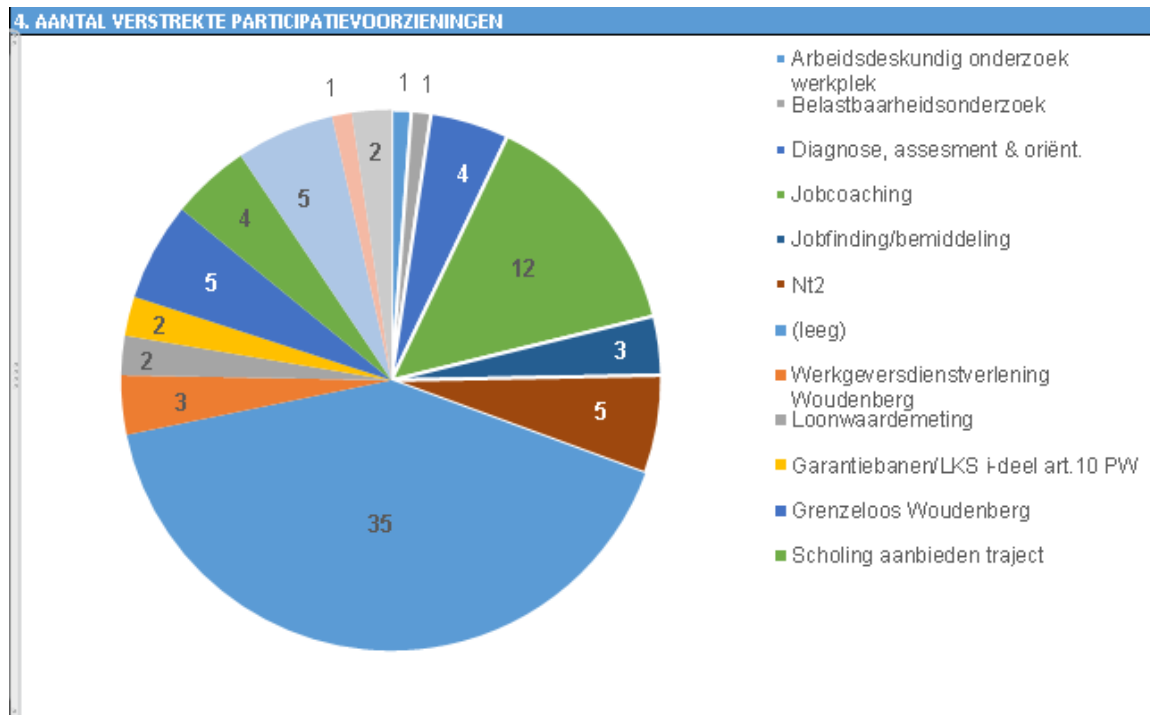
Toegekende voorzieningen bij jeugd worden altijd verstrekt middels een beschikking vanuit het sociaal team. Waar het gaat om 18+ is dit voornamelijk door wmo consulenten, maar zeker ook door het sociaal team. Een daadwerkelijk concreet onderscheid kan op basis van de voorhande zijnde gegevens niet gemaakt worden.

Begeleiding voor volwassenen wordt over het algemeen verstrekt door een wmo consulent, maar kan ook verstrekt worden als voorziening tijdens een lopend ondersteuningstraject vanuit het sociaal team. In dit soort cases werken de medewerker van het sociaal team en de wmo consulent nauw samen om de integraliteit te bevorderen.

Verstreckte participatievoorzieningen

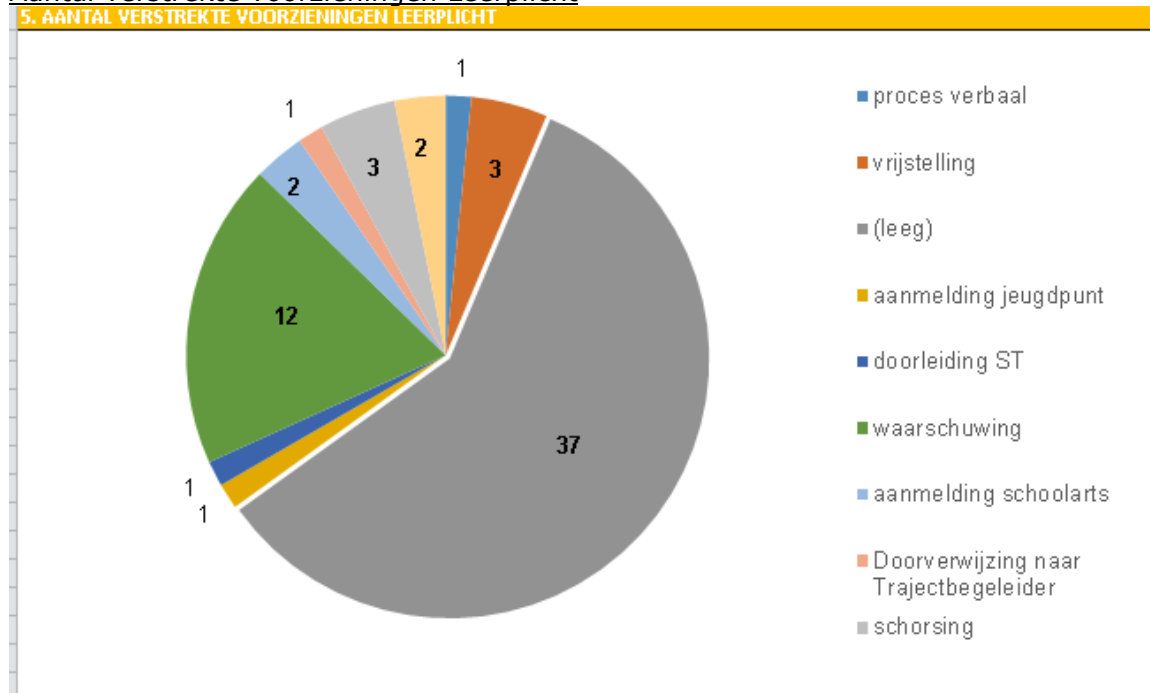
Onderstaand geeft een overzicht over het aantal verstreckte voorzieningen binnen de participatie.

De meerderheid van de klant binnen de participatie krijgen een voorziening voor job coaching toegekend om sneller te kunnen deelnemen aan de maatschappij als het gaat om vinden en verkrijgen van werk.



Toelichting: deze figuur toont het aantal en de verdeling van de diverse participatievoorzieningen verstreckt aan cliënten die op standdatum in het bestand zitten (bron: GWS Barneveld).

Aantal verstreckte voorzieningen Leerplicht



Toelichting: deze figuur toont het aantal en de verdeling van de voorzieningen verstreckt door leerplicht aan jongeren van in 2016 en 2017 gestarte zaken welke in 2017 zijn afgehandeld. (bron: Key2jongerenmonitor).

Het percentage van 37% (leeg) betreffende preventieve gesprekken en lopende trajecten zonder maatregel of voorziening.

Afgesloten zaken

Zaken die afgesloten worden binnen het sociaal team, worden (in de regel) altijd besproken in het teamoverleg. Een zaak kan afgesloten worden wanneer een klant geen verdere hulpverlening nodig heeft (en er geen sprake is van onveiligheid), wanneer er aanvullende zorg ingezet (binnen de sociale basis (zorg)infrastructuur of middels een beschikking) is of wanneer de doelen (beschreven in het plan van aanpak) gerealiseerd zijn.

Afsluitredenen sociaal team en wmo

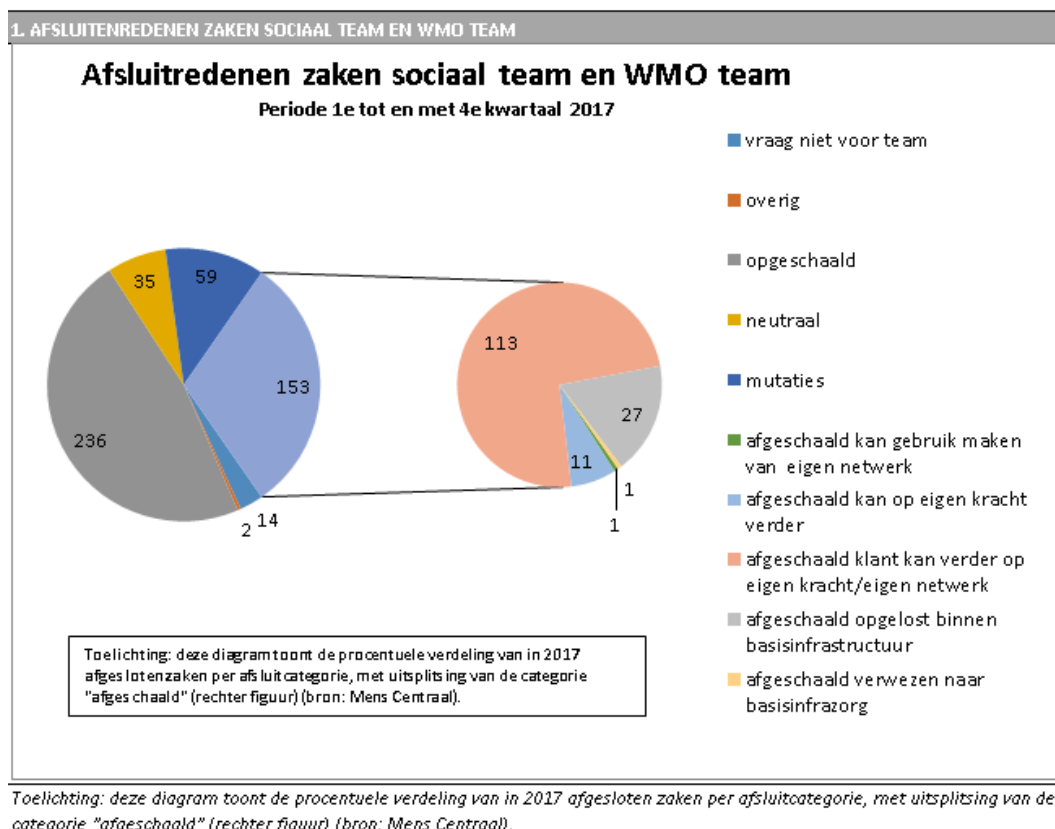
Onderstaand geeft een overzicht over de redenen tot afsluiten binnen het sociaal team en wmo.

Een aantal aangevragen dienstverleningen blijken na onderzoek niet bestemd te zijn voor het team. Daarbij is zichtbaar (rechterbol) dat een hoeveelheid aan klanten na betrokkenheid van het team op eigen kracht verder kan, al dan niet gebruikmakend van het eigen netwerk.

Indien we spreken over opschalen, hebben we het over het toekennen van een voorziening, welke terug te zien zijn in de grafiek 'Trend bestellingen Sociaal Team en WMO Team'

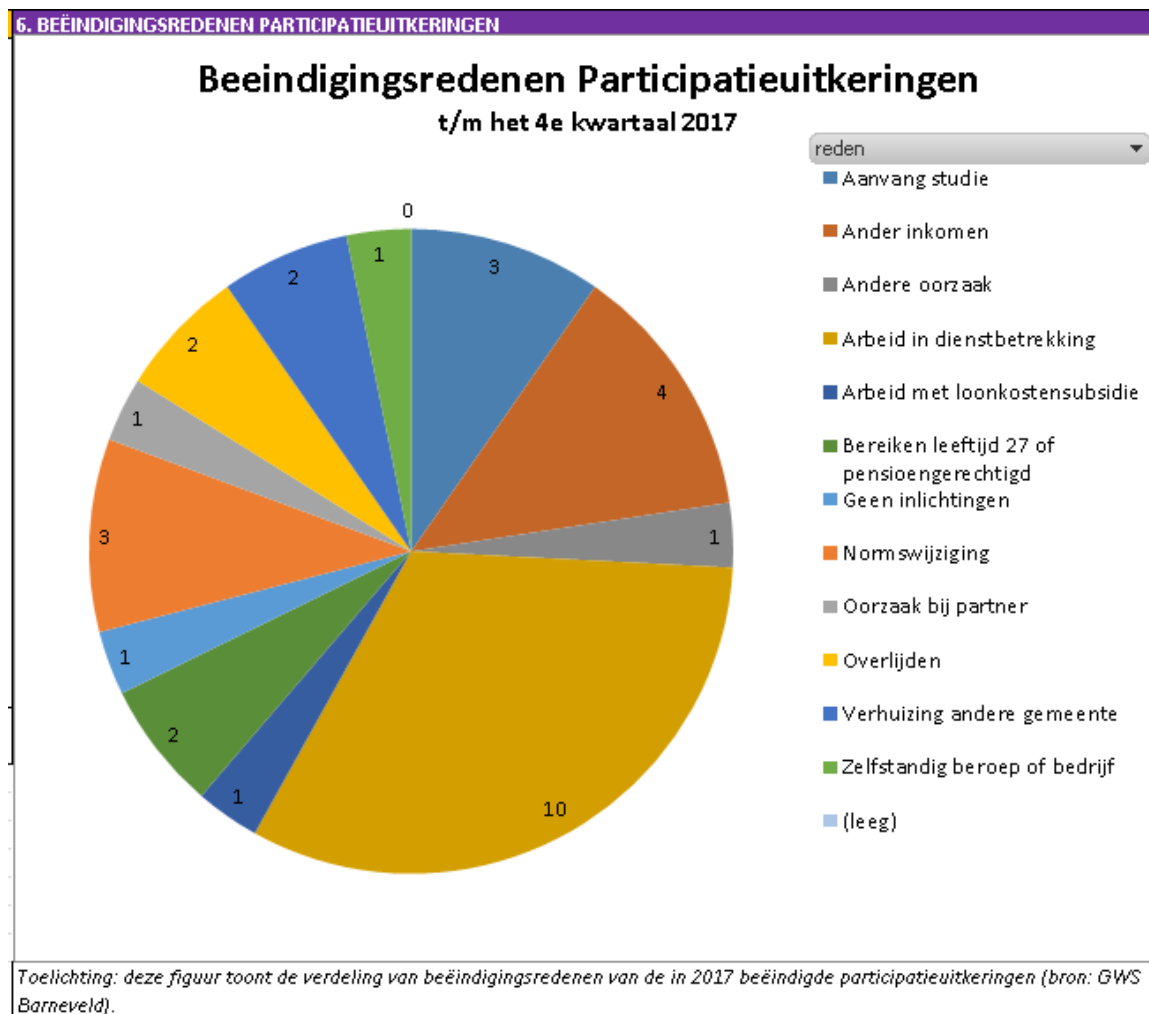
Hier ligt een beschikking aan ten grondslag en maakt dat er met betreffende organisatie die een ondersteuning- of hulpverleningstraject ingaat met de klant, concrete afspraken gemaakt worden over het gewenste resultaat en het inplannen van evaluatiemomenten. Op die wijze kan er gemonitord worden of de inzet van betreffend product of dienst leidt tot een positieve interventie.

Mutaties betreffen toegekende voorzieningen, welke lopende het traject niet passend bleken óf wanneer het specifieke product dan wel dienst onjuist in de backoffice geregistreerd is. Er komt dan een wijzigingsbeschikking. Het kan ook dat een traject tussentijds beëindigd wordt door verhuizing, overlijden, hulpvraag is opgelost.



Beëindigingsredenen participatie-uitkeringen

Binnen de participatie is in 32% van de gevallen de beëindigingsreden dat inwoners arbeid in dienstbetrekking heeft gevonden. Dit is dus geheel 2017 vastgehouden.



Doorlooptijden van de aanvraag/melding

Ook op het vlak van (het behalen van) de doorlooptijden van de aanvraag-melding¹ is in het eerste kwartaal een verbetering te zien.

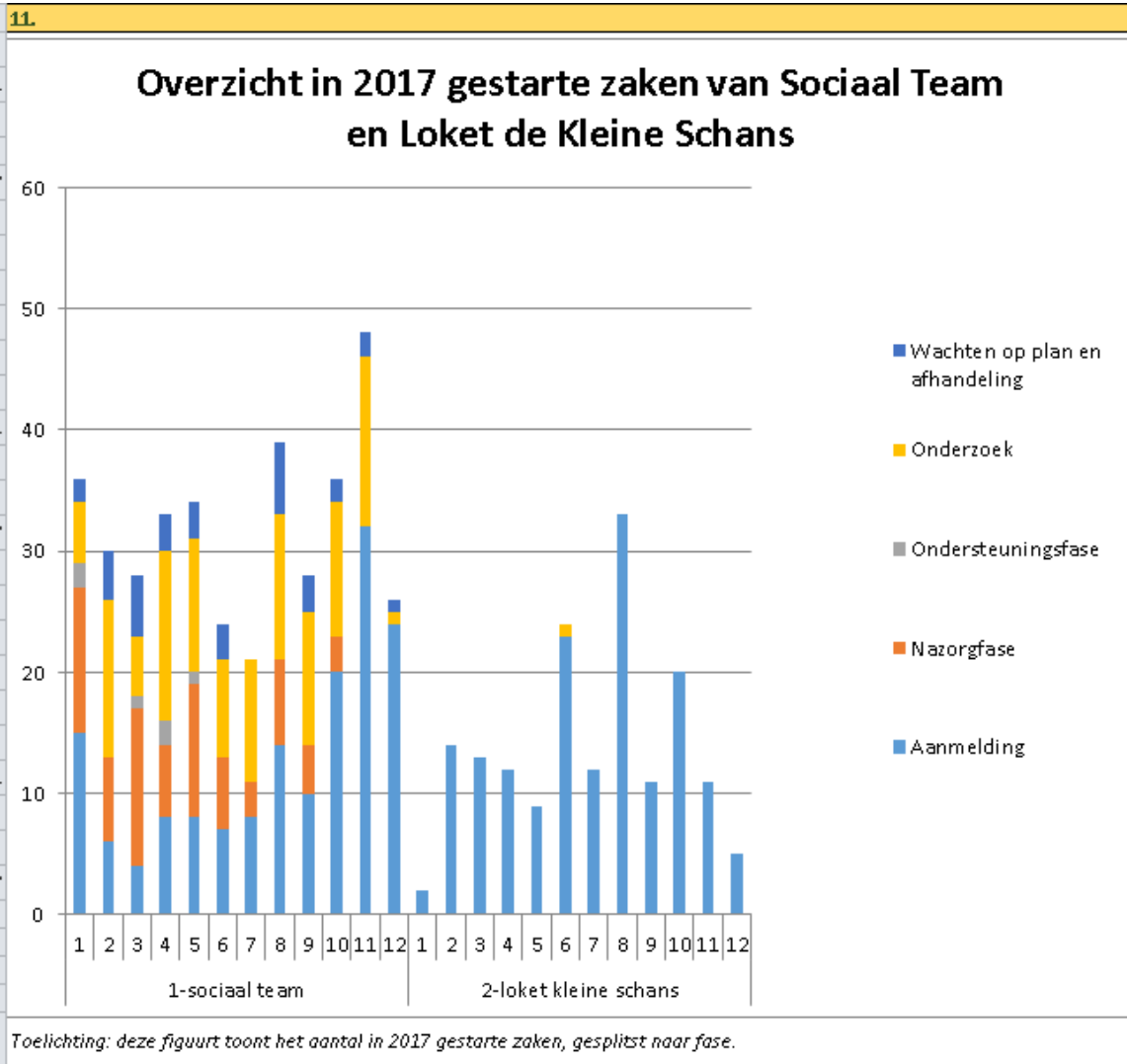
Conform de AWB dient er binnen uiterlijk 8 weken na een aanvraag een besluit genomen te zijn.

Binnen het sociaal team hanteren we de volgende doorlooptijden en overwegingen:

1. Aanmelding-aanvraag = dag 1
 - a. < 5 werkdagen is er (telefonisch) contact met klant
 - b. < 2 weken is er een huisbezoek
2. Onderzoek en plan van aanpak = <6 weken
3. Besluit = < 8 weken (na aanvraag, kan dus ook tijdens een ondersteuningstraject van het sociaal team)
 - a. Cliënt kan hulpvraag zelf oplossen
 - b. Cliënt kan hulpvraag oplossen door middel van de inzet van het netwerk
 - c. Cliënt kan hulpvraag oplossen door middel van de inzet van de sociale basis infrastructuur
 - d. Cliënt kan de hulpvraag oplossen door middel van de inzet van het sociaal team

¹ Het verschil tussen een aanvraag en een melding ligt in het gegeven dat een aanvraag binnen het sociaal team niet te allen tijde hoeft te leiden tot het indienen van een melding voor een voorziening.

- i. Gemiddeld 6-9 maanden, kan korter/langer
- e. Cliënt kan de hulpvraag oplossen door middel van de inzet van aanvullende zorg (ZIN of PGB)



In de bovenstaande grafiek met in 2017 gestarte zaken, komt de eerder vermelde piek in november weer terug bij het sociaal team.

Doorlooptijden fases Sociaal Team en wmo

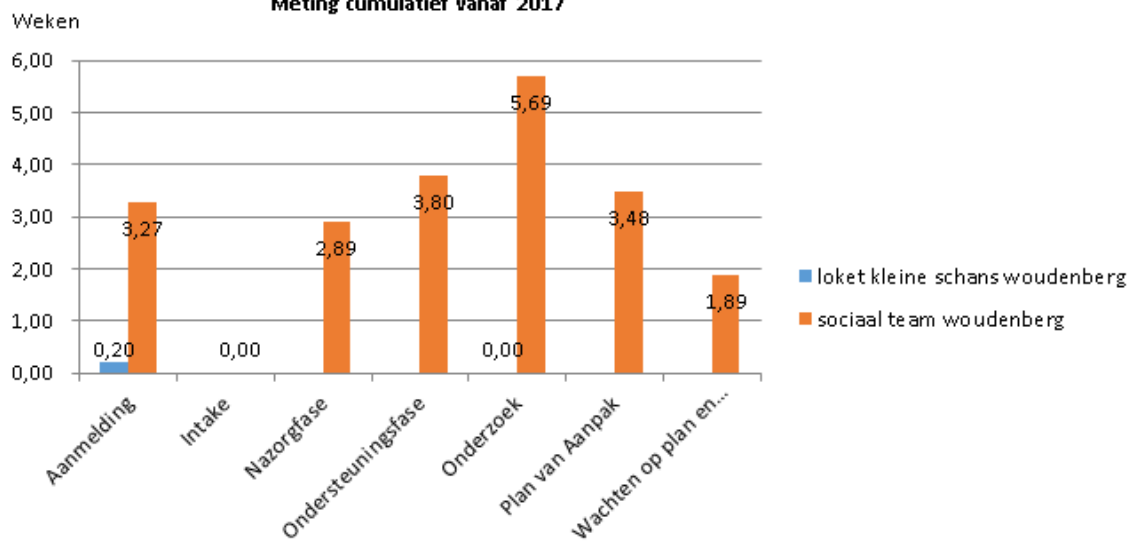
Onderstaand geeft een overzicht van de doorlooptijden binnen de verschillende fases in het (werk)proces van het sociaal team en het wmo team.
 Het wmo team kent een snellere doorlooptijd, omdat er bij de aanvragen die binnenkomen bij de wmo vaak sprake is van enkelvoudige problematiek hetgeen leidt tot een snellere afhandeling en besluitvorming. Veelal het toekennen van een individuele maatwerkvoorziening.

De fase van onderzoek binnen het sociaal team is gericht op het nader onderzoeken en ophalen van relevante informatie van eventueel betrokken ketenpartners en het netwerk van de klant.

5. DOORLOOPTIJDEN FASES PROCES SOCIAAL TEAM

5. Doorlooptijden fases proces Sociaal Team en Loket Kleine Schans in weken

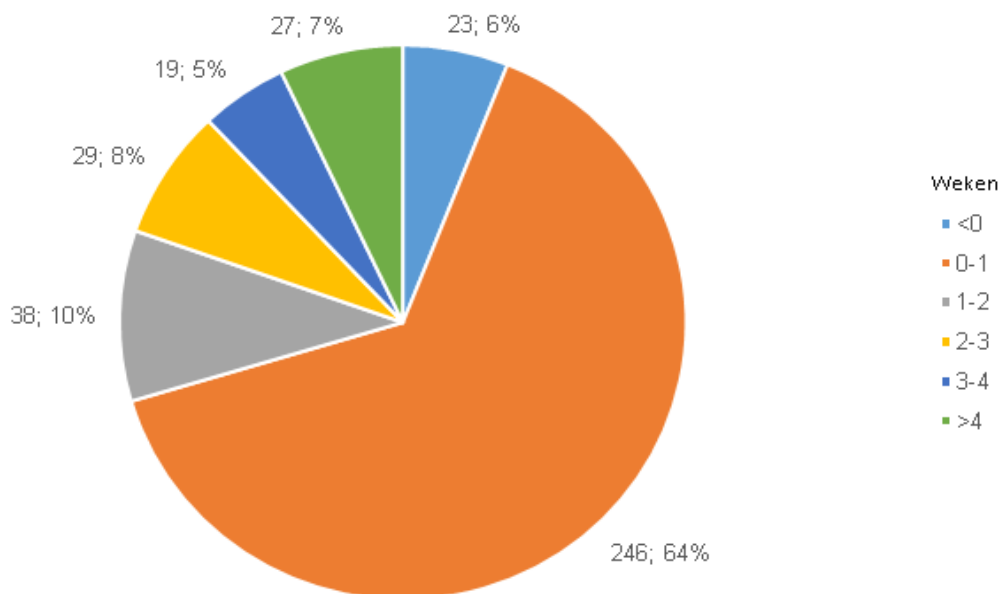
Meting cumulatief vanaf 2017



Toelichting: in deze diagram zijn de doorlooptijden per processtap weergegeven voor het sociaal team (bron: Mens Centraal).

9. REACTIETIJD MELDING T/M EERSTE GESPREK SOCIAAL TEAM

Jaren3 Datum eerste gesprek Wijkteam



Toelichting: deze figuur toont hoeveel weken er verstrijken tussen het eerste contact met de cliënt en het eerste gesprek (meldingen vanaf 1 januari 2016 bij het sociaal team) (bron: Mens Centraal).

Reactietijd melding t/m versturen van het plan van aanpak



Op basis van bovenstaande figuur kan gesteld worden dat het overgrote deel van de plannen van aanpak tijdig (binnen uiterlijk 6 weken na aanvang dienstverlening) gereed zijn.

Uitstroom zaken

Om goed zicht te krijgen op de werkdruk van de medewerkers is het belangrijk om een vergelijking te maken tussen de instroom en uitstroom van zaken.

Kenmerkend hierbij is de snelle doorlooptijd binnen de wmo.

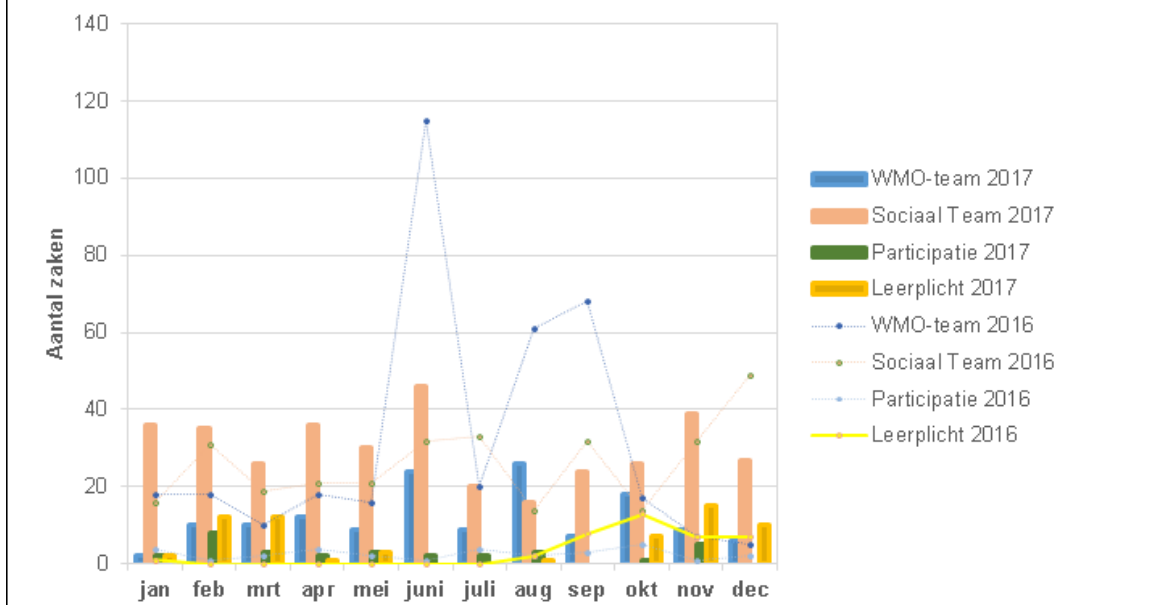
De wmo consulenten hebben vaker een snellere doorlooptijd van (aan)melding tot afsluiten, doordat er bij aanvragen binnen de wmo vaak op voorhand al concreet duidelijk is wat het gewenste resultaat dient te zijn, bijvoorbeeld de inzet van huishoudelijke hulp. Klanten zijn over het algemeen snel en goed geholpen, waardoor de zaak op zich na het verstrekken van een voorziening vrij snel afgesloten kan worden.

Binnen het sociaal team is er sprake van een periode van onderzoek, waarbinnen de medewerker samen met de klant gaat onderzoeken wat er precies nodig is om tot een goede oplossing te komen voor de hulpvraag.

Hiervoor is binnen het werkproces een maximale termijn van 6 weken gehanteerd.

Dit resulteert in een minder snelle doorlooptijd en afsluiting, doordat de medewerker van het sociaal team langer betrokken blijft bij een specifieke klant.

2. UITSTROOM ZAKEN



Toelichting: deze grafiek toont de uitstroom in 2016 en 2017 van zaken bij Sociaal team, Wmo team, participatie en leerplicht (bron: Mens Centraal, GWS en Kev2ionerenmonitor).

Indien we een vergelijking maken over Q4 met de grafiek over de instroom van zaken, kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een redelijke gelijkheid tussen instroom en uitstroom.

Alleen bij leerplicht 2016 lijkt er een iets hogere instroom te zijn in vergelijking met de uitstroom, veroorzaakt zoals eerder aangegeven doordat er eerste periode na de schoolvakantie achter de rug is, waardoor er extra instroom volgt.