



Subsidieaanvraag

# Uitbreiding formatie Welzijn Oudewater

Woerden	: 26 mei 2015
Auteurs	: Hannie van Baren en Johan Vermeulen
Status	: Definitief

## Subsidieaanvraag uitbreiding formatie sociaal stadsteam in één oogopslag...

### Inleiding

Het sociaal stadsteam Oudewater is volop in - positieve- ontwikkeling. Zowel inwoners als informele en formele samenwerkingspartners weten het stadsteam goed te vinden. De ingeschatte formatie is niet toereikend voor de hoeveelheid werk. Het programma Welzijn Oudewater 2015 is in najaar 2014 opgesteld. De inschatting van de *workload* van het sociaal stadsteam is gedaan op basis van kwantitatieve gegevens die bekend waren over 2012, 2013, (gedeeltelijk) 2014 en inschattingen voor 2015. Daar zat een grote mate van onzekerheid in. Bovendien is uitgegaan van een bepaalde taakverdeling tussen Welzijn Oudewater en de backoffice bij gemeente Woerden/Oudewater (helder omschreven in de subsidieaanvraag van november 2014). De gemeente Oudewater heeft ons meegegeven de formatie voor 2015 conservatief in te schatten. In aanvulling daarop is afgesproken dat wij met elkaar in gesprek zouden gaan als zou blijken dat de aanvangsformatie 2015 niet toereikend zou zijn voor het aantal vragen/casussen. Dat moment is nu gekomen na ruim drie maanden aan het werk te zijn en er is urgentie om het formatietekort aan te vullen.

### Waarom uitbreiding (urgentie)

- de *workload* van het sociaal stadsteam is groot en de werkbelasting voor de consultants onverantwoord hoog
- voorkomen dat gewenste doorlooptijden niet gehaald worden
- er is sprake van oplopende wachtlijsten en risico's dat wettelijke termijnen niet gehaald worden
- er dreigt ontevredenheid bij inwoners en zorgaanbieders als doorlooptijden te lang worden
- er is onvoldoende tijd voor netwerkbouw en -beheer
- er is onvoldoende tijd voor beschrijving en standaardisatie van werkwijzen en kwaliteitsborging.

### Aspecten formatie-uitbreiding

De vraag om formatie-uitbreiding kent meerdere aspecten:

1. de ontwikkeling en implementatie van de nieuwe werkwijzen en werkprocessen kost meer tijd dan voorzien, mede omdat per 1 januari lang niet alles gereed en bekend was. Zo waren beleidsregels en productenboeken nog in ontwikkeling (gemeente) en was de gegevens-overdracht nog niet geregeld (rijk, gemeente en bureau Jeugdzorg). Ook bovenlokale en regionale verbanden, afspraken en werkwijzen met betrekking tot jeugd zijn nog (steeds) in de ontwikkelingsfase. Dit punt gaat met name om de transities, de overdracht van taken. Aan aanvullende en vernieuwende werkwijzen om meer transformatie te bewerkstelligen komen we pas toe als de transities gehaald zijn;
2. het aantal inwonersvragen en signalen is significant hoger dan aangenomen. Ook het appel dat gedaan wordt door informele en formele organisaties, zoals bijvoorbeeld huisartsen is groot;
3. de taken ten opzichte van de subsidieaanvraag 2015 zijn fors uitgebreid. Dit heeft met name te maken met de herziene taakverdeling tussen het sociaal stadsteam Oudewater en de backoffice in Woerden.

Opgemerkt dient te worden dat nog steeds niet duidelijk is wat nog verder overkomt vanuit Jeugd dit jaar en daarmee hebben we hier nog geen compleet beeld van.

### Factoren *workload*

Drie concrete factoren zijn van invloed zijn op de *workload* van het sociaal stadsteam:

## 1. Vragen bij front-office

Direct vanaf 1 januari 2015 weet men het sociaal stadsteam zeer goed te vinden, zowel burgers als familie/netwerk en de samenwerkende partijen in het Oudewaters model. Het aantal vragen is veel omvangrijker dan onze schatting en dat geldt ook voor de intensiteit van de afhandeling. Ook door bijvoorbeeld een kleine niet voorziene taakuitbreiding, zoals groenlichtverklaringen afgeven voor Wtcg en CER komen er meer vragen bij de front-office binnen. Juist in de front-office gaat het om een eerste vraagverkenning, eenvoudige en adequate afhandeling waar kan, al dan niet warme doorverwijzing extern (zoals nuldelijn) en interne doorschakeling naar het consulententeam. Uitbreiding van professionele inzet op front-office is noodzakelijk om juist deze werkwijze mogelijk te maken en de wachttijd tijdens de telefonische bereikbaarheidsuren aanvaardbaar te laten zijn.

	Q1 2015	Q1 2014	Heel 2014
Aantal vragen frontoffice	164	79	291
Aantal doorverwijzingen	206	42	188

## 2. Herindicaties, meldingen, consulentvragen en kortdurende begeleiding

Het aantal herindicaties en nieuwe aanvragen praktische voorzieningen en verstrekkingen (oud Wmo) is groter dan we aannamen. Er zijn in 2015 aanzienlijke aantallen indicaties HH (huishoudelijke hulp) die aflopen. Die zullen wij - gespreid over het jaar- opnieuw indiceren. Deze indicaties herindiceren op grond van de nieuwe Wmo 2015 kost tijd, maar kan tegelijkertijd ook het beroep op deze maatwerkvoorziening verminderen. Het aantal herindicaties van AWBZ-voorzieningen hebben wij nu beter in beeld dan bij onze subsidieaanvraag vorig jaar. Het gaat in 2015 om +/- 70 herindicaties AWBZ. Ook bij deze herindicaties kijken wij zorgvuldig welke nieuwe mogelijkheden er zijn om de (hulp)vragen te beantwoorden en de participatie te bevorderen. Daarnaast komen nieuwe meldingen praktische voorzieningen (HH, CVV, rollen, woningaanpassingen) en vragen voor (maatwerkvoorzieningen) dagbestedingen en begeleiding, binnen.

Het aantal vragen Jeugd is nog steeds niet helemaal te overzien. Er komen wekelijks nieuwe casussen bij. Het is een feit dat we tot op de dag van vandaag niet weten welke indicaties jeugdzorg in de afgelopen periode voor 2015 afgegeven zijn en wat daarvan de doorlooptijd is. Het kan nog steeds zomaar zijn dat we geconfronteerd worden met aanzienlijke aantallen herindicaties met brede vraagverkenning. In de taakverdeling tussen bijvoorbeeld SAVE en lokale teams is duidelijk de trend waarneembaar dat er nog meer naar de eerstelijns (sociaal stadsteam) gaat dan aanvankelijk de bedoeling leek.

Het aantal multiprobleem casussen dat nu en binnen afzienbare tijd naar het sociaal stadsteam komt, is fors. Wij verwachten dat het aantal dit jaar zal oplopen tot ongeveer 30 casussen. In de startfase van de nieuwe integrale benadering bij deze casussen gaat veel tijd zitten, maar ook in de verdere monitoring, begeleiding en 'vinger aan de pols' contacten.

(Kortdurende) ondersteuning en/of begeleiding van het sociaal stadsteam is ook een taak van de consulenten waardoor tweedelijnsvoorzieningen minder nodig zijn. Voor 2015 is 16 uur maatschappelijk werk van Careyn gedetacheerd bij het sociaal stadsteam. In ons subsidieverzoek van november zijn wij uitgegaan van 18 uur. Met Careyn zijn wij in gesprek om het maatschappelijk werk al in 2015 onder te brengen bij het sociaal stadsteam en niet pas per 1 januari 2016 zoals beoogd. Dit past uitstekend bij de integrale werkwijze en past bij een effectieve en efficiënte inzet van formatie in het sociaal domein.

	Q1 2015	Q1 2014	Heel 2014
Aantal aanmeldingen waarop brede vraagverheldering is gedaan	127	81	374
Aantal x ondersteuningsplan incl beschikking(en)	59	24*	173*
Nazorg	30	18	117
Aantal MP nieuw	5	1	12
Aantal MP bestaand (wisselend in intensiteit)	12		

\* In 2014 stelde Welzijn Oudewater geen beschikkingen op, maar bracht zij een positief gefundeerd advies uit voor een (praktische ) voorziening. De backoffice in Woerden nam deze adviezen altijd over en verzorgde de beschikking en afhandeling. De cijfers zijn dus niet helemaal te vergelijken, maar geven hiermee toch een beeld.

### 3. Taakverdeling Welzijn Oudewater en backoffice gemeente Woerden/Oudewater:

#### Werkwijze met betrekking tot beschikkingen en afhandeling van maatwerkvoorzieningen.

In 2015 is dit ingrijpend anders georganiseerd dan in 2014. Dat was ten tijde van het indienen van ons subsidieverzoek nog niet bekend en wij zijn in dit verzoek uitgegaan van de taakverdeling zoals in 2014 met daarbij de nieuwe taak voor 2015 dat Welzijn Oudewater zelf beschikt. De werkzaamheden door de 'backoffice' van gemeente Woerden/Oudewater zijn in 2015 beperkt tot betaling van de facturen van maatwerkvoorzieningen. Werkzaamheden die wij niet voorzien hadden (en in 2014 uitgevoerd werden door de back office in Woerden):

- Verwerking stuff mutaties
- Communicatie met leveranciers/instanties maatwerkvoorzieningen
- Alle administratieve taken m.b.t. werkproces maatwerkvoorziening (excl betaling facturen maatwerkvoorzieningen)
- Groenlichtverklaringen betreffende Wtcg en CER (extra taak)
- Oude AWBZ -indicaties (+/- 70) : gegevens verwerken, plannen huisbezoeken,
- Ondersteuningsplannen opstellen, beschikken

Deze nieuwe werkzaamheden vragen ook om extra aanpassingen in onze ICT-modules.

#### Teamleiding

Welzijn Oudewater heeft een zeer ervaren ( interim) teamleider met veel relevante expertise. De teamleider zorgt niet alleen voor aansturing en coaching van de consultants en inoefenen nieuwe werkprocessen, maar heeft ook een belangrijke taak bij standaardisering en beschrijving van de werkprocessen en bij compliance. De teamleider speelt een rol in de netwerkopbouw en concrete afspraken met de vele netwerkcontacten. Op dit moment is de formatieomvang te beperkt om een optimale bijdrage te kunnen leveren aan professionele werkontwikkeling.

#### Concrete gevraagde formatie-uitbreiding

De onderstaande uitbreiding wordt aangevraagd voor 2015. De verwachting is dat deze formatie ook voor 2016 toereikend is. Wel moet opgemerkt dat wij nog steeds geen volledig overzicht hebben van wat overkomt in het kader van de Jeugdwet. Ook taakverdeling eerste en tweede lijn Jeugd is

nog in ontwikkeling. Wij gaan er tevens vanuit dat de capaciteit maatschappelijk werk wordt aangehaakt en ingehangen wordt in het sociaal Stadsteam Oudewater. Daarover zijn wij met Careyn in gesprek.

Uitbreiding front-office, vanaf 1 mei : 16 uur (schaal 7)  
 Uitbreiding consulent integraal met aandachtsgebied ,verstrekkingen, oud AWBZ , vanaf 1 juni : 16 uur (schaal 8)  
 Uitbreiding MEE inhuur ( m.n. op Jeugd), vanaf 1 juni : 6 uur (schaal 8)  
 Uitbreiding teamleiding, vanaf 1 juni : 8 uur (schaal 10)

Funcienaam	gaat in per de datum	formatie uren per week	directe uren per jaar	Integrale kostprijs per uur	kosten en subtotaal
Front-office	1-mei-15	16	381	65,77	25.045
Consulent voorzieningen, verstrekkingen, oud AWBZ	1-jun-15	16	336	72,74	24.441
MEE inhuur (op Jeugd)	1-jun-15	6	126	72,74	9.165
Teamleiding	1-jun-15	8	168	88,84	14.925
Aanvraag gaat om een bedrag van:					<b>73.576</b>

