



RAADSVORSTEL

15R.00662

15R.00662



Indiener: college van burgemeester en wethouders

Datum: 3 november 2015

Portefeuillehouder(s): Wethouder A.M. de Regt

Portefeuille(s): Sociaal domein

Contactpersoon: M. Vonk

Tel.nr.: 06 20094747 **E-mailadres:** vonk.m@woerden.nl

Onderwerp: Kadernota uitvoering integrale toegang 2016

De raad besluit:

De Kadernota uitvoering integrale toegang 2016 vast te stellen.

Inleiding:

In de raadsvergadering van 24 september 2015 heeft u middels een motie opdracht gegeven aan het college van B&W van Oudewater inzicht te verschaffen in het Stadsteam van Welzijn Oudewater, alsmede een plan te presenteren voor de uitvoering van gemeentelijke taken in het sociale domein in 2016.

Voor u ligt de Kadernota uitvoering integrale toegang 2016. Deze bevat een terugblik op de afgelopen periode om u nader te informeren over het functioneren en de resultaten van het Stadsteam. Daarnaast treft u een doorkijk naar 2016.

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en/of regelgeving:

Niet van toepassing.

Beoogd effect:

In de nota Integraal beleidsplan sociaal domein 2015-2016 heeft u kaders vastgesteld waarbinnen het sociale domein vorm moet krijgen. U heeft daarbij voor deze periode ingestemd met een extern, integraal regiemodel in de vorm van Welzijn Oudewater. Voorliggende Kadernota vloeit voort uit het Integrale beleidsplan. Het is een verantwoording van ontwikkelingen van de afgelopen periode en geeft richting aan de stappen die in 2016 gemaakt gaan worden.

Argumenten:

De transitie van de domeinen jeugd, Wmo en participatie heeft succesvol plaatsgevonden. In het Integraal beleidsplan 2015-2016 is afgesproken dat het jaar 2015 wordt gezien als transitie- en leerjaar. In 2016 willen wij inzetten op transformatie, het vernieuwen van het sociale stelsel in Oudewater. Ook dit is conform het op 30 oktober 2014 vastgestelde beleidsplan.

Kanttekeningen:

Medio 2015 is eenmalig extra budget beschikbaar gesteld voor tijdelijke uitbreiding van de formatie van het Stadsteam. Dit was een gevolg van een groter aantal ondersteuningsvragen dan was ingeschat. Op dit moment is het (nog) niet zo dat het aantal ondersteuningsvragen vermindert. De druk op het Stadsteam blijft dus hoog. Naast de toenemende vergrijzing en de extra instroom van statushouders wordt de druk in 2016 vergroot.

Financiën:

Het financiële kader waarbinnen de uitvoering van de integrale toegang moet plaatsvinden heeft u vastgesteld voor 2015 en 2016. Bijgaande Kadernota gaat uit van dit financiële kader en heeft derhalve geen verder financiële consequenties.

Uitvoering:

De uitvoering van de integrale toegang vindt plaats door Welzijn Oudewater.

Communicatie:

Bij de totstandkoming van het Integrale beleidsplan sociaal domein 2015-2016 heeft de Participatieraad adviezen uitgebracht. Wij zullen deze Kadernota ter informatie aan hen voorleggen en hen advies vragen zodra de resultaten van 2015 zijn geanalyseerd.

Samenhang met eerdere besluitvorming:

Integraal beleidsplan sociaal domein 2015-2016 gemeente Oudewater

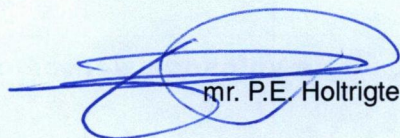
Bijlagen:

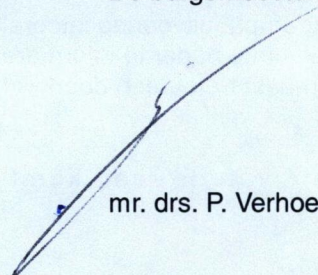
Kadernota uitvoering integrale toegang 2016 Oudewater, corsanummer: 15i.03976
Tevredenheidsonderzoek Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater, corsanummer: 15i.03977

De indiener: college van burgemeester en wethouders

De secretaris

De burgemeester


mr. P.E. Holtrigter


mr. drs. P. Verhoeve



RAADSBESLUIT Oudewater
15R.00668

Agendapunt:

Onderwerp: Kadernota uitvoering integrale toegang 2016

De raad van de gemeente Oudewater;

gelezen het voorstel d.d. 3 november 2015 van:
- burgemeester en wethouders

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet;
n.v.t.

b e s l u i t:

De Kadernota uitvoering integrale toegang 2016 vast te stellen

Aldus besloten door de raad van de gemeente Oudewater in zijn
openbare vergadering, gehouden op 10 december 2015

De griffier

De voorzitter

drs. O.F. Matheijssen

mr. drs. P. Verhoeve

Kadernota

Uitvoering integrale toegang 2016 Oudewater



Gemeente Oudewater

Inleiding

In de raadsvergadering van 24 september 2015 heeft u middels een motie opdracht gegeven aan het college van B&W van Oudewater inzicht te verschaffen in het stadsteam van Welzijn Oudewater, alsmede een plan te presenteren voor de uitvoering van gemeentelijke taken in het sociale domein in 2016.

Deze nota wordt begin 2016 aangevuld met een presentatie van het Dashboard sociaal domein Oudewater. Hiermee menen wij u de informatie te verstrekken die benodigd is om uw kaderstellende en controlerende taken als gemeenteraad ook in het komende jaar naar behoren uit te kunnen voeren.

Van transitie naar transformatie

Als rode draad door deze notitie loopt de ontwikkeling van transitie naar transformatie. Op 10 juli 2014 heeft u ingestemd met het voorstel om 2015 te zien als "leer- en transitiejaar". De overheveling van taken en verantwoordelijkheden van het Rijk naar de gemeente is allereerst een praktische exercitie geweest (transitie). Hierbij heeft Welzijn Oudewater de taak op zich genomen een integrale toegang te vormen tot hulp op de gebieden van jeugd, Wmo en participatie. Werk en inkomen is belegd bij FermWerk, waarmee lokaal samenwerkingsafspraken zijn gemaakt.

Een van de prioriteiten die vanuit het Rijk voor 2015 was gesteld was continuïteit van zorg, waardoor er verplichtingen bleven naar bestaande zorginstellingen toe. Er is veel ingezet om er zorg voor te dragen dat er geen inwoners tussen wal en schip zijn beland.

In 2016 ontstaat voor gemeenten meer keuzevrijheid en kunnen we toewerken naar vernieuwing van het sociale domein. Het transformatieproces is er een van jaren en gaat om een diepgaande verandering in houding, gedrag en werkwijzen. Een extra uitdaging vormt hierbij de vergrijzing en een grote instroom van statushouders, die het komende jaar wordt verwacht.

Nu wij op het punt staan een nieuwe contractperiode in te gaan, willen wij u meenemen in een aantal stappen die in 2016 gezet worden om te werken aan transformatie. Daarnaast blikken wij met u terug op de transitie van de eerste maanden van 2015.

Ontwikkelingen 2015

De praktijk

Sinds 1 januari 2015 geeft het sociaal stadsteam onder aansturing van Welzijn Oudewater met partners uit de 0^e, 1^e en 2^e lijn, uitvoering aan het Oudewaterse model sociaal domein. De taken zijn:

- Informatie en advies
- Maatschappelijke ondersteuning
- Mantelzorgondersteuning
- Vrijwilligersondersteuning
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Preventie, signaleren en collectieve/algemene arrangementsontwikkeling

Dit alles op het totale gebied van zorg, welzijn en participatie.

Vanaf de start van de integrale werkwijze hebben de inwoners van Oudewater de toegang goed weten te vinden. Op basis van de cijfers van 2014 is een inschatting gemaakt van de verwachte gesprekken in 2015. Op nadrukkelijk verzoek van college en gemeenteraad is dit een conservatieve inschatting geweest. Al in de eerste helft van het jaar bleek deze inschatting niet in overeenstemming te zijn met de realiteit. Er wordt zowel door inwoners, als door het middenveld en eerstelijns zorg een groter beroep gedaan op het stadsteam dan aanvankelijk ingeschat. Als gevolg hiervan heeft u in augustus ingestemd met tijdelijke uitbreiding (voor 2015) van de formatie van Welzijn Oudewater.

Bij de front-office komen vragen van burgers op een formele plaats binnen. Op deze plaats wordt informatie en advies gegeven en worden inwoners geholpen, d.w.z. dat hun vraag direct is beantwoord, zij adequaat zijn doorverwezen of zijn geweest op hun eigen verantwoordelijkheid. Als meer nodig is, worden er vraagverhelderende gesprekken gevoerd, waaruit mogelijk een ondersteuningsplan met een beschikking voortkomt. Gedurende 2015 heeft er een overheveling van taken plaatsgevonden vanuit de backoffice van Woerden naar Welzijn Oudewater, waardoor een groter aandeel van de administratieve afhandeling bij het stadsteam is komen te liggen.

Samenwerking

Een van de basisprincipes van een integrale toegang is een goede samenwerking met het gehele omringende veld. Dit gaat van formele zorgaanbieders tot lokale stichtingen en alles wat daar tussenin ligt. Zorgaanbieders komen pas in beeld als het stadsteam een beschikking heeft afgegeven. Als een traject wordt afgesloten of een beschikking ten einde loopt, dan is het wederom aan het stadsteam om samen met de inwoner te kijken welke doelen zijn bereikt en of er nog sprake is van een ondersteuningsvraag.

Er wordt proactief contact onderhouden met lokale partners, zoals de huisartsen, jeugdgezondheidszorg en onderwijs. Daarnaast zit het stadsteam bijeenkomsten van het NIO (Netwerk Informele Ondersteuning) en het NOO (Netwerk Ouderen Overleg) voor, waarin respectievelijk vrijwilligersorganisaties en 1^e lijnspartners op gebied van ouderenzorg zijn vertegenwoordigd. De ervaring leert dat het noodzakelijk is om deze contacten goed te onderhouden, zodat er geen drempels zijn die samenwerking in de weg staan en partijen van elkaar weten wat ze doen.

Met de huisartsen, zorgaanbieders en het NIO zijn convenanten getekend om samenwerkingsafspraken te formaliseren.

Het maatschappelijk werk (per 1 januari uitgevoerd door Kwadraad) heeft een positie in het stadsteam ingenomen. Hier is voor gekozen om de wederzijdse samenwerking te bevorderen en inwoners sneller te kunnen helpen. Er wordt gekeken of ook de JGZ (jeugdarts) kan gaan aanschuiven bij casuïstiek overleg, zodat bestaande voorliggende voorzieningen beter betrokken kunnen worden en het afschalen van zorg bevordert wordt.

Daarnaast is er gedurende 2015 een samenwerkingsinitiatief tussen FermWerk, Abrona, Kwintes en het stadsteam, in de vorm van een pilot. Binnen deze pilot worden twee transities met elkaar verbonden, te weten Wmo en Participatie. De zorgaanbieders werken samen binnen de afspraken Inkoop 2015. Doel is om inwoners op innovatieve manieren te begeleiden naar dagbesteding of werkvorm. Lokale aanpak staat hierbij voorop. Het stadsteam fungeert als spil in deze pilot.

Eveneens binnen de afspraken Inkoop 2015 is op verzoek van de huisartsen lokale kortdurende opvoedondersteuning gerealiseerd. Dit is het resultaat van een goede samenwerking van het stadsteam met de huisartsen.

Financiën

Regionaal zijn inkoopafspraken gemaakt en contracten afgesloten met hulpverleners. Dit heeft plaatsgevonden binnen een strak financieel kader. Dit heeft aan het stadsteam de uitdaging gegeven om mensen de juiste ondersteuning te geven met minder beschikbare middelen dan voorheen.

Separaat van dit voorstel wordt u per raadsinformatiebrief geïnformeerd over de Q2 en Q3 rapportage van Welzijn Oudewater. Het inkoopbureau monitort de regionale inkoopafspraken en de daarmee gemoeide budgetten. Er zijn op dit moment geen signalen dat het inkoopbudget van 2015 overschreden gaat worden.

Resultaten

Hieronder kunt u kennisnemen van de aantallen lopende trajecten per productcategorie (die voortkomen uit de beschikkingen van het stadsteam), uitgesplitst in de domeinen jeugd en Wmo (18+) zoals we die kennen sinds de transitie. Daarnaast is er een uitsplitsing naar financieringsvorm, dus PGB en ZiN (Zorg in Natura). Onderstaande overzichten lopen van januari t/m medio oktober 2015.

Jeugd

| Financieringsvorm | Code productcategorie | Jan | feb | mrt | apr | mei | juni | juli | aug | sept | okt |
|------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PGB | Ambulante hulp zonder verblijf | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| | Jeugdhulp met verblijf | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| | Jeugdhulp zonder verblijf | 2 | 2 | 3 | 4 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| | Daghulp lokale aanbieder zonder verblijf | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Geheel - Totaal | | 14 | 14 | 15 | 16 | 20 | 20 | 20 | 17 | 17 | 16 |

| Financieringsvorm | Code productcategorie | Jan | feb | mrt | apr | mei | juni | juli | aug | sept | okt |
|------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Natura | Daghulp lokale aanbieder zonder verblijf | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Jeugdhulp met verblijf | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Jeugdhulp zonder verblijf | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Gezinsgericht met verblijf | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Pleegzorg met verblijf | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 |
| | Ambulante hulp zonder verblijf | 54 | 55 | 55 | 55 | 55 | 57 | 56 | 53 | 56 | 55 |
| Geheel - Totaal | | 66 | 67 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 68 | 71 | 69 |

Wmo (oud en nieuw)

| Financieringsvorm | Hoofdgroep | Jan | feb | mrt | apr | mei | jun | jul | aug | sept | okt |
|---------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PGB | Begeleiding | 15 | 15 | 19 | 15 | 15 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| | Huishoudelijke Hulp | 11 | 11 | 11 | 11 | 12 | 12 | 12 | 14 | 14 | 13 |
| | persoonlijke verzorging | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Verblijf | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PGB - Totaal | | 32 | 32 | 36 | 30 | 31 | 29 | 29 | 31 | 31 | 30 |

| Financieringsvorm | Hoofdgroep | Jan | febr | mrt | apr | mei | jun | jul | aug | sept | okt |
|---------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ZiN | Begeleiding | 84 | 84 | 78 | 75 | 73 | 71 | 74 | 76 | 78 | 79 |
| | Huishoudelijke Hulp | 189 | 189 | 188 | 186 | 187 | 190 | 188 | 185 | 182 | 173 |
| | Persoonlijke verzorging | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Rolstoel | 114 | 117 | 119 | 121 | 124 | 127 | 128 | 128 | 128 | 128 |
| | Verblijf | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Vervoersvoorziening | 232 | 239 | 240 | 245 | 245 | 252 | 258 | 259 | 260 | 260 |
| | Woonvoorziening | 70 | 71 | 73 | 76 | 77 | 81 | 82 | 84 | 84 | 84 |
| ZiN - Totaal | | 692 | 703 | 701 | 705 | 708 | 723 | 732 | 734 | 734 | 726 |

Graag nemen wij u tijdens de forumvergadering van 23 november mee in een aanvullende presentatie van de stand van zaken van het sociale domein tegen het einde van het transitiejaar. Deze presentatie wordt het dashboard van de gemeente Oudewater genoemd. Op dit dashboard laten wij onder andere zien hoeveel aanvragen zijn ingediend vanaf januari 2015 op welke domeinen en verkrijgt u bijvoorbeeld inzicht in overlap van aanvragen per adres (stapelingen) op gebied van jeugd, Wmo en participatie.

Dit dashboard wordt in de loop van 2016 geactualiseerd aan de stand van zaken op dat moment, zodat inzichtelijk blijft hoe het er in Oudewater voor staat.

Klanttevredenheid

In juli 2015 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners die gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van het stadsteam. De resultaten worden hieronder in het kort weergegeven.

Gemiddeld beoordeelden de bevrageden:

- de frontoffice met een 8,2;
- de consulent waar ze een gesprek mee hadden met een 8;
- het gehele stadsteam met een 7,8.

Daarnaast:

- was 83% tevreden of zeer tevreden met de bereikbaarheid;
- was 68% tevreden of zeer tevreden met de doorlooptijd;
- voelde 88% zich geholpen door het contact met het stadsteam.

Uit dit onderzoek is 1 aanbeveling voortgekomen, te weten (nog) meer duidelijkheid naar de inwoner toe over wat deze kan verwachten van een gesprek. De verwachting is dat dit de tevredenheid over het nakomen van afspraken en gedeeltelijk met de doorlooptijd zal verbeteren. Het stadsteam heeft dit als aandachtspunt bij de gesprekken met inwoners.

Het onderzoek is in zijn geheel bijgevoegd.

Doorkijk 2016

Transformatie

Zoals gezegd wordt 2016 het jaar waarin we de transformatie willen gaan vormgeven. Dit is noodzakelijk, want er zijn een aantal ontwikkelingen die consequenties hebben voor het beroep dat gedaan gaat worden op het sociale stelsel. Met name valt hierbij te denken aan de toenemende vergrijzing en de verwachte instroom van statushouders. Wij hebben het hier over een toenemende druk op de veerkracht van de samenleving, die van invloed is op het algehele welbevinden van onze inwoners. Maar deze druk kan zich uiteindelijk ook vertalen in een belasting van de gemeentelijke begroting.

Het is daarom meer nog dan voorheen zaak dat wij het voorveld goed in positie brengen en versterken, zodat Oudewater in staat is met deze druk om te gaan.

De transitie die in januari heeft plaatsgevonden is slechts een eerste stap in een fundamentele herziening van ons sociale stelsel. Dit is onder meer opgenomen in het Integrale beleidsplan sociaal domein dat u 30 oktober 2014 hebt vastgesteld. Uiteindelijk werken wij aan een transformatie, die tot doel heeft om te komen tot sociale duurzaamheid die de gemeenschap toekomstbestendig maakt. Een gemeenschap waarin iedereen meedoet naar vermogen, met veerkracht en solidariteit. Waar inwoners verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en hun leefomgeving. Uitgangspunt hierbij is het probleemoplossend vermogen van inwoners zelf.

Het is niet effectief om een oud systeem te vervangen door een nieuw systeem, zonder dat er echt iets wezenlijks verandert in de organisatie van zorg en ondersteuning. Het gaat er in dit proces om, dat jarenlang ingesleten patronen, bestaande werkwijzen en institutionele belangen worden overstege en plaatsmaken voor vernieuwende initiatieven.

Het is hierbij nodig dat er ruimte is om uit te proberen welke aanpak het beste werkt, waarbij de inwoner zelf natuurlijk wordt betrokken en kan meebeslissen. Nu de transitie succesvol is afgerond, kunnen we in 2016 meer gaan inzetten op vernieuwing.

Door het inzetten van een welzijnsorganisatie als integrale toegang heeft de gemeente Oudewater die ruimte gecreëerd die nodig is om systemen die al jaren bestaan vanaf een andere kant te benaderen. De integrale toegang van Welzijn Oudewater is een basisvoorziening van waaruit op een integrale manier (dus vanuit elk levensgebied van de inwoner) geïnvesteerd kan worden in de transformatie. Samenwerking met alle partijen die een taak hebben in het sociale domein is een randvoorwaarde voor het slagen hiervan. In 2016 kunnen we aan de hand van de resultaten in 2015 beoordelen op welk punt we het stadsteam verder kunnen versterken.

Doelstellingen

Doelstellingen bij de uitvoering van de integrale toegang zijn:

- Alle inwoners worden in staat gesteld overeenkomstig hun talenten en mogelijkheden deel te nemen aan de samenleving;
- Inwoners, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven vinden het vanzelfsprekend een bijdrage te leveren aan de samenleving en aan de ondersteuning aan inwoners die dat nodig hebben;
- Inwoners zijn zelfredzaam en betrokken op elkaar;
- Voordat inwoners indien nodig (financieel) ondersteund en begeleid worden, wordt eerst een beroep gedaan op de sociale omgeving, die daartoe wordt versterkt en/of toegerust waar nodig;
- Als ondersteuning nodig is, wordt deze geboden vanuit het principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur;
- Door deze toenemende zelfredzaamheid vindt een verschuiving plaats van 2^e naar 1^e en van 1^e naar 0^e lijn in ondersteuning;
- De kosten van zorg en ondersteuning blijven beter draagbaar door de toenemende zelfredzaamheid van inwoners.

De kern van het stadsteam is niet onderverdeeld in taakvelden, er is immers gekozen voor een integrale toegang. Er is slechts sprake van de domeinen jeugd, Wmo en participatie. Er zijn dan ook geen doelstellingen per taakveld, slechts integrale doelstellingen (geldend voor alle domeinen).

Naar aanleiding van de resultaten van 2015 kunnen de doelstellingen verder worden aangescherpt en concreet gemaakt worden. Een analyse van deze resultaten zal plaatsvinden in de 1^e helft van 2016.

Kaders stadsteam

Aan MOvactor is gevraagd een offerte voor de werkzaamheden van het Stadsteam van Welzijn Oudewater in 2016 in te dienen, die binnen het financiële kader blijft van de subsidie van januari 2015, te weten € 414.000,-.

De taken die het Stadsteam binnen dit financiële kader moet uitvoeren vormen het frame voor de organisatie:

- integrale toegang voor alle ondersteuningsvragen van inwoners;
- het geven van informatie en advies;
- toegankelijke front-office;
- laagdrempelige, kortdurende ondersteuning in de vraagverhelderende fase;
- opstellen van ondersteuningsplannen (met de inwoner);
- afgeven van beschikkingen (indicatiestellingen);
- mantelzorgondersteuning;
- casemanagement multiproblematiek;
- casemanagement jeugd;
- ondersteuning vrijwilligers(organisaties);
- voorzittersrol en coördinatie bijeenkomsten NIO en NOO;
- (eigen kracht) inloopspreekuur.

Op dit moment vinden er nog onderhandelingen plaats hoe deze taken binnen dit budget opgepakt moeten worden en hoe om te gaan met het aantal hulpvragen dat op dit moment nog steeds hoger is dan voorzien in januari 2015.

Lokale partners als maatschappelijk werk (per 1 januari uitgevoerd door Kwadraad), MEE en de JGZ worden direct betrokken bij de planning 2016, zodat hun diensten steeds meer aansluitend zijn op het stadsteam en de integraliteit versterkt wordt. Het past binnen de visie van Oudewater dat organisaties elkaar versterken, boven institutionele belangen uit.

Cliëntondersteuning 2016

In 2015 is vanuit landelijke afspraken een medewerker van MEE Utrecht Gooi en Vechtstreek werkzaam als consultant in het stadsteam. Zij vervult naast onafhankelijke cliënt ondersteuning taken rondom vraagverheldering.

Er is een grote overlap in taken tussen cliëntondersteuning en de werkzaamheden van het stadsteam, en er is weinig vraag naar cliëntondersteuning. In augustus is advies gevraagd aan de Participatieraad over de positie van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Zij adviseren om meer informatie te (gaan) geven over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast onderschrijven zij het idee om de onafhankelijkheid bij deze ondersteuning te waarborgen in samenwerking met de gemeente Montfoort. Hierbij kunnen inwoners van Oudewater, via het stadsteam, in het team van Montfoort terecht bij deze ondersteuning. Andersom kunnen inwoners van Montfoort terecht in Oudewater.

Voor 2016 is een offerte opgevraagd voor continuering van de inzet van de MEE consultant in het stadsteam, hierbij blijft sprake van detachering.

Concreet: stappen t.b.v. 2016

| | |
|--|------------------------------|
| Monitoring en evaluatie lokale samenwerkingsafspraken | Ieder kwartaal 2016 |
| Evaluatie (financiële) resultaten 2015 met doorontwikkeling voor 2016 e.v. | 1 ^e kwartaal 2016 |
| Evaluatie pilot Werk | 1 ^e kwartaal 2016 |
| Actualisatie dashboard | Medio 2016 |

Tevredenheidsonderzoek Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater

'Heel hartelijk en vriendelijk en je voelt je er gelijk bij thuis.'

Haverkamp, Symke

ABSTRACT

In het kader van de transitie in het sociaal domein op 1 januari 2015, heeft in juli 2015 een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden naar het functioneren van het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater. De resultaten zijn goed en er is 1 aanbeveling.



Gemeente Oudewater

Resultaten en aanbeveling

- ❖ 83% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden met de bereikbaarheid en 79% is tevreden met de huidige openingstijden.
- ❖ het front office functioneert naar tevredenheid van de inwoners:
 - 95% is tevreden of zeer tevreden met de tijd en aandacht,
 - 94% met de kwaliteit van de informatie,
 - 94% met de deskundigheid,
 - 100% met de vriendelijkheid en het respect,
 - 94% met het nakomen van de afspraken.
- ❖ de consulenten functioneren ook naar tevredenheid van de inwoners:
 - 94% is tevreden of zeer tevreden met de tijd en aandacht,
 - 97% met de kwaliteit van de informatie,
 - 84% met de deskundigheid,
 - 100% met de vriendelijkheid en het respect,
 - 81% met het nakomen van de afspraken.
- ❖ 68% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden met de doorlooptijd.
- ❖ 88% van de respondenten voelt zich geholpen.

| Onderdeel | Cijfer |
|-------------------------------------|--------|
| Front office | 8.2 |
| consulent | 8 |
| Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater | 7.8 |

Aanbeveling: de consulenten geven meer aandacht aan de communicatie met de inwoner, bijvoorbeeld door aan het eind van het gesprek altijd te vermelden wat de inwoner kan verwachten en de inwoner vooraf van vakanties op de hoogte te stellen. De verwachting is dat hierdoor de tevredenheid met het nakomen van de afspraken en gedeeltelijk met de doorlooptijd zal verbeteren.

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het onderzoek naar de tevredenheid onder de inwoners van Oudewater met het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater. Sinds de devolutie van verantwoordelijkheden in het sociaal domein van het Rijk naar de gemeenten en de bijbehorende transitie, is er veel veranderd in het sociaal domein. Een nieuwe visie op de bijdrage van het individu aan de maatschappij en de sociale cohesie in de maatschappij is vormgegeven in het idee van de 'participatie maatschappij'. Dit onderzoek heeft tot doel om te bekijken hoe het Sociaal Stadsteam functioneert in deze snel veranderende omstandigheden, met het oog op de tevredenheid onder de inwoners. De inwoners zijn middels een telefonische enquête benaderd. De resultaten zijn positief en aan de hand van de antwoorden en de narratieven van de inwoners, is een verbeterpunt opgesteld.

In eerdere rapporten over de tevredenheid, heb ik een beschrijving van het proces toegevoegd, zodat de lezer zich van de werkwijze van de dienst op de hoogte kan stellen. Echter, het bleek dat in de rapportage over Q.1 2015 (p.1) deze beschrijving reeds zeer helder is opgesteld. Ik verwijs de lezer daarom naar dit rapport om een indruk te krijgen van de gang van zaken in de uitvoering van de dienst.

Ik wens het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater veel succes met het behouden van deze goede resultaten in de toekomst en het eventueel toepassen van de aanbeveling.

dr. Symke Haverkamp

Inhoudsopgave

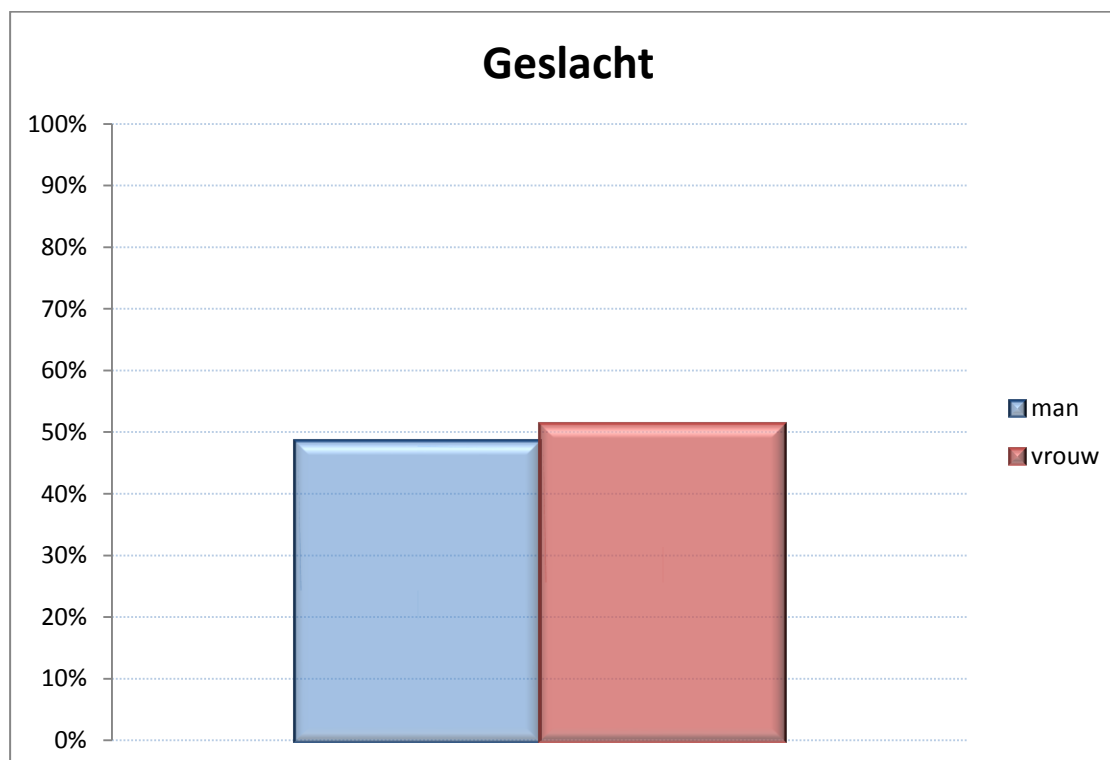
| | |
|---------------------------------|----|
| Respons en Demografie..... | 1 |
| Front office | 9 |
| Consulenten | 14 |
| Doorlooptijd | 21 |
| Overzicht en communicatie | 26 |
| Conclusie | 30 |

Respons en Demografie

De lijst met inwoners die het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater heeft verstrekt, bestond uit 50 personen. Van deze 50 personen zijn 35 enquêtes afgenomen (70%). Een standaard enquête duurde 10 minuten, hoewel er de gelegenheid bestond om langer door te spreken als daar aanleiding toe was. Een caveat moet hier worden gemaakt. Bij veel van de inwoners is de enquête niet bij henzelf afgenomen maar met ouders of verzorgers. De inwoners over wie deze enquête gaat, zijn dus niet noodzakelijk dezelfde personen als de respondenten die aan de enquête hebben meegewerkt. De grafieken die in deze paragraaf worden behandeld, gaan over de inwoners. De verdeling tussen de geslachten bij de inwoners was nagenoeg gelijk.

geslacht inwoners

| | | |
|-------|----|------|
| Man | 17 | 49% |
| vrouw | 18 | 51% |
| | 35 | 100% |

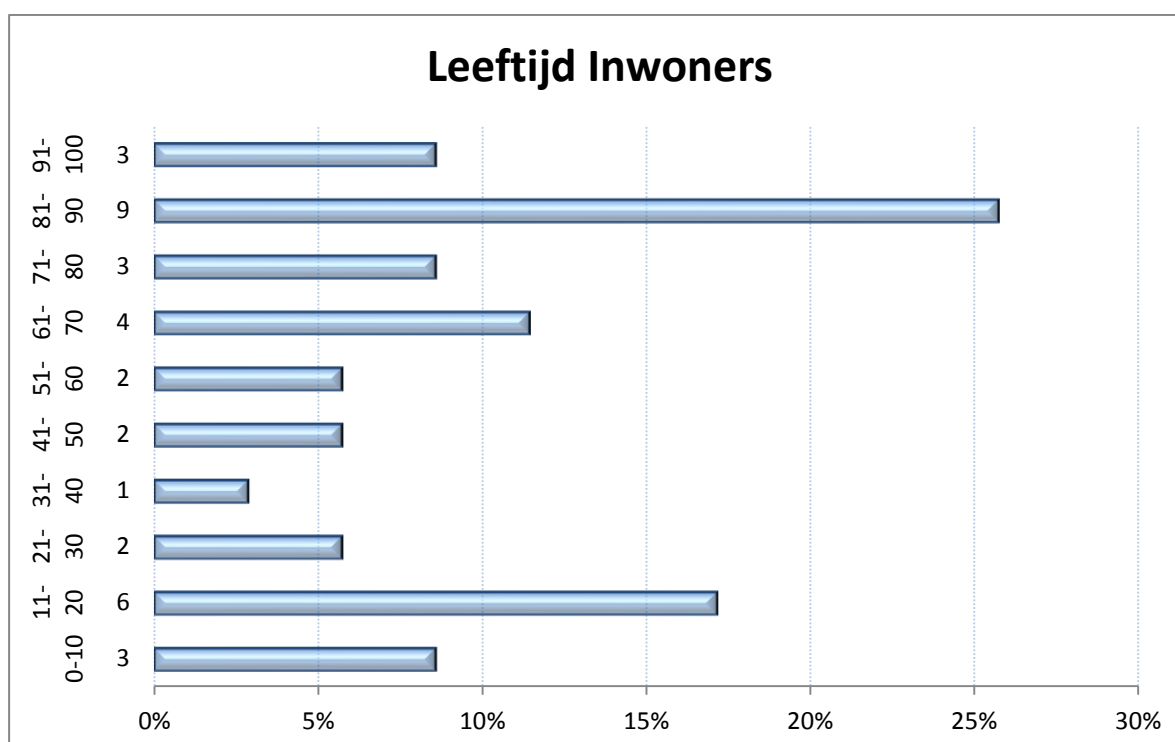


De leeftijd van de respondenten vertoont een duidelijke piek in de hogere leeftijdscategorieën en een iets kleinere piek in de lagere leeftijdscategorieën.

leeftijd inwoners

| | | |
|------|---|----|
| 0-10 | 3 | 9% |
|------|---|----|

| | | |
|--------|----|------|
| 11-20 | 6 | 17% |
| 21-30 | 2 | 6% |
| 31-40 | 1 | 3% |
| 41-50 | 2 | 6% |
| 51-60 | 2 | 6% |
| 61-70 | 4 | 11% |
| 71-80 | 3 | 9% |
| 81-90 | 9 | 26% |
| 91-100 | 3 | 9% |
| | 35 | 100% |

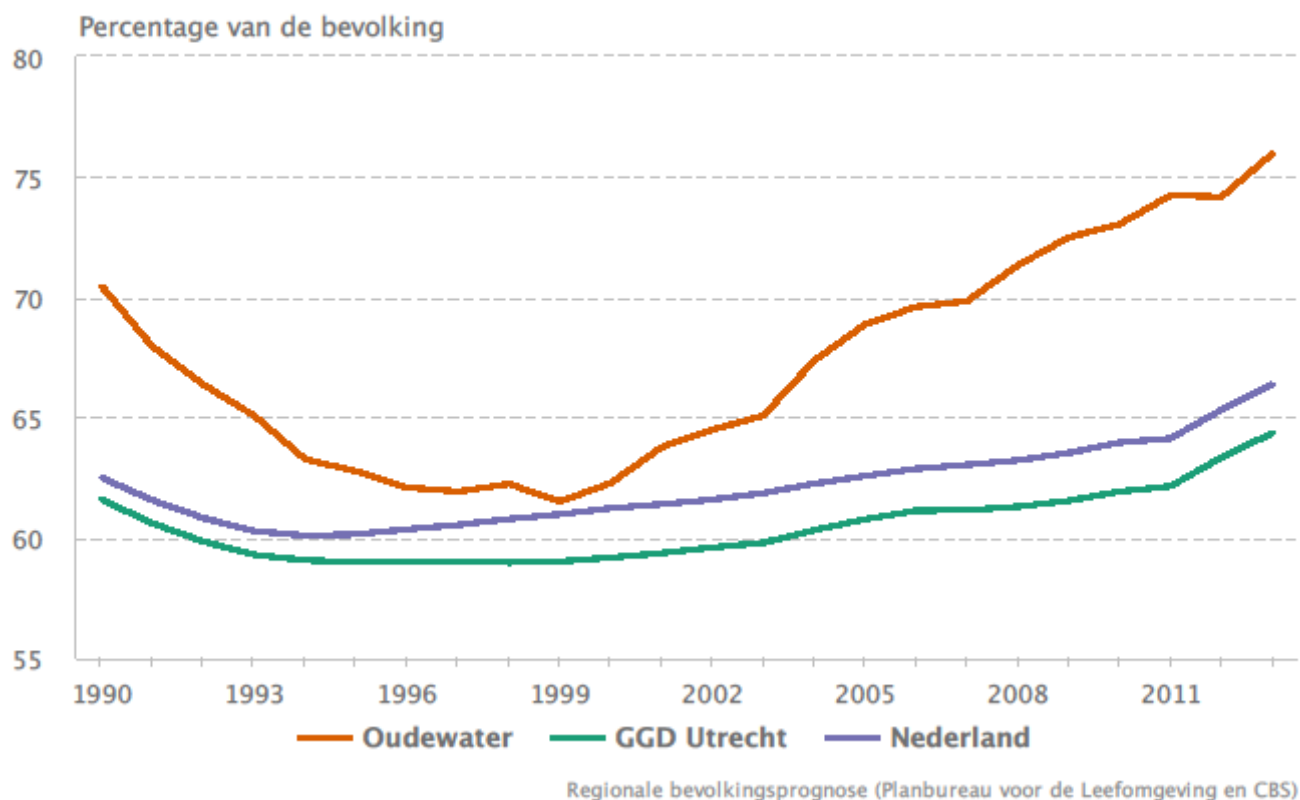


De steekproef is hiermee een afspiegeling van de specifieke bevolkingsopbouw van Oudewater. Aan de hand van de cijfers van het CBS en in kaart gebracht door het RIVM kan deze situatie goed in kaart worden gebracht.¹ Oudewater kent een hoge demografische druk. Dat wil zeggen dat er veel inwoners zijn in de leeftijdscategorieën die ruwweg buiten de beroepsbevolking vallen (0-19 jaar en 65 jaar en ouder) ten opzichte van de inwoners in de leeftijdscategorieën die ruwweg binnen de beroepsbevolking vallen (20-64 jaar). In 2013 waren er op elke 100 inwoners tussen de 20-64 jaar bijna 76 personen buiten deze leeftijdscategorieën. Het landelijk gemiddelde in 2013 was 66.4 personen. Zowel de groene druk (aantal inwoners tussen de 0-19 jaar op de 100 tussen de 20-64 jaar) als de grijze druk (aantal inwoners 65 jaar en ouder op de 100 tussen de 20-64 jaar) lagen flink hoger dan het landelijk gemiddelde. De groene druk bedroeg in 2013 44,7, terwijl het landelijk gemiddelde op 38,4 lag. De grijze druk was 31,3, met 28,0 als landelijk gemiddelde. Bij een vergelijking tussen de bevolkingspiramides van

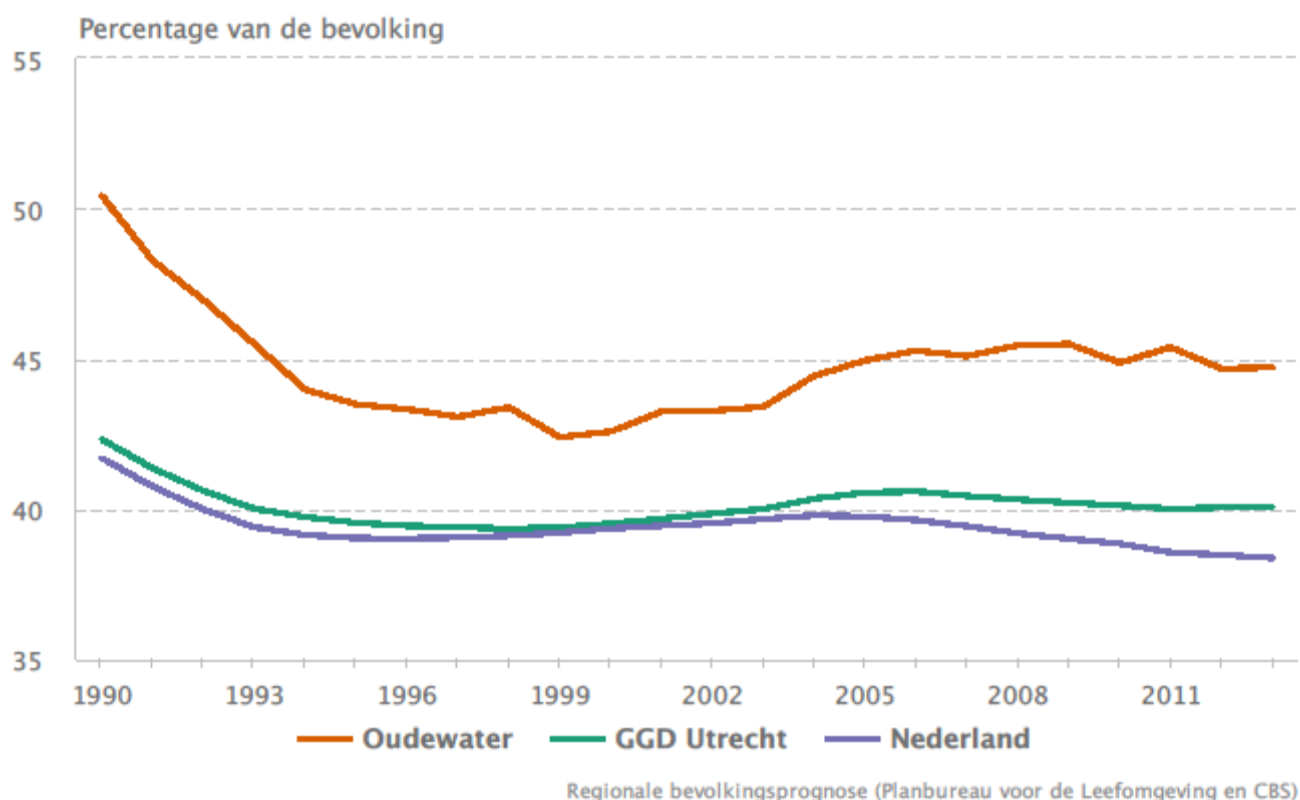
¹ http://www.rivm.nl/media/profielen/profiel_589_Oudewater_demografie.html bezocht 16-7-2015

Oudewater en het landelijk gemiddelde blijkt dat Oudewater een veel kleiner percentage inwoners heeft in de leeftijden tussen 20 en 40.

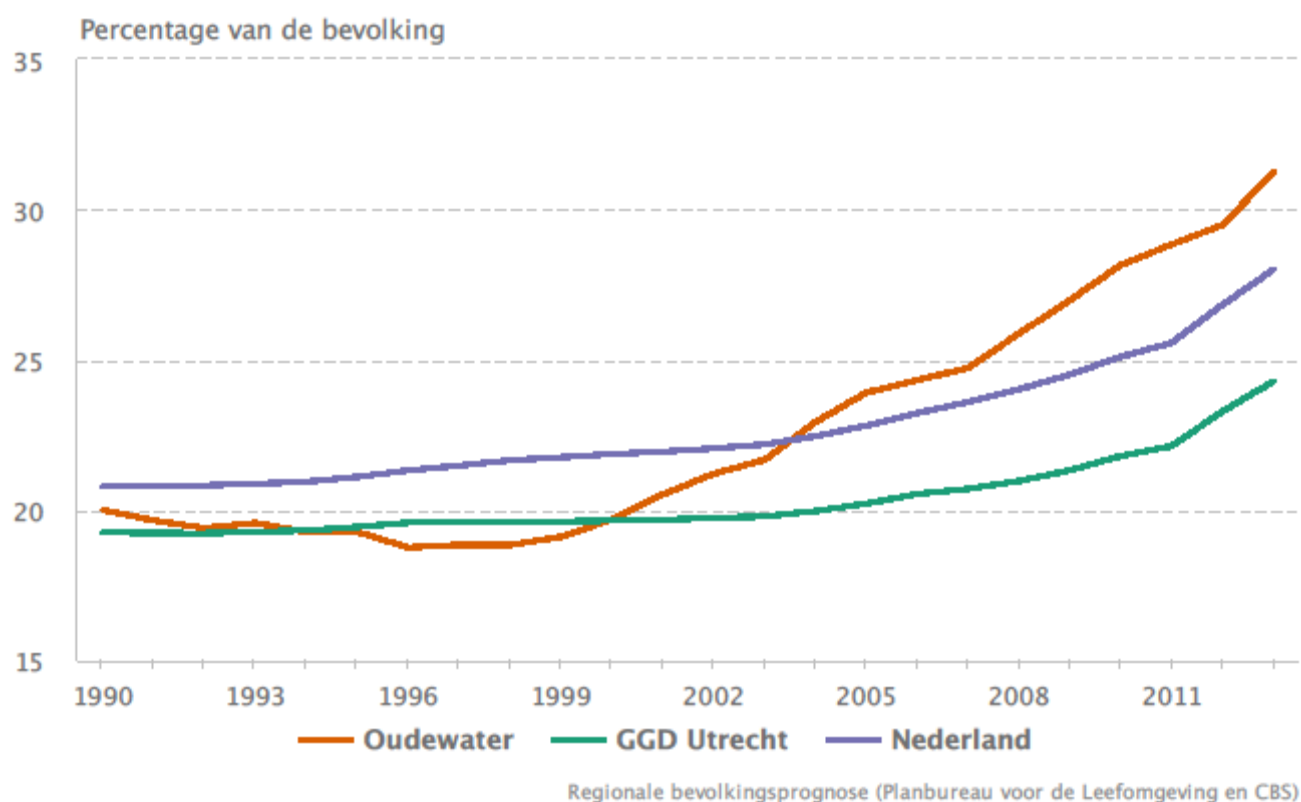
Demografische druk Oudewater, GGD Utrecht en Nederland 1990–2013



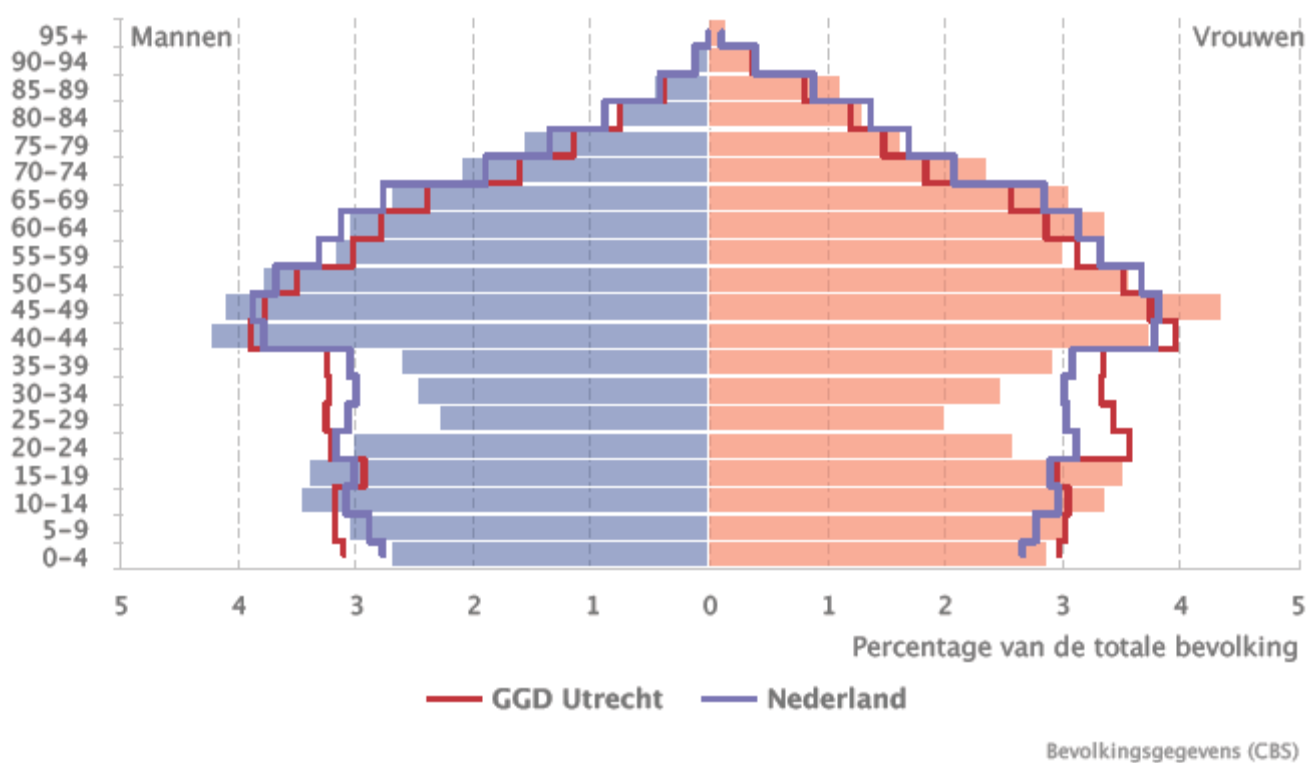
Groene druk Oudewater, GGD Utrecht en Nederland 1990–2013



Grijze druk Oudewater, GGD Utrecht en Nederland 1990–2013



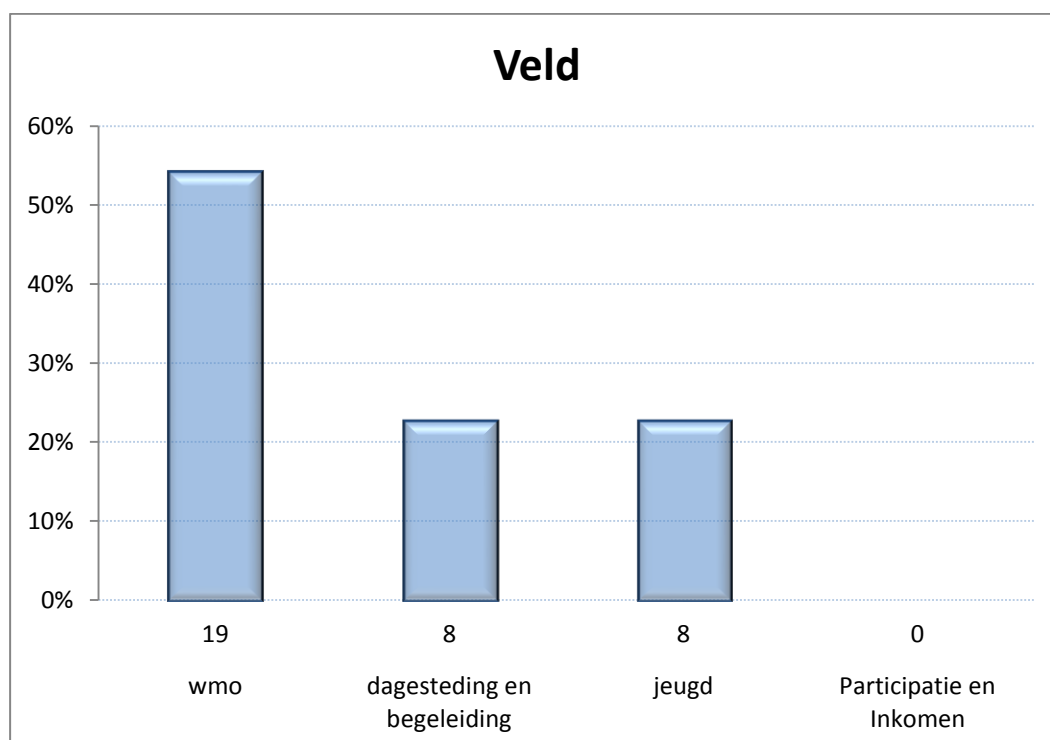
Bevolkingspiramide Oudewater, GGD Utrecht en Nederland 2013



De respondenten is gevraagd om kort te omschrijven met welke reden zij het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater hebben benaderd om te bepalen binnen welk veld een eventuele voorziening valt. De respondenten hebben hierbij naar eigen behoefte in details kunnen treden. Het blijkt dat meer dan de helft een voorziening heeft die valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, hoewel het in het gesprek met de inwoner niet altijd helder te krijgen is (of voor de inwoner relevant) of bepaalde hulpverlening valt onder dagbegeleiding of de WMO en of een inwoner gebruik maakt van voorzieningen uit één regeling of uit beide. Het is misschien niet vreemd dat er geen gevallen participatie & inkomen uit de steekproef naar boven zijn gekomen. Dit heeft gedeeltelijk te maken met de reeds behandelde demografische opbouw van de bevolking van Oudewater, en gedeeltelijk met het feit dat Ferm Werk, de organisatie die primair verantwoordelijk is voor participatie, werk en inkomen, een aparte organisatie is.

Veld

| | | |
|-----------------------------|----|------|
| wmo | 19 | 54% |
| dagbesteding en begeleiding | 8 | 23% |
| jeugd | 8 | 23% |
| Participatie en Inkomen | 0 | 0% |
| respons | 35 | 100% |

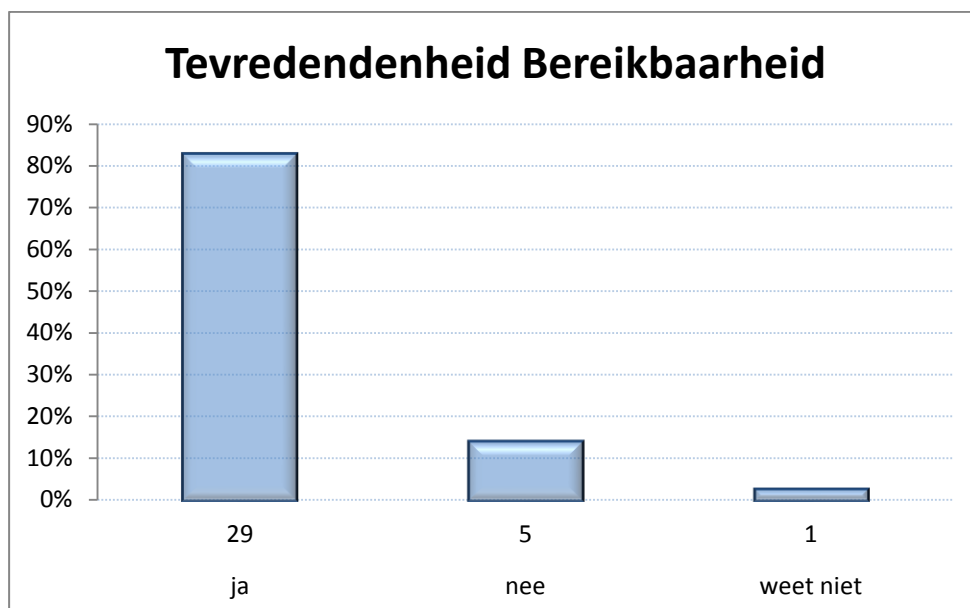


Bereikbaarheid

De eerste vragen zijn gesteld over de bereikbaarheid en de openingstijden.

Bereikbaarheid tevreden?

| | | |
|-----------|----|------|
| ja | 29 | 83% |
| nee | 5 | 14% |
| weet niet | 1 | 3% |
| respons | 35 | 100% |



Over het algemeen zijn deze cijfers positief. De bereikbaarheid heeft niet alleen te maken met de openingstijden, maar ook met de vraag of de inwoners de voor hen relevante personen in de organisatie te pakken kunnen krijgen. Door de structuur van de werkzaamheden, bijvoorbeeld door de huisbezoeken van consulenten, is dit niet altijd het geval. Verbetering op dit punt is pas te verwachten als het aantal fte voor het frontoffice en de consulenten wordt uitgebreid.

Van de 5 respondenten die niet tevreden zijn, geven er twee respondenten aan dat de voor hen relevante medewerkers vaak niet aanwezig zijn (*'dan die vrij, dan die weer niet bereikbaar'*). Twee respondenten vertellen dat zij door hun moeilijkheden met de bereikbaarheid van het Sociaal Stadsteam ook problemen ervaren met de afstemming met andere organisaties, bijvoorbeeld Careyn. Een respondent vond het onduidelijk op welke deur geklopt moest worden. Dit laatste is eenvoudig met een bordje 'binnen zonder kloppen' op te lossen.

Er is een open vraag gesteld wat de respondenten zien als ideale openingstijden. 32 respondenten (91%) hebben op deze vraag gereageerd. De verwachting was dat de huidige openingstijden (front office op maandag, dinsdag, woensdag, vrijdag van 0900 tot 1200 en inloop spreekuur op woensdag) veel onvrede zou opleveren bij de inwoners. De respondenten geven echter andere antwoorden. 6 respondenten (19%) weten het niet, en het maakt 6 andere respondenten (19%) ook niet uit. 13 respondenten (41%) vinden het eigenlijk wel prima. 2 van hen geven aan contact te houden via email. Er zijn 3 respondenten (9%) die 's middags willen kunnen bellen en maar 2 respondenten (6%) die graag

een avondopenstelling zouden zien. 1 respondent (3%) wil in ieder geval elke dag een dagdeel en 1 respondent (3%) wil het liefst van 10.00 tot 15.00, wanneer de kinderen op school zijn, terecht kunnen.

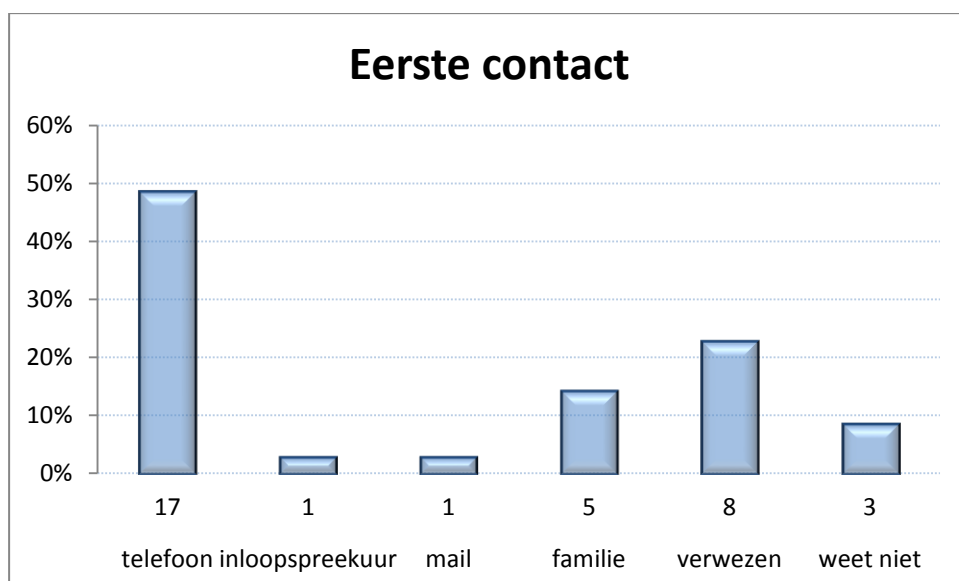
Het blijkt dus dat 79% (weet niet + maakt niet uit + prima) van de respondenten tevreden zijn met de huidige openingstijden. Het aanpassen van de openingstijden lijkt hiermee geen directe prioriteit. Als er een verruiming komt van inzet van het front office, of een herindeling van de werkzaamheden, dan lijkt een (beperkte) middagopenstelling van het front office het meest voor de hand te liggen.

Tot slot is gevraagd hoe het eerste contact met Sociaal Stadsteam heeft plaatsgevonden. De antwoorden zijn helaas niet helemaal met elkaar te vergelijken. De bedoeling van de vraag was te achterhalen welk communicatie middel werd gebruikt (telefoon, email, bezoek), maar sommige respondenten antwoordden dat de familie dit had gedaan of dat er een verwijzing is geweest. Hierdoor zijn er twee categorieën in dezelfde vraag (en beneden grafiek) terecht gekomen die niet zomaar te vergelijken zijn. Het verzorgende familielid kan namelijk zowel email als de telefoon hebben gebruikt. De respondent kon hier in deze gevallen echter geen antwoord op geven.

Wel blijkt dat de telefoon nog steeds het belangrijkste communicatiemiddel is. Waarschijnlijk is ook in een aantal gevallen waarin de respondenten aangeven dat het eerste contact door familie is geïnitieerd, dit contact via de telefoon verlopen. De verwijzingen zijn hier iets minder interessant, omdat hier niet zozeer de vraag is hoe professionals onderling communiceren, maar hoe het Stadsteam door de inwoner wordt benaderd. Het is opvallend hoe weinig respondenten gebruik hebben gemaakt van het inlooppreekuur of van email. Ook als alle verzorgende familieleden eerst zouden hebben gemaild, wat niet waarschijnlijk is, heeft de telefoon nog altijd verreweg het grootste 'marktaandeel'. Wellicht heeft dit te maken met 'intensiteit'. De telefoon is minder direct en persoonlijk dan een eerste fysiek bezoek, maar heeft gevoelsmatig misschien meer consequenties dan een email. De telefoon zou met andere woorden voor de meeste mensen de optimale vorm tussen een persoonlijke benadering en anonimiteit kunnen zijn. De telefonische taken van het front office zijn in ieder geval fundamenteel voor het functioneren van het Sociaal Stadsteam.

eerste contact

| | | |
|----------------|----|------|
| telefoon | 17 | 49% |
| inlooppreekuur | 1 | 3% |
| Mail | 1 | 3% |
| familie | 5 | 14% |
| verwezen | 8 | 23% |
| weet niet | 3 | 9% |
| respons | 35 | 100% |



Front office

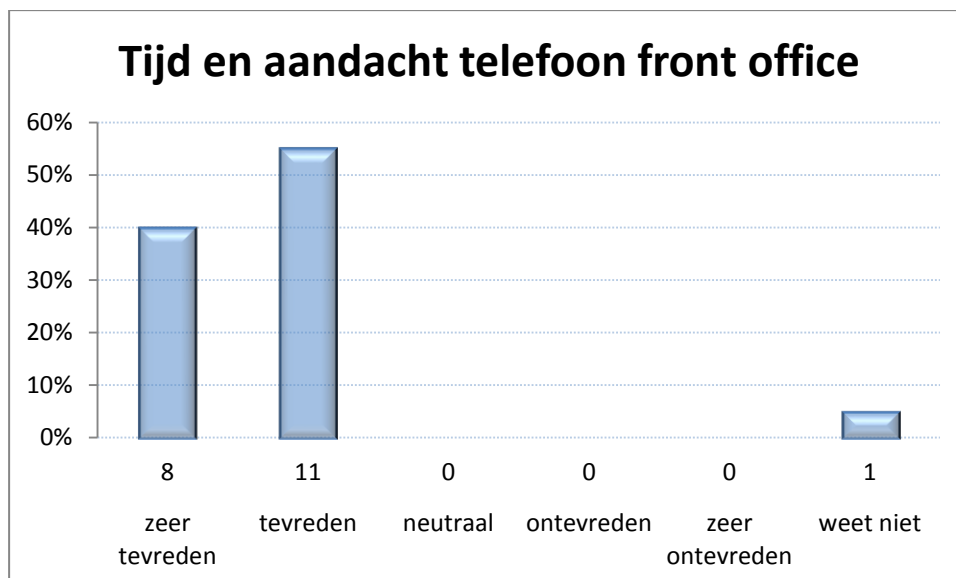
Als het eerste contact via de telefoon is gelegd, is aan de hand van een aantal vragen gekeken hoe dit is verlopen. Hierdoor zou je verwachten dat de maximale respons op de vragen 17 personen is. Op de komende vragen zijn echter tussen de 20 en de 18 antwoorden gekomen. Dit heeft ermee te maken dat sommige respondenten dachten dat het eerste contact via de telefoon heeft plaatsgevonden, maar zich later bedachten. Soms was het ook lastig uit te leggen dat deze vragen specifiek over het eerste gesprek gingen. De respondent die het Stadsteam per email heeft benaderd, is de volgende dag teruggebeld en heeft over dit telefoongesprek de vragen beantwoord. Aangezien voor dit onderzoek uiteindelijk maatgevend is welk gevoel inwoners hebben gekregen bij het contact met het front office, heb ik ervoor gekozen deze antwoorden toch in de gegevens op te nemen.

Het front office functioneert naar grote tevredenheid van de inwoners. De inwoners zijn grotendeels zeer tevreden met de vriendelijkheid en het respect van de medewerkers, vinden dat de medewerkers de afspraken nakomen (de respondent die 'niet van toepassing' antwoordde vond dat er geen afspraken waren gemaakt die konden worden nagekomen), en waren over het algemeen tevreden met de tijd en de aandacht, de kwaliteit van de informatie en de deskundigheid van het front office. De enige ontevreden respondent bij de vraag naar de deskundigheid, vond het moeilijk te accepteren dat hij vanuit het front office moest worden doorverbonden naar een consultant voor meer specifieke vragen.

De medewerkers van het front office handelen dus op een manier die aansluit bij de verwachtingen van de inwoners en die over het algemeen als prettig wordt ervaren. Vanuit het oogpunt van de klanttevredenheid hoeft er niets te veranderen aan de werkwijze van de medewerkers van het front office. Zij krijgen gemiddeld een goed cijfer van de inwoners.

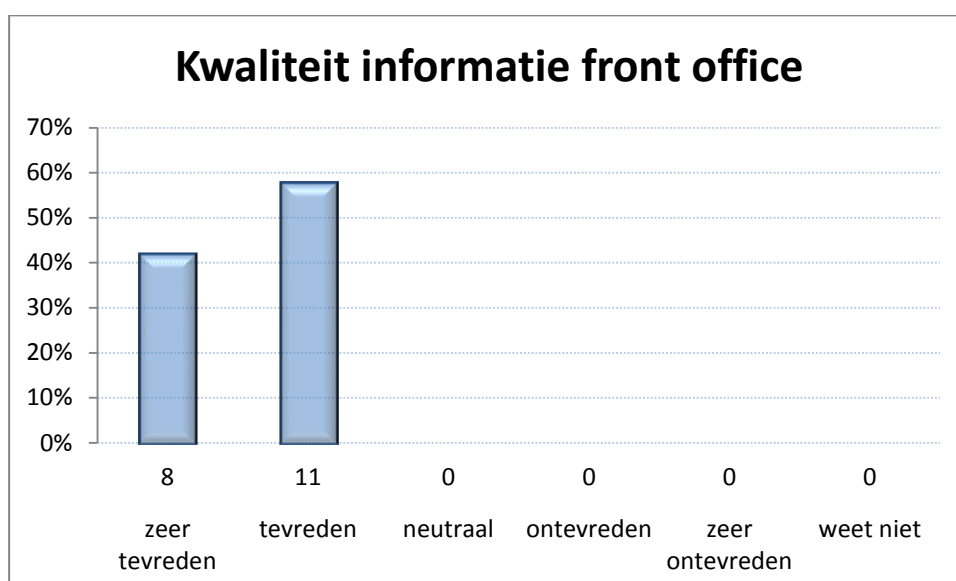
Tijd en aandacht telefoon front office

| | | |
|-----------------|-----|------|
| zeer tevreden | 8 | 40% |
| tevreden | 11 | 55% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 1 | 5% |
| | 20 | 100% |
| respons | 57% | |



kwaliteit info front office

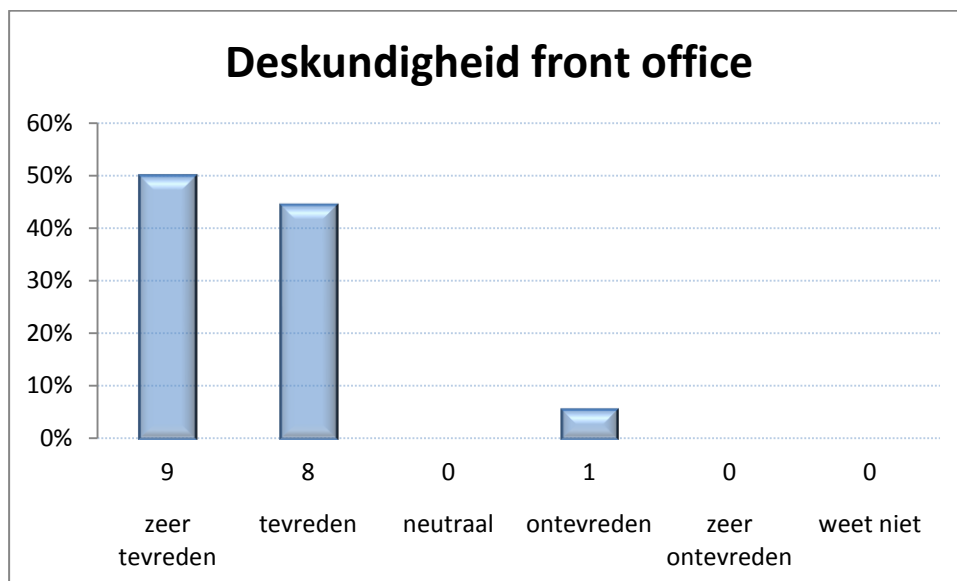
| | | |
|-----------------|------------|-------------|
| zeer tevreden | 8 | 42% |
| tevreden | 11 | 58% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| respons | 19 | 100% |
| respons | 54% | |



Deskundigheid front office

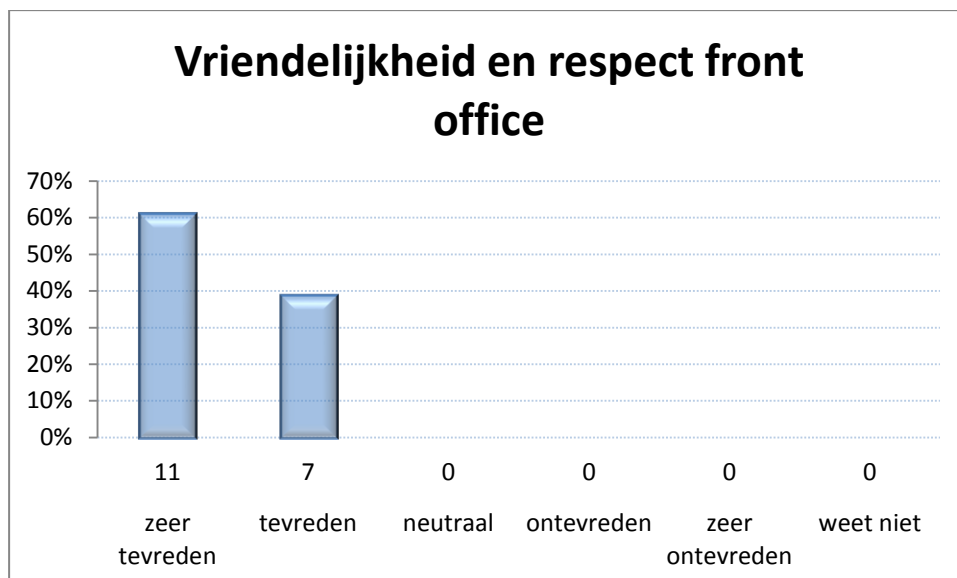
| | | |
|---------------|---|-----|
| zeer tevreden | 9 | 50% |
|---------------|---|-----|

| | | |
|-----------------|-----|------|
| tevreden | 8 | 44% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 1 | 6% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| | 18 | 100% |
| respons | 51% | |



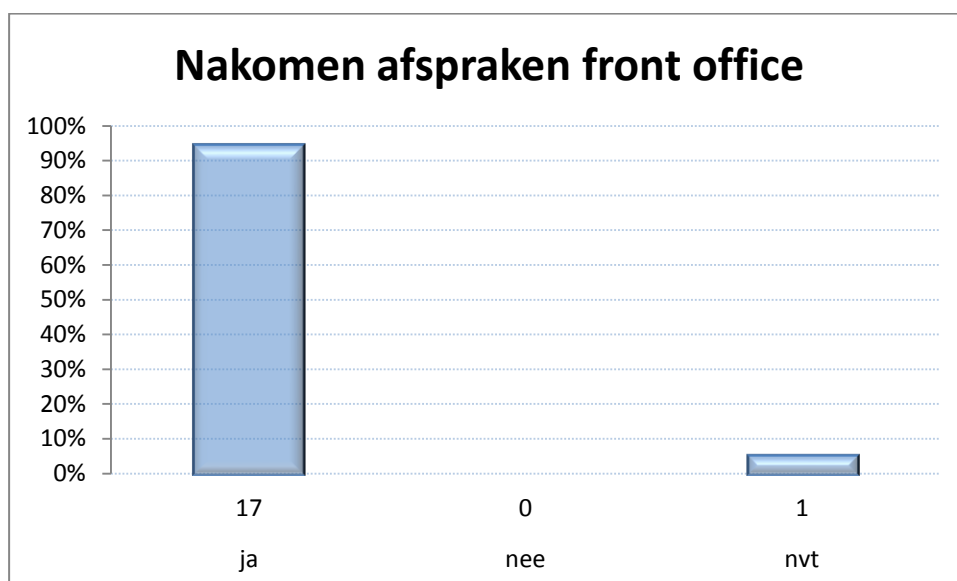
Vriendelijkheid en respect front office

| | | |
|-----------------|-----|------|
| zeer tevreden | 11 | 61% |
| tevreden | 7 | 39% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| | 18 | 100% |
| respons | 51% | |



Nakomen afspraken front office

| | | |
|---------|-----|------|
| ja | 17 | 94% |
| nee | 0 | 0% |
| n.v.t. | 1 | 6% |
| | 18 | 100% |
| respons | 51% | |



| Onderdeel | Cijfer |
|--------------|--------|
| Front office | 8.2 |

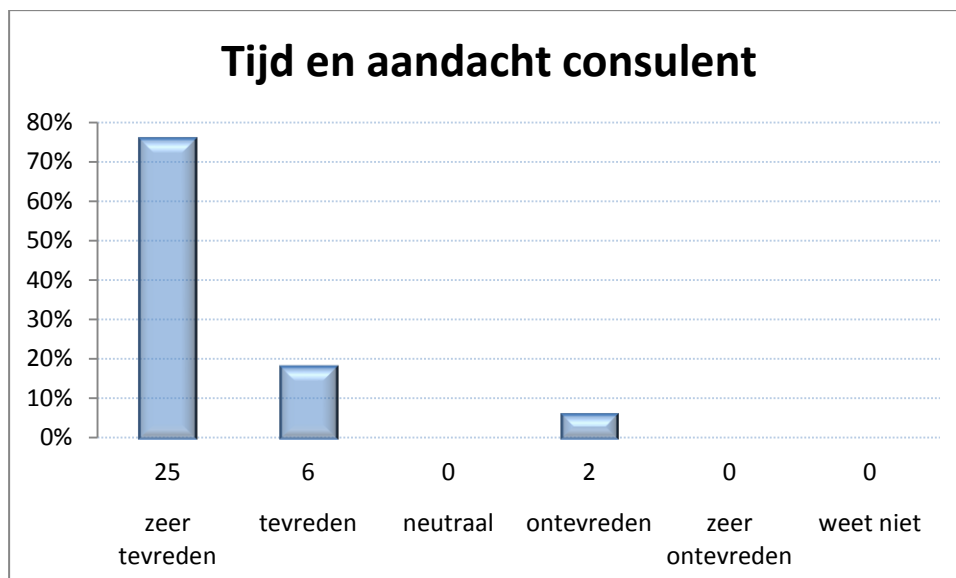
Consulenten

Iedere inwoner heeft contact met een consulent, omdat de consulent in een keukentafel gesprek de brede vraagverkenning uitvoert om de situatie van de inwoner in kaart te brengen, te bekijken wat de inwoner nodig heeft en aan de hand daarvan (soms samen met de inwoner) een ondersteuningsplan te schrijven waar de beschikking op wordt genomen. De vragen over de consulenten gaan over de manier waarop dit keukentafel gesprek is verlopen. De enquêtes zijn zoals eerder gesteld niet altijd afgenomen bij de inwoner die het onderwerp van zorg is, maar soms ook met de ouders of verzorgers. Wel zijn de enquêtes altijd afgenomen met ouders of verzorgers die bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn geweest. De verwachting is zodoende dat alle respondenten antwoord zouden moeten kunnen geven op de vragen over de consulenten. Toch is dit niet het geval. De vragen worden beantwoord door 33 of 32 personen, respectievelijk 94% en 91% van het totaal aantal respondenten. De redenen voor dit verschil zijn de volgende. Een respondent kan zich ten gevolge van een narcose relatief kort voor het huisbezoek niet zoveel meer van het bezoek herinneren. Voor een andere inwoner was er in het ziekenhuis een rolstoel geregeld en zijn later de papieren bij het Sociaal Stadsteam in orde gemaakt. Waarschijnlijk heeft het keukentafel gesprek voor haar in het ziekenhuis plaatsgevonden met een consulent van het Sociaal Stadsteam, maar dit is voor de respondent verder onduidelijk. Deze heeft het gevoel dat het keukentafel gesprek nooit heeft plaatsgevonden en geeft een medewerker van het front office op als consulent. Bij een laatste respondent verliep het gesprek moeilijk ten gevolge van kortademigheid en kwamen we niet aan alle vragen toe.

De vragen over de consulenten zullen per grafiek behandeld worden.

Tijd en aandacht consulent

| | | |
|-----------------|----|------|
| zeer tevreden | 25 | 76% |
| tevreden | 6 | 18% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 2 | 6% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| | 33 | 100% |
| respons | | 94% |



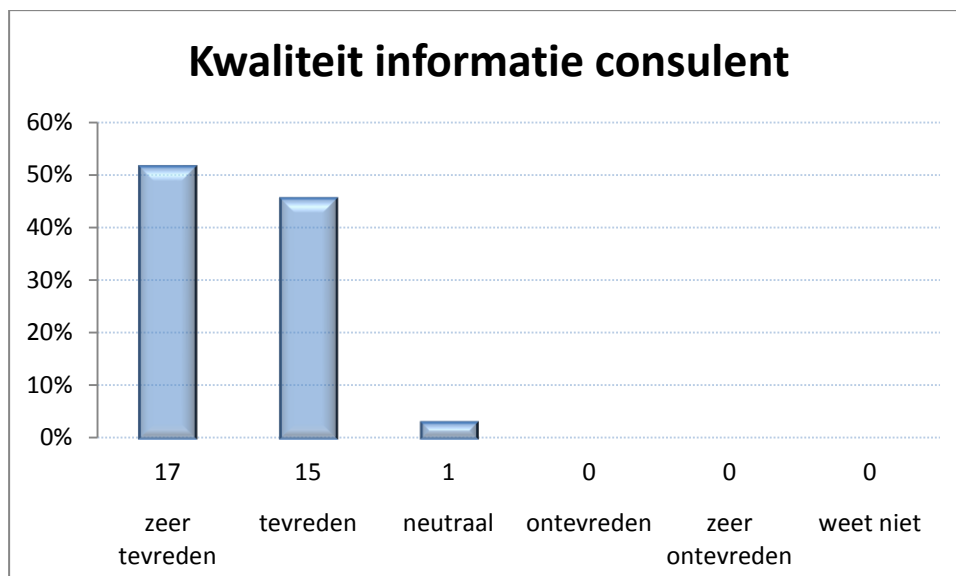
94% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de tijd en de aandacht die de consulenten hadden voor de inwoners tijdens het keukentafel gesprek.

Een respondent was ontevreden omdat de consulent te laat arriveerde, maar vond verder dat er voldoende aandacht voor hem was in het gesprek. Er was overigens 1 andere respondent (dus 2 in totaal, of 6%) die een probleem ondervond met het te laat arriveren van een consulent. Dit lijkt zodoende geen structureel probleem.

De andere respondent die ontevreden was, had het idee dat de bijdrage van de consulent aan het keukentafelgesprek, waar in dit geval ook professionele hulpverleners betrokken waren, minimaal was. Bovendien vond de inwoner dat er na het gesprek geen terugkoppeling plaats heeft gevonden en had de inwoner het gevoel dat het gesprek geen consequenties heeft gehad. Dit vertaalt zich niet alleen in een ontevreden gevoel over de tijd en de aandacht van de consulent, maar zoals we later zullen zien ook in het gevoel niet geholpen te zijn. We zullen deze respondent bij volgende vragen ook tegenkomen.

Kwaliteit informatie consulent

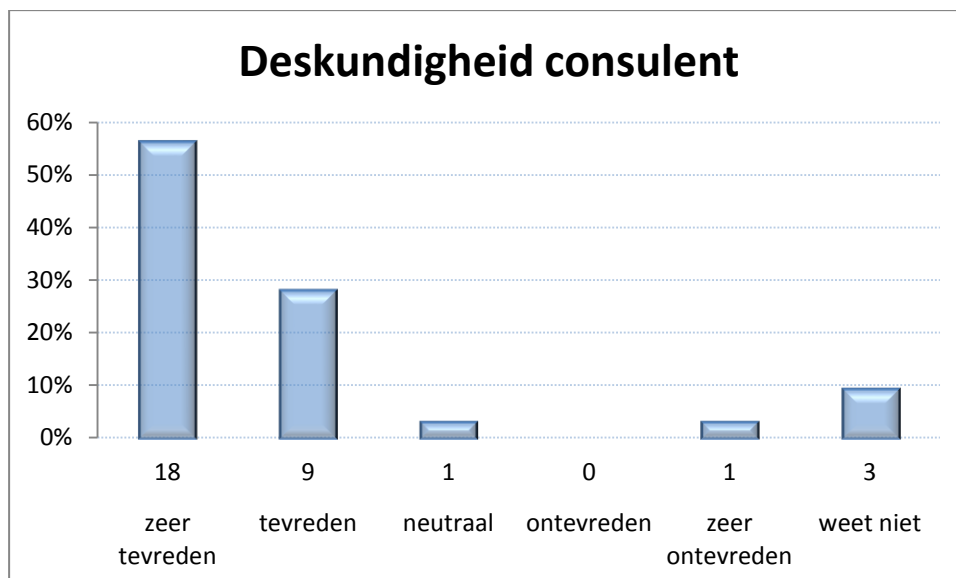
| | | |
|-----------------|-----|------|
| zeer tevreden | 17 | 52% |
| tevreden | 15 | 45% |
| neutraal | 1 | 3% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| | 33 | 100% |
| respons | 94% | |



Over de relevantie en de begrijpelijkheid, dus de kwaliteit van de informatie van de consulenten, is 97% van de respondenten tevreden of zeer tevreden. Er is slechts één opmerking gekomen over een onduidelijkheid naar aanleiding van de transitie in het sociaal domein van 1 januari 2015. De inwoner die deze opmerking plaatste was overigens tevreden over de kwaliteit van de informatie van de consulent. De respondent die neutraal staat tegenover de kwaliteit van de informatie vond dat de consulent zich in het gesprek iets te passief opstelde. Deze respondent is ook in de vorige paragraaf aan bod gekomen.

Deskundigheid consulent

| | | |
|-----------------|----|------|
| zeer tevreden | 18 | 56% |
| tevreden | 9 | 28% |
| neutraal | 1 | 3% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 1 | 3% |
| weet niet | 3 | 9% |
| | 32 | 100% |
| respons | | 91% |



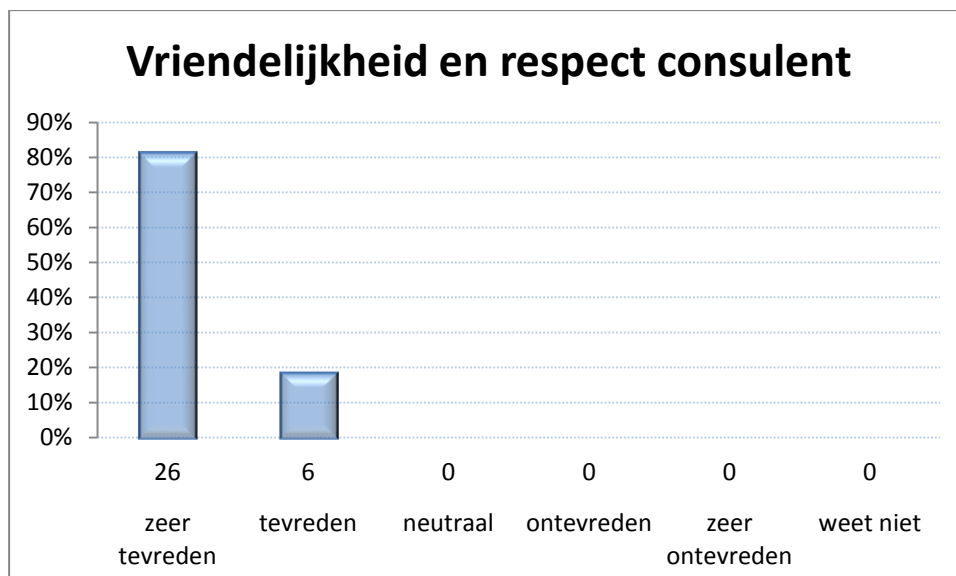
De feedback over de deskundigheid van de consulent is iets minder positief, maar nog altijd goed. 84% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de deskundigheid van de consulent. Er is een duidelijke reden waarom dit percentage iets lager ligt dan bij de meeste andere vragen, waar de percentages boven de 90% liggen. 3 respondenten, 9%, voelden zich niet gekwalificeerd om de deskundigheid van de consulent te beoordelen. Deze 3 respondenten waren verder niet ontevreden met de verrichtingen van het Sociaal Stadsteam.

De respondent die neutraal stond tegenover de deskundigheid van de consulent is dezelfde respondent die ook neutraal stond tegenover de kwaliteit van de informatie die de consulent geleverd had.

Het stak de zeer ontevreden respondent dat de consulent *“zoveel mogelijk op jezelf probeerde terug te schuiven, maar hulp van buitenaf is er niet gekomen.”* Het lijkt erop dat het probleem dus niet zozeer lag in de deskundigheid van de consulent, maar in het accepteren van het beleid voortvloeiend uit de visie van de participatie maatschappij. Bovendien werd de respondent voor zijn gevoel in zijn onvrede bevestigd, omdat hij meende dat andere hulpverleners vonden dat hij voorzieningen behoefde.

Vriendelijkheid en respect
consulent

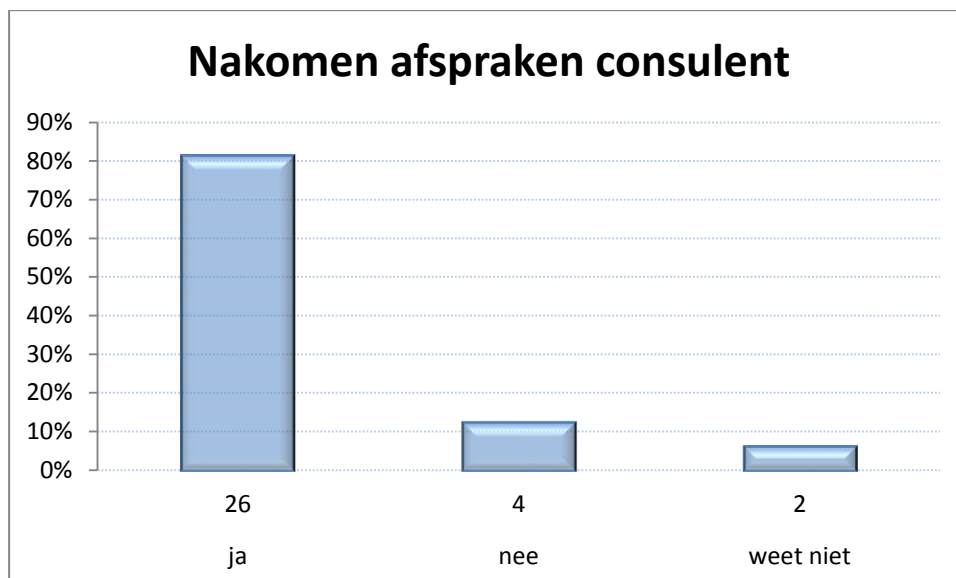
| | | |
|-----------------|----|------|
| zeer tevreden | 26 | 81% |
| tevreden | 6 | 19% |
| neutraal | 0 | 0% |
| ontevreden | 0 | 0% |
| zeer ontevreden | 0 | 0% |
| weet niet | 0 | 0% |
| | 32 | 100% |
| respons | | 91% |



In de perceptie van de respondenten gaat het geweldig met de vriendelijkheid en het respect van de consulenten. 100% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden. Dit resultaat heeft ongetwijfeld te maken met het engagement van de consulenten en de positieve houding ten opzichte van de inwoner. Ook de inwoners die niet tevreden zijn met andere elementen in hun contact met de consulenten, zijn tevreden of zeer tevreden met de vriendelijkheid en het respect van de consulent. Toch is het nog steeds een opvallende score. Wellicht leeft het gevoel bij zowel consulenten als inwoners te werken en te leven in een kleine gemeenschap waar weinig anonimiteit bestaat. Dit zou zich kunnen vertalen in een gevoel van extra verantwoordelijkheid waarbij men elkaar goed behandelt en elkaar niet (in het openbaar) slecht beoordeelt.

Afspraken nakomen consulent

| | | |
|-----------|-----|------|
| ja | 26 | 81% |
| nee | 4 | 13% |
| weet niet | 2 | 6% |
| | 32 | 100% |
| respons | 91% | |



Om te kunnen worden gezien als een verantwoordelijke dienst, moeten de juiste verwachtingen worden geschapen en deze verwachtingen ook worden waargemaakt. Als dit onverhoopt toch niet lukt, moet er worden gecommuniceerd met de inwoner.

Meer dan 4 op de 5 respondenten stellen dat de consulent de afspraken nakomt die er zijn gemaakt. Dat is een redelijke score. Er zal kort worden gekeken wat er aan de hand is bij de 6 gevallen waarin de respondenten geen positief antwoord gaven. Wel moet in het achterhoofd gehouden worden dat er hier geen verantwoordelijkheid wordt toegekend of een oordeel wordt gegeven over welke afspraken er zijn gemaakt en of zij al dan niet zijn nagekomen. Dit tevredenheidsonderzoek rapporteert het gevoel van de inwoner en geeft het verhaal slechts weer vanuit het perspectief van de inwoner.

Er zijn 2 respondenten die niet weten of de afspraken worden nagekomen. Eén van deze respondenten is hoogbejaard en wist geen antwoord op deze vraag. De andere respondent was ambivalent. Hij had contact met 2 consulenten, en vond dat de eerste consulent de afspraken wel nakwam, maar de tweede niet. Bij navraag gaat het eerder om bereikbaarheid van de consulenten dan het nakomen van afspraken. De ene consulent reageert gelijk op verzoek tot contact, de andere is voor de inwoner structureel te laat met reageren. Deze respondent is overigens wel tevreden over de algemene bereikbaarheid van het Stadsteam.

Bij de 4 respondenten die vonden dat het Stadsteam de afspraken niet is nagekomen, is er in alle gevallen sprake van een combinatie van een communicatieprobleem met de consulent en een voorziening die wel werd verwacht door de inwoner maar die niet of te laat werd geleverd. In 1 geval werd er niet teruggebeld en was de respondent onzeker of het geval in behandeling was of niet. Daarbij zou een bepaalde voorziening door een verzorgingstehuis worden overgenomen, maar is de respondent ontevreden over de wijze waarop dit gebeurt. Het is de vraag of het Sociaal Stadsteam hiervoor verantwoordelijk is, maar het is in ieder geval duidelijk dat er sprake is van een behoefte bij de inwoner aan meer contact met de consulent en dat de inwoner de verantwoordelijkheid voor het invullen van de voorziening gedeeltelijk bij het Stadsteam legt.

In het tweede geval zou een sanitaire voorziening snel geregeld worden. Toch duurde het wat langer en heeft de inwoner een ergotherapeut ingeschakeld die geholpen heeft. De consulent was vervolgens moeilijk bereikbaar en ging daarna op vakantie, zodat de voorziening 4 maanden op zich liet wachten.

Bij het derde geval waren de gegevens voor een voorziening zoekgeraakt. Dit is wel gecommuniceerd aan de bejaarde inwoner, maar niet aan het verzorgende familielid van de inwoner. Achteraf bleek dat de gegevens reeds waren opgenomen in het reeds opgestelde ondersteuningsplan. De voorziening zou eind mei alsnog worden geleverd. Op het moment van bellen, begin juli, is dat nog niet gebeurt.

Het vierde geval is iets lastiger in te schatten, aangezien het gesprek moeilijk verliep, onder andere door ademhalingsmoeilijkheden bij de respondent. De respondent heeft naar eigen zeggen contact gehad met twee consultants. De regeling met een scootmobiel ging prima. Echter, nadat toch bleek dat er een rolstoel nodig was, werd deze niet naar tevredenheid van de inwoner geleverd. Hij legt hiervoor de verantwoordelijkheid bij de eerste consultant, en vindt dat de tweede consultant alles prima heeft opgelost. De respondent kan zich echter niet herinneren wie de eerste consultant was en er is onduidelijkheid of dit misschien telefonisch contact met een medewerker van het front office is geweest.

Als we de resultaten voor deze vraag zouden corrigeren voor de respondenten die 'ik weet niet' hebben geantwoord en deze laatste respondent, is de score 90% (immers 26 uit 29 respondenten). Zoals gezegd is de score goed en het zal ook niet mogelijk zijn om altijd alle verwachtingen van de inwoner waar te maken, ook als deze verwachtingen zelf door het Sociaal Stadsteam geschapen zijn. Het is echter een mooi streefcijfer om deze 90% ook als actueel resultaat te halen, en de verhalen van de respondenten die negatief hebben geantwoord op deze vraag zijn een aanwijzing dat er wellicht iets verbeterd zou kunnen worden in de communicatie tussen het Stadsteam en de inwoners. Er is in ieder geval geen sprake van een verdere structuur in de casus waarin de respondent aangeeft dat de afspraak niet is nagekomen.

| Onderdeel | Cijfer |
|-----------|--------|
| Consulent | 8 |

Doorlooptijd

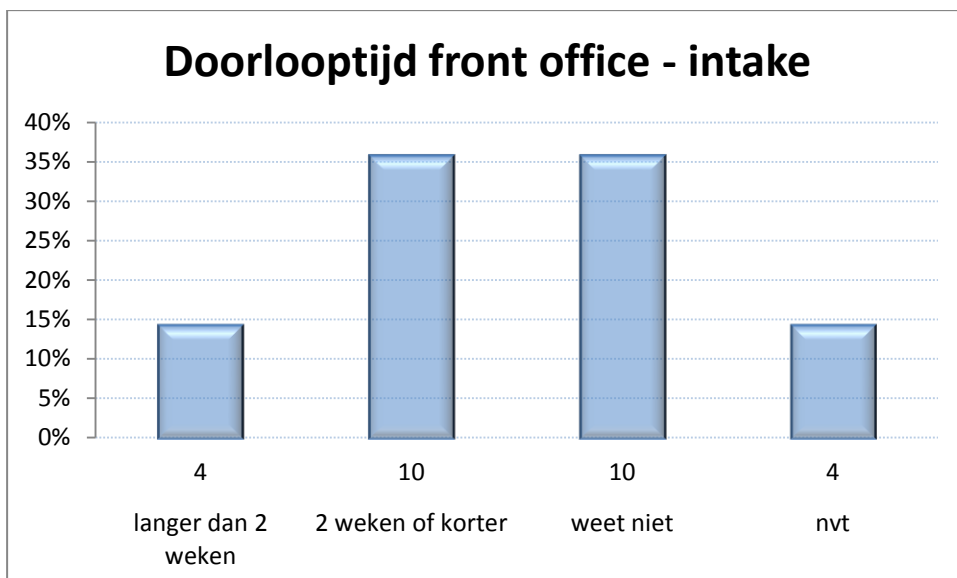
In de enquête is ook gevraagd naar de snelheid van handelen van het Sociaal Stadsteam en de tevredenheid daarover. Voor de grafieken aan bod komen, is een caveat op zijn plaats. Voor veel respondenten was de procedure wat langer geleden en/of konden zij zich niet meer precies herinneren hoe lang de zaken duurden. Vaak was het antwoord zodoende *'een paar weken'* (en nog veel vaker *'ik weet het niet'*). De antwoorden op de vragen kunnen daarom niet zonder meer worden gezien als maatgevend voor de daadwerkelijke snelheid van handelen, maar vertegenwoordigen in sommige gevallen eerder het gevoel van een respondent dat het lang of kort was. In ieder geval waren deze vragen een goede opmaat om de respondent na te laten denken over de snelheid van handelen van het Stadsteam. Daardoor was het gemakkelijker voor hen om een onderbouwd antwoord te kunnen geven op de vraag of zij tevreden zijn met de snelheid van handelen van het Sociaal Stadsteam.

In de presentatie van de gegevens is de grens van twee weken gekozen om vier redenen. Ten eerste is twee weken de streeftijd die het Stadsteam zelf aanhoudt als maximale periode tussen het ondersteuningsplan en de beschikking over dit plan. Vervolgens kwam twee weken ook als een 'natuurlijke' grens uit de vraag naar de doorlooptijd tussen de melding bij het front office en de intake, onder andere omdat veel respondenten antwoordden dat het een paar weken duurde. Tot slot is deze scheiding ook aangehouden bij de periode tussen de intake en het ondersteuningsplan omwille van de consistentie.

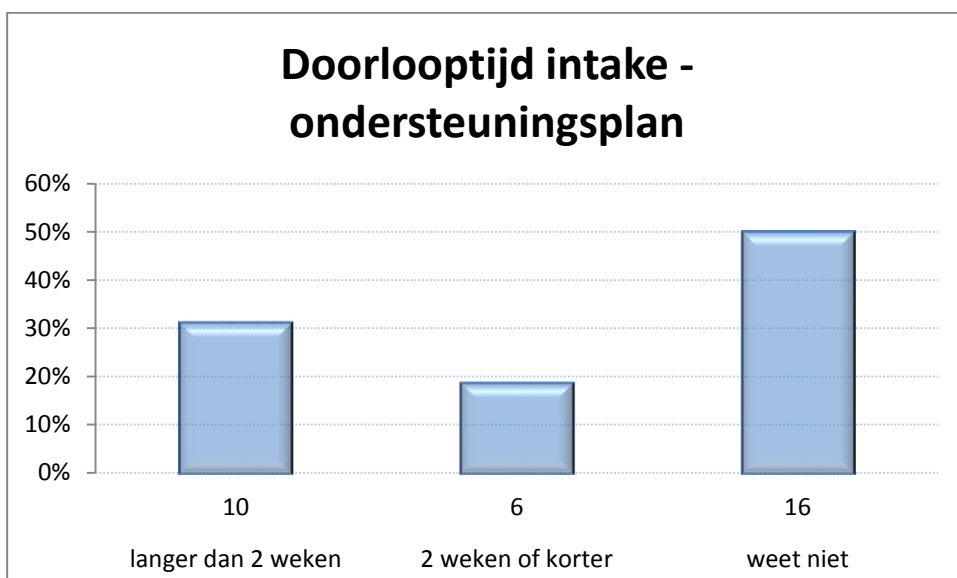
Het Stadsteam wordt geacht binnen twee maanden na de melding van de vraag een beschikking af te geven. Het Stadsteam zelf is goed in staat om op basis van de dossiers de exacte cijfers over de eigen snelheid van handelen te verzamelen. Naar eigen zeggen (p.1) in de rapportage over Q.1 van 2015 is deze termijn in die periode altijd gehaald.

Doorlooptijd front office – intake

| | | |
|--------------------|----|------|
| langer dan 2 weken | 4 | 14% |
| 2 weken of korter | 10 | 36% |
| weet niet | 10 | 36% |
| n.v.t. | 4 | 14% |
| | 28 | 100% |
| respons | | 80% |

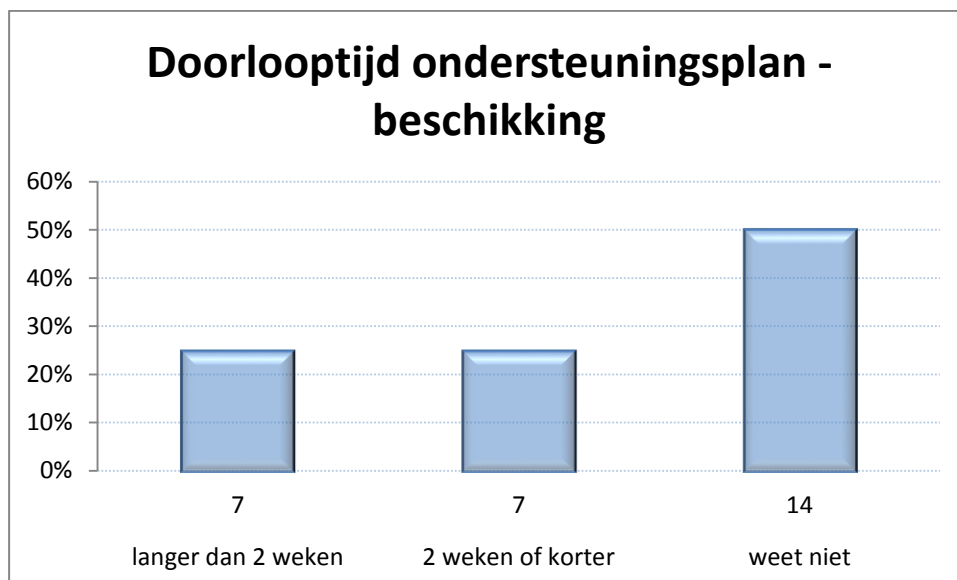


| <u>Doorlooptijd intake -</u> | | |
|------------------------------|-----|------|
| <u>ondersteuningsplan</u> | | |
| langer dan 2 weken | 10 | 31% |
| 2 weken of korter | 6 | 19% |
| weet niet | 16 | 50% |
| | | 100% |
| | 32 | |
| respons | 91% | |



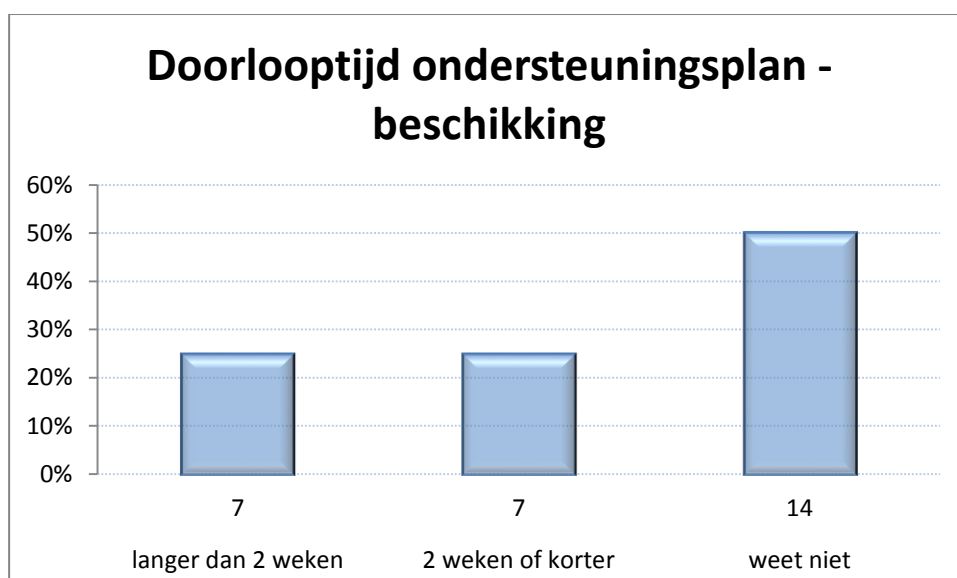
Doorlooptijd ondersteuningsplan -
beschikking

| | | |
|--------------------|-----|------|
| langer dan 2 weken | 7 | 25% |
| 2 weken of korter | 7 | 25% |
| weet niet | 14 | 50% |
| | 28 | 100% |
| respons | 80% | |



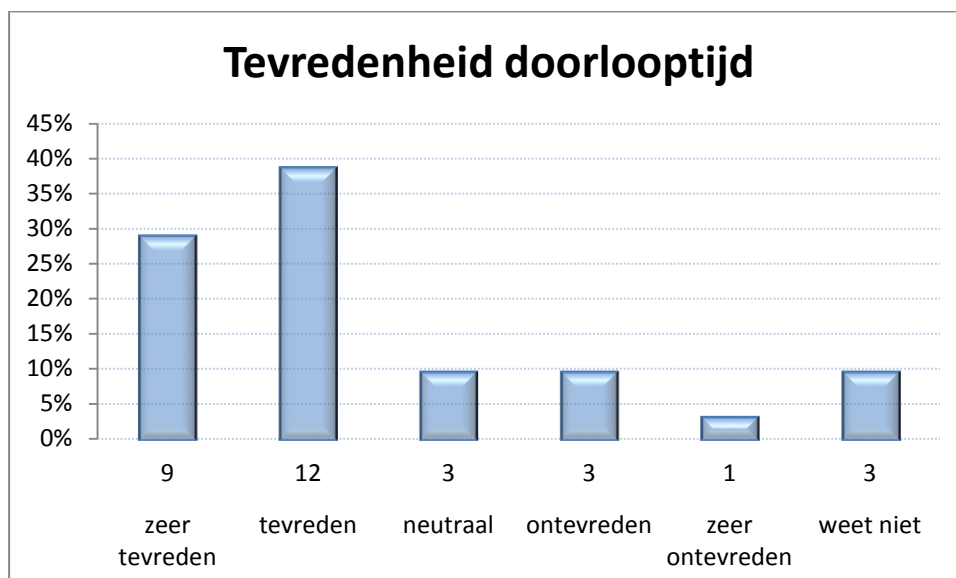
Doorlooptijd ondersteuningsplan -
beschikking

| | | |
|--------------------|-----|------|
| langer dan 2 weken | 7 | 25% |
| 2 weken of korter | 7 | 25% |
| weet niet | 14 | 50% |
| | 28 | 100% |
| respons | 80% | |



Tevredenheiddoorlooptijd

| | | |
|-----------------|-----|------|
| zeer tevreden | 9 | 29% |
| tevreden | 12 | 39% |
| neutraal | 3 | 10% |
| ontevreden | 3 | 10% |
| zeer ontevreden | 1 | 3% |
| weet niet | 3 | 10% |
| | 31 | 100% |
| respons | 89% | |



De tevredenheid met de doorlooptijd staat niet op een even hoog niveau als de tevredenheid met en de beoordeling van de individuele consultants. 68% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden met de doorlooptijd. Bij een vergelijking van de casus van de respondenten die geen positief antwoord hebben gegeven, blijkt er echter geen structureel probleem met de werkwijze of –druk van het Stadsteam, maar lijkt er eerder sprake van een lapsus aan de kant van de consultant of een samenloop van omstandigheden. Wel is er overigens een samenhang in de antwoorden van de respondenten op verschillende vragen. Een aantal van de respondenten die niet een positief antwoord op deze vraag hebben gegeven, vinden ook dat de consultant zich niet aan de afspraak heeft gehouden en we zullen zien dat sommige van hen zich ook niet geholpen voelen.

3 respondenten hebben geen idee van de doorlooptijden en weten ook niet of zij er tevreden mee zijn. Als de cijfers voor deze 3 respondenten gecorrigeerd zouden worden zou 75% van de respondenten positief zijn over de doorlooptijd (want 9 uit 28 is 32% en 12 uit 28 is 43%, dus cumulatief 75%).

Van de neutrale respondenten waren er twee daadwerkelijk neutraal. 1 respondent had een licht ontevreden gevoel over de snelheid van handelen van het Stadsteam. Omdat deze respondent echter geen idee had over de daadwerkelijke periodes, heeft deze respondent toch voor een neutraal antwoord gekozen. Uit het verhaal blijkt echter dat er een verwachting geschapen was die niet is nagekomen. Bovendien is hier niet over gecommuniceerd. Hierdoor dacht de inwoner dat zij hem vergeten waren. Als er sprake was van een betere communicatie, was het ontevreden gevoel er waarschijnlijk niet geweest.

2 van de respondenten die ontevreden zijn met de doorlooptijd van het Sociaal Stadsteam zijn reeds bij eerdere vragen aan bod gekomen. Bij een casus was de informatie voor de voorziening zoekgeraakt, is daar niet met de juiste persoon over gecommuniceerd en is de voorziening bovendien nog niet geleverd terwijl die verwachting daarna wel geschapen was. Bij de andere casus was de inwoner onzeker of de aanvraag nu daadwerkelijk in behandeling was bij het Stadsteam en is hij ontevreden over de invulling van de voorziening door een verzorgtehuis. De derde ontevreden respondent is nog niet aan de orde geweest. De inwoner kwam uit het ziekenhuis en had snel hulp nodig. Toch heeft het zo'n drie tot vier weken geduurd voordat de voorziening beschikbaar kwam. De inwoner en verzorgenden vonden dit een probleem. Overigens geven zowel de inwoner als de verzorgenden aan dat de communicatie bij hen perfect is gelopen, zodat zij wel precies wisten wat zij konden verwachten.

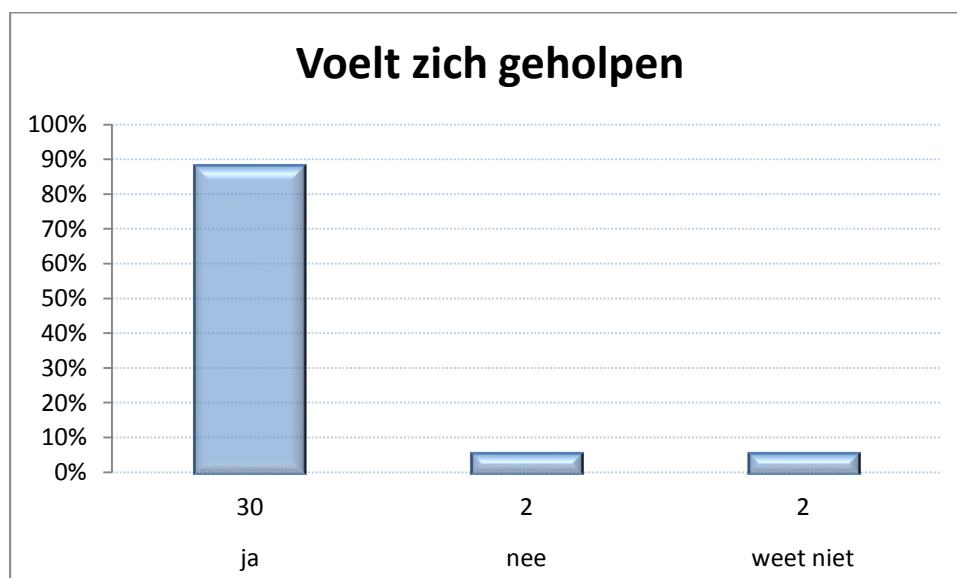
De zeer ontevreden respondent is reeds aan bod gekomen, omdat deze ook vindt dat de consulent de afspraak niet is nagekomen. Het ging hier om de sanitaire voorziening die erg lang op zich liet wachten, in combinatie met de lastige communicatie met de consulent.

Overzicht en communicatie

Als laatste onderdeel van de enquête werd de respondent gevraagd het contact met het Sociaal Stadsteam te overzien. De vraag was hierbij of de respondent zich geholpen voelde, hier meer over te vertellen had en of de respondent nog suggesties had voor het Stadsteam.

Voelt zich geholpen

| | | |
|-----------|-----|------|
| ja | 30 | 88% |
| nee | 2 | 6% |
| weet niet | 2 | 6% |
| | 34 | 100% |
| Respons | 97% | |



De positieve respons van 88% is een goede score.

Bij één respondent was het moeilijk uiteindelijk dit gedeelte van de enquête af te nemen in verband met kortademigheid. Zodoende is er op deze vraag geen 100% responsie. Wel gaf deze respondent een 9 aan zijn ervaringen met het Sociaal Stadsteam.

2 respondenten wisten niet of zij zich geholpen voelden. Eén van hen wist het ook daadwerkelijk niet. Deze respondent voelt zich wel geholpen door zijn hulp in huis. Maar over het Stadsteam meldde hij: *'Ik merk er niets van. Ik doe geen beroep op hen. Zij komen ook niet naar mij toe.'* De andere respondent was ambivalent en wist niet zo goed wat het antwoord moest zijn. Deze respondent is reeds aan bod gekomen bij andere vragen. Hij had problemen met het contact met de consulent en kreeg een voorziening in een verzorgingstehuis waar hij niet tevreden mee was. Echter, omdat een andere voorziening snel en soepel was verlopen en er daar grote tevredenheid over was, was het antwoord van de respondent dat hij *'gedeeltelijk, nog niet voldoende'* geholpen was.

2 respondenten voelden zich niet geholpen. Eén van hen is reeds behandeld. Het is de respondent die hulp verwachtte van het Sociaal Stadsteam en daar ook door andere hulpverlenende professionals in was bevestigd. Echter, de consulent heeft de inwoner eerst gewezen op het op eigen kracht oplossen van problemen en het inschakelen van het eigen netwerk. Deze botsing van zijn extern bevestigde verwachtingen met nieuw beleid, leverde een ontevredenheid en het gevoel niet geholpen te zijn.

De tweede respondent –die nog niet is behandeld- was zeer stellig: *‘nee [ik voel mij] absoluut niet [geholpen]. Het [contact met het Stadsteam] heeft alleen maar meer ellende opgeleverd dan dat het hielp.’* Het bleek een ingewikkelde casus te zijn die draaide om jeugdzorg. Vijf organisaties, waaronder team SAVE, zijn betrokken bij dit gezin en de respondent weet niet meer welke organisatie wanneer benaderd moet worden. De respondent wilde graag dat iemand in dit proces de leiding nam en het bleek tijdens de enquête dat zij eigenlijk verwacht had van het Sociaal Stadsteam dat zij dat zouden doen. In plaats daarvan had zij het gevoel dat de consulent zich terugtrok en geen vinger meer aan de pols hield. De inwoner had daardoor niet het gevoel gesteund en geholpen te zijn, maar juist zij er weer alleen voorstond en het probleem zelf moest oplossen. Uiteindelijk lijkt de jeugdarts deze rol op zich genomen te hebben. Verdere details zijn verder niet naar voren gekomen, maar het lijkt een casus te zijn waar in de gemeente Woerden een sociaal makelaar bij zou zijn betrokken. Het is overigens de vraag of de consulent van het Stadsteam de aangewezen persoon was om in deze casus de leiding te nemen in de hulpverlening. Wat wel duidelijk is, is dat het de taak is van de consulent om aan verwachtingsmanagement te doen, zodat de inwoner weet wat de rol is van het Sociaal Stadsteam en wat het wel en niet kan betekenen voor de inwoner. Of deze communicatie heeft plaatsgevonden is ondergetekende onderzoeker niet bekend, maar het is wel duidelijk dat als deze boodschap niet is aangekomen als deze is afgegeven.

Tot slot is er nog 1 respondent die zich wel geholpen voelde, maar dit graag wilde nuanceren. Dit was de respondent bij wie de sanitaire voorziening lang op zich liet wachten, in combinatie met onbereikbaarheid van de consulent.

Over het algemeen zijn de antwoorden op de vragen zeer positief. In dit rapport wordt vaak ingegaan op de respondenten die niet tevreden zijn, om op die manier structuren te zoeken achter de ontevredenheid om zodoende eventuele verbeterpunten op te kunnen stellen. Maar deze focus op de respondenten met genuanceerde of negatieve ervaringen kan niet verhullen dat de inwoners over het algemeen tevreden of zeer tevreden zijn met het Stadsteam. Het front office scoort boven de 90% tevredenheid op alle bevroegde punten en de respondenten zijn, misschien verassend, voor meer dan 90% tevreden met de bereikbaarheid van het Sociaal Stadsteam. Ook de consultants doen het goed. Er zijn twee vragen waar zij onder de 90% scoren: de deskundigheid en het nakomen van afspraken. De verklaring voor het scoren van minder dan 90% tevredenheid ligt voor de hand. Een aantal respondenten voelde zich –begrijpelijkerwijs- niet in staat om een oordeel te geven over de deskundigheid en onthield daarom van een uitspraak.

Het is interessant om nog even te kijken naar de ontevreden casus en de suggesties om te zien of er op het totaal nog een patroon te zien is. Als er zaken scheef zijn gelopen, is het goed mogelijk dat een inwoner meerdere negatieve antwoorden geeft op vragen. Drie vragen zijn hier het meest relevant: voelt de inwoner zich geholpen? Kwam de consulent de afspraken na? En is de inwoner

tevreden met de doorlooptijd? Bij de inwoners die negatief of genuanceerd op deze vragen hebben geantwoord, blijkt het volgende. Er zijn 2 respondenten (6%) die een negatief antwoord geven op al deze vragen en lijken zodoende daadwerkelijk ontevreden te zijn. 2 respondenten (6%) geven een negatief of genuanceerd antwoord op de vragen over het nakomen van de afspraak en de doorlooptijd. De 2 andere respondenten die zich niet geholpen voelen, geven verder geen negatieve antwoorden op de andere vragen.

Het is wel opvallend dat al deze respondenten (4 of 12%) aangaven in hun narratief dat de communicatie tussen hen en de consulent of het verwachtingsmanagement door de consulent niet vlekkeloos verliep. Eerder al hebben we gezien dat er een samenhang lijkt te zijn tussen negatieve antwoorden op de vraag of de consulent de afspraak nakwam en manier waarop de communicatie met de consulent is verlopen. Als alle suggesties en opmerkingen van de inwoners worden meegenomen, blijkt dat er in totaal 9 respondenten zijn (26%) die liever hadden gezien dat de communicatie tussen hen en de consulent anders was verlopen of iets misten. Voorbeelden van de communicatie problemen als ervaren door de inwoners zijn:

- onbereikbaarheid gedurende vakantieperiodes (dit is logisch, maar er zou wellicht een overdracht plaats kunnen vinden)
- het missen van een terugkoppeling door de consulent
- het missen van bevestiging dat de casus in behandeling is
- communicatie met de verkeerde persoon
- niet terugbellen
- niet bellen dat een afspraak later zal worden.

Als men een toename van de tevredenheid bij de inwoners over het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater zou willen bewerkstelligen, dan zou er gestuurd moeten worden op meer aandacht bij de consulenten voor de communicatie en het verwachtingsmanagement door de consulent met de inwoners. De manier waarop de communicatie met de consulent is verlopen, kan zodoende worden gezien als een *Key Performance Indicator*. Door het invoegen van een vraag die specifiek over het verwachtingsmanagement van de consulent gaat (wist u wat u kon verwachten?) in een volgende enquête, kan hier meer aandacht aan worden gegeven en beter op worden gestuurd. Daarmee is communicatie als *KPI* in ieder geval *simple* en *measurable*. Het kan *applicable* worden gemaakt door bijvoorbeeld in een protocol op te nemen dat de inwoner aan het eind van een gesprek wordt verteld wat hij of zij kan verwachten en in de vakantie periode de inwoners van tevoren op de hoogte worden gebracht van de beschikbaarheid van de consulent (voor zover deze zaken op dit moment nog niet gebeuren). Als deze 12% van de inwoners die ontevreden zijn op relevante punten een betere communicatie hadden ervaren, hadden zij waarschijnlijk positievere antwoorden gegeven. Een verbetering van 12% (op de 26% opmerkingen over de communicatie) lijkt zodoende een mooi en *realisable* streven. De vraag is nog op welke termijn dit zou moeten worden gerealiseerd. Als men om de twee jaar een tevredenheidsonderzoek opzet (zodat een gemeenteraad aan het begin van de periode, op het midden en aan het eind van de periode kan worden geïnformeerd) lijkt dat een mooi streven. Hiermee zou communicatie als *KPI* ook *time-phased* zijn.

Tot slot nog een opmerking. Het blijkt dat het Sociaal Stadsteam bij de nazorg van de inwoner altijd vraagt of de inwoner tevreden is met zijn ervaringen met het Team. Deze informatie wordt echter opgeslagen in het dossier, zonder dat er automatisch op kan worden gezocht. Om deze informatie te verzamelen, is het

hierdoor nodig dat iemand alle dossiers nakijkt. Hierdoor zijn de medewerkers van het frontoffice die de nazorg verrichten wel in staat om een intuïtie te hebben over hoe het Sociaal Stadsteam in de ogen van de inwoners functioneert, maar niet meer dan dat. Het is natuurlijk wel belangrijk dat inwoners naar hun tevredenheid wordt gevraagd om 'gehoord' te worden en in specifieke casus zou er er altijd nog kunnen worden ingegrepen. Maar in de praktijk betekent dit dat deze informatie dus niet beschikbaar is om managementsinformatie uit te genereren. Het is wellicht een idee om de opslag van deze informatie in de toekomst zo te automatiseren dat dit wel mogelijk is. Dat maakt het sturen op tevredenheid makkelijker en vermindert de noodzaak voor het aantrekken van onderzoekers (met bijbehorende financiële consequenties).

Aanbeveling: de consulenten geven meer aandacht aan de communicatie met de inwoner, bijvoorbeeld door aan het eind van het gesprek altijd te vermelden wat de inwoner kan verwachten en de inwoner vooraf van vakanties op de hoogte te stellen.

| Onderdeel | Cijfer |
|-------------------------------------|--------|
| Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater | 7.8 |

Conclusie

De resultaten die uit dit tevredenheidsonderzoek over het functioneren van het Sociaal Stadsteam Welzijn Oudewater naar voren zijn gekomen, zijn goed. Het functioneren van het frontoffice en de houding van de consulenten en het functioneren sluiten aan bij de verwachtingen van de inwoners. Voor een overzicht van de resultaten, verwijs ik naar de eerste pagina van het rapport.

Een klein verbeterpunt kan worden gevonden in de communicatie van de consulenten met de inwoners en het verwachtingsmanagement.