



Telefoon 033 2472222
Email: wmo-adviesraad@nijkerk.eu

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

24 september 2015.

Geacht college

Bijgaand treft u de reactie aan van de Wmo-adviesraad op het Evaluatierapport Sociale Gebiedsteams.

De keuze die gemaakt is om met Sociale Gebiedsteams wijkgericht te gaan werken wordt gerespecteerd. Daarnaast is er veel waardering voor de inzet van de medewerkers van de Gebiedsteams om aan hulpvragen zo snel en goed mogelijk tegemoet te komen.

Voor de beoordeling van- en de advisering over het Evaluatierapport Sociale Gebiedsteams is het Inrichtingsplan Pilot Gebiedsteams, waarop de instelling van de pilot is gebaseerd is, voor de Wmo-adviesraad uitgangspunt geweest.

Samenvattend komt onze reactie er op neer dat in het Evaluatierapport Sociale Gebiedsteams onvoldoende is ingegaan op de gestelde onderzoeksvragen, die van belang worden geacht voor het slagen van de pilot. De monitoring van gegevens, de samenstelling en werkwijze van de Gebiedsteams zijn onvoldoende om te adviseren de pilot te stoppen en door te gaan met gebiedsgericht werken middels Sociale Gebiedsteams.

De Wmo-adviesraad beschouwt deze evaluatie dan ook als een tussenevaluatie, die verlengd moet worden (6 maanden) tot voldoende antwoord gegeven kan worden op de geformuleerde onderzoeksvragen in het Inrichtingsplan.

Ook wil de WMO-adviesraad aandacht vragen voor één direct centraal meldpunt voor alle hulpvragen van inwoners zoals aangegeven in bijgaande reactie.

Hoogachtend
Namens de Wmo-adviesraad

E.Wulfsen, voorzitter

Reactie op Evaluatierapport Sociale Gebiedsteams

Het Evaluatie Rapport (ER) Sociale Gebiedsteams is in de WMO adviesraad besproken. In onze reactie hebben wij het Inrichtingsplan Pilot Gebiedsteams (IPG) als uitgangspunt en leidraad genomen en aangegeven wat daarvan in het ER is opgenomen.

Algemeen

De behoefte bestaat om aan te geven hoe wij de pilot zien.

Een pilot project wordt gezien als een proefproject dat gegevens, indicaties e.d. moet opleveren over omvang, inpassing en haalbaarheid van het definitieve project.

In het IPG worden diverse doelen aangegeven. Op termijn voor de gebiedsteams, maar specifiek ook voor deze pilot. Voor de pilot zijn dat o.a.:

- *ervaring op doen met het wijkgericht werken als opmaat voor een fundamentele transformatie van het Sociaal Domein.*
- *Realiseren van een integrale aanpak van hulpvragen*
- *Realiseren van doelmatige en doeltreffende ondersteuning op maat.*
- *Oplossing van diverse hulpvragen met eigen kracht en sociaal netwerk*
- *Creëren van laagdrempelige bereikbaarheid.*

Om de haalbaarheid van de doelstellingen en de omvang van het definitieve project te bepalen is juist daarom *aangegeven welke onderzoeksvragen beantwoord moeten worden, die daarvoor nodig zijn en welke informatiegegevens geregistreerd moeten worden.*

Aan de hand van deze onderzoeksvragen heeft de Wmo adviesraad het ER beoordeeld.

Doel van de evaluatie

In het IPG is gesteld dat de pilot op 2 momenten wordt geëvalueerd.

Een tussenevaluatie *“om na te gaan of datgene geregeld is wat per 1 januari 2015 ook geregeld moet zijn”*.

Een eindevaluatie om te beoordelen *“of met het inzetten van Gebiedsteams en hun werkwijze op een doelmatige en betaalbare wijze invulling wordt gegeven aan de vernieuwing van het Sociaal Domein.*

Daarnaast wordt gesteld *dat in het kader van de evaluatie van de pilot een aantal onderzoeksvragen beantwoord moeten worden en dat informatie moet worden verzameld om de voortgang te kunnen monitoren en evalueren”*.

Deze onderzoeksvragen zijn dan ook geformuleerd evenals een aantal informatiegegevens.

Voor de WMO adviesraad is niet duidelijk of het ER gezien moet worden als de hiervoor genoemde tussenevaluatie of als een eindevaluatie van de pilot.

Als het een tussenevaluatie is dan kan naar onze mening nog geen besluit worden genomen over de vraag *“wel of niet doorgaan met de sociale Gebiedsteams”*.

En als het een eindevaluatie is dan zijn er onvoldoende onderzoeksvragen beantwoord en zijn onvoldoende informatiegegevens beschikbaar gekomen om deze beslissing te nemen.

Zeker als in het ER staat dat *de evaluatieperiode veel te kort is om een onderbouwd oordeel te geven over de meerwaarde van de sociale Gebiedsteams*. Dit zegt iets over de geringe kwaliteit van de evaluatie en de aanbevolen besluiten.

En als dan ook nog eens vermeld staat dat *“de evaluatie een verslag is van een terugblik op het proces van de inrichting van de Gebiedsteams en de ervaringen tot nu toe, omdat de doorontwikkeling en het ontbreken van de meest optimale werkwijze nog in volle gang is”*, dan vindt de Wmo adviesraad het niet verantwoord om juist in de opbouw van het Sociaal Domein, op grond van deze evaluatiegegevens, te beslissen over het definitieve plan voor de invoering van Gebiedsteams. Er wordt heel veel geld gestoken in een project waarvan niet zeker is wat de meerwaarde is. De inwoners zullen dat niet begrijpen.

Een volgende reden is dat er totaal geen inzicht wordt gegeven wat de kosten zijn van deze organisatie structuur (ca 20 fte's, ICT en huisvesting).

De instelling van de Gebiedsteams is weliswaar vertrapd, maar dat kan toch niet de oorzaak zijn om het IPG niet serieus te nemen. Waarom wordt aan de eigen opgestelde “regels” niet voldaan? Dat geeft alleen maar onzekerheid. De indruk ontstaat dat min of meer “geforceerd” een beslissing genomen moet worden over de voortzetting van de Gebiedsteams. Dit sluit wel aan bij de signalen die wij vernemen dat de zorgverleners meer duidelijkheid willen voor het vervolg van de inzet van hun medewerkers en de kosten daarvan niet langer meer voor hun rekening kunnen komen.

Advies: De Wmo adviesraad adviseert u dan ook (nog) geen beslissing te nemen over het wel of niet doorgaan met de sociale Gebiedsteams, maar eerst voldoende informatiegegevens te monitoren en tenminste de onderzoeksvragen te beantwoorden.

Op 25 juni 2015 is een gesprek geweest met wethouder Klein. Dit naar aanleiding van het feit dat de Wmo adviesraad ondanks toezeggingen geen advies heeft mogen uitbrengen over de instelling van de Gebiedsteams en dat de aangedragen mogelijkheid tot een, volgens ons, efficiëntere organisatie-opzet met hetzelfde doel, niet is onderzocht.

In dit gesprek is gesteld dat aan de gemeenteraad de toezegging is gedaan *“dat wanneer de pilot niet de te verwachte resultaten oplevert, dat mogelijk ook voor een andere vorm kan worden besloten. Dit kan betekenen dat er wellicht in plaats van vier gebiedsteams er maar twee komen of zelf maar één of dat er een geheel andere werkvorm wordt uitgewerkt”*. (zie verslag)

Daarom wil de Wmo adviesraad, zoals al bij eerdere gelegenheden, opnieuw pleiten om één centraal meldpunt voor alle hulpvragen op te bouwen, omdat, zoals uit onze informatie en uw onderzoek blijkt, de bekendheid er bij inwoners niet is. De signalen zijn dat inwoners het als een extra drempel ervaren wanneer zij zich “via via” bij het Gebiedsteam zich moeten aanmelden.

De vorm en de organisatie van dit meldpunt kan dan op verschillende manieren, maar wel onder verantwoordelijkheid van de gemeente.

Dit meldpunt moet dan voor iedere inwoner bekend zijn (en blijven) door bijvoorbeeld een vaste vermelding van een rechtstreeks nummer in de media.

Door dit centrale meldpunt kan dan een bekwaam persoon (of meerdere personen) aangewezen worden een bezoek te brengen aan de hulpvrager voor de vraagverheldering. Men kan dan controle houden of en hoe snel dit gebeurt. Uit de vraagverheldering wordt duidelijk of hulp wel of niet binnen eigen netwerk of op eigen kracht aanwezig is.

Vervolgens kan, afhankelijk van die uitkomst daarvan, bij het centrale meldpunt beoordeeld worden welke hulpinstantie/hulpverlener met de vereiste kwalitatieve competenties, ingeschakeld moet worden. Deze professional rapporteert weer aan het centrale meldpunt over het verloop van de hulp

of ondersteuning en de resultaten. Er ontstaat op die manier een dossier dat daar beheerd kan worden.

Voordelen van deze organisatieopzet zijn, dat:

- direct zicht wordt gehouden op de voortgang van het proces, op de resultaten, op de financiën door te beoordelen hoeveel uur ingezet moet worden.
- door de gemeente nog beter regie gevoerd kan worden.
- door deze opzet invulling gegeven wordt aan het geformuleerde beleid in de Beleidskeuzenota Sociaal Domein dat medewerkers aan het Gebiedsteam *“geen directe verbinding meer hebben met die instelling ook ondersteuning aanbiedt. De coördinatie van het team wordt uitbesteed aan een organisatie die niet verbonden is met het aanbod”*
- er geen 4 vaste locaties nodig zijn, maar volstaan kan worden met periodieke inloopsprekuren in de wijken door de personen die ook de vraagverheldering verzorgen.
- ook de communicatieproblemen dan minder zullen zijn door de kortere lijntjes, minder rapportages, minder coördinatie en er meer zicht is op de vereiste competenties.
- Scholing en training dan beter geregeld kan worden.
- Er minder administratieve ondersteuning van de 4 Gebiedsteams nodig is, omdat dan de formulieren op het meldpunt ingevuld kunnen worden.
- De backoffice processen bij de verschillende organisaties ook minder ingericht hoeven te worden.
- enz.

Deze organisatie opzet/werkvorm lijkt ons efficiënter en minder bureaucratisch. En misschien financieel ook voordeliger, omdat dan bv. ook niet voor alle 4 Gebiedsteams dezelfde (hoeveelheid) disciplines ingehuurd hoeven te worden. Maar er blijft zo meer direct zicht op de voortgang en kan er sneller en effectiever hulp geboden worden en is men niet afhankelijk van de wekelijkse bijeenkomsten van de Gebiedsteams.

Advies: De Wmo adviesraad adviseert u om deze alternatieve werkvorm bespreekbaar te maken. Alle inwoners zijn gebaat bij een zo efficiënt mogelijke werkvorm en inzet van middelen.

In het vervolg wordt ingegaan op een aantal evaluatiepunten uit het ER, die onze reactie ondersteunen.

De samenstelling

Volgens het IP is de samenstelling van de Gebiedsteams afhankelijk van de omvang van de problematiek en grootte van het gebied. En in de praktijk moet blijken welke inzet en competenties daadwerkelijk nodig zijn. Uitgegaan wordt van 5 tot maximaal 8 medewerkers. De competenties die men moet bezitten staan vermeld.

Eén van de onderzoeksvragen is: *“welke know how brengen partijen in en welke werkwijze is het meest van toepassing op de Nijkerkse situatie.*

Het ER gaat hier slechts heel summier op in. Het geeft aan dat de teams uit 9 tot 10 medewerkers bestaan van ca 20 uur per week en welke organisaties professionals hebben geleverd.

Er wordt helemaal niet ingegaan of de vereiste competenties aanwezig zijn en ook niet op de deskundigheid om ondersteuningsvragen op te pakken.

Vragen komen op. Vragen als:

- Is de “know how” wel voldoende?
- Wordt de deskundigheid wel efficiënt ingezet?

-Is het niet wenselijk om medewerkers, die maar voor een paar uur worden ingezet (tijdelijke krachten) meer uren te geven, omdat het regelmatig overdragen van een casus niet bevorderlijk is voor de continuïteit, dus voor de hulpvrager?

Daarbij komen de signalen uit “het voorliggend veld” dat de samenstelling al regelmatig is gewisseld. Dit wordt dan onvoldoende met hen gecommuniceerd. Dat betekent in de praktijk dat men dan niet weet wie men dan moet benaderen en moeten mensen opnieuw over situaties door het “voorliggend veld” bijgepraat worden. Door deze vele wisselingen is dan niet meer duidelijk wie voor welk aandachtsveld verantwoordelijk is.

De WMO adviesraad vindt het niet verantwoord om zonder inzicht te hebben in de aanwezigheid van de vereiste competenties en deskundigheid verder te werken met deze gebiedsteams. Ook de vele wisselingen zijn niet bevorderlijk voor een snelle aanpak van hulpvragen. Er is dan onvoldoende afstemming.

De werkwijze

In het ER geeft u de centrale lijn in de werkwijze aan, zoals ook in het IP is beschreven. In het IPG is daar nog bij aangegeven *dat het Gebiedsteam een passende werkwijze ontwikkelt om een aantal genoemde taken te vervullen*. Die taken staan dan ook genoemd.

Volgens het vastgestelde IPG moeten in kader van de evaluatie van de pilot de volgende vragen beantwoord worden.

-Werkwijze m.b.t. regie op de (langdurige) ondersteuning buiten de teams.

-Werkwijze voor het op- en afschalen van de ondersteuning.

-Methodiek en werkwijze voor duurzame bevordering van de zelfredzaamheid, versterking van eigen kracht en inschakelen van eigen netwerk.

De Wmo adviesraad neemt aan dat deze onderzoeksvragen van groot belang zijn voor het slagen van de pilot. We begrijpen ook dat de werkwijze geen statisch geheel is.

Wel wordt aangegeven onder “Aanvullende informatie” dat *in snel tempo verschillende werkprocessen zijn uitgewerkt*, maar desondanks heeft u onvoldoende gegevens kunnen monitoren, omdat de evaluatieperiode te kort is geweest.

Er wordt ook op deze punten nauwelijks een reactie gegeven wat de vorderingen hier op zijn, hoe de coördinatie op dit punt verloopt tussen de 4 Gebiedsteams, hoe de regie in deze wordt gevoerd enz. Ook op dit punt vindt de Wmo adviesraad dat de inwoners de dupe kunnen worden als de werkwijze niet duidelijk wordt afgestemd. Ongelijke behandeling is dan mogelijk.

Ook de informatievoorziening aan cliënten door de Gebiedsteams laat nog te wensen over. Het “voorliggend veld” wordt, na gesprekken tussen cliënt en medewerker Gebiedsteams, nog steeds benaderd om uitleg te geven over bepaalde dingen die toch nog onduidelijk blijken zijn.

Ook tijdens de bijeenkomst over de effectencalculator is gebleken dat nog veel onduidelijk is en gegevens ontbreken voor een goede effectmeting op resultaten. De 2 nog niet afgesloten casussen die besproken zijn kunnen naar onze meting niet representatief zijn.

De eerste resultaten.

De cijfers

Hier wordt al aangegeven *dat het verzamelen van beleidsinformatie nog in ontwikkeling is en het registratiesysteem onduidelijk en onvolledig is voor een heldere analyse*.

De Wmo adviesraad is dan wel verbaasd dat op gebrekkige en onvolledige informatie een besluit wordt aanbevolen voor het stoppen van de pilot.

Ondersteuning

Uit de evaluatie blijkt dat de nieuwe werkwijze (inzet eigen kracht en netwerk) een omschakeling vraagt in denken en doen bij de professionals en de medewerkers. En dat zij nog zoekende zijn naar een juiste methode en behoefte heeft aan training.

Dit stelt dan wel vraagtekens bij de “know how” die de partijen inbrengen. Het is onvoldoende voor een besluit over het al of niet doorgaan met de Gebiedsteams.

Als de medewerkers van het Gebiedsteam zich nog onvoldoende bekwaam vinden het Sociaal Domein op te bouwen en voor het afschalen nog onvoldoende kennis over het voorliggend veld aanwezig is, vindt de Wmo adviesraad dat onverantwoord. We vragen ons af welke kwalitatieve medewerkers door de zorgverleners worden ingezet om, zoals aangegeven in het IPG:

-originele of nieuwe ideeën en oplossingen kunnen bedenken.

-Inzicht verwerven in eigen identiteit, sterke en zwakke punten om acties te ondernemen om competenties zo nodig verder te ontwikkelen.

-Overtuigingskracht om anderen voor hun standpunt te winnen en draagvlak te creëren.

De indruk ontstaat dat er onvoldoende zicht bij de gemeente bestaat op de kwaliteit van de “know how”. Dat de kwaliteit te wensen over laat en de zorgverleners de kosten van scholing en training af willen schuiven op de gemeente. Goede zorgverleners zullen toch ook voor hun eigen medewerkers regelmatig scholing en training moeten verzorgen?

De Wmo adviesraad maakt zich hier ernstig zorgen over en vraagt u te onderzoeken of bij de hiervoor bepleitte alternatieve werkvorm meer zicht ontstaat op die kwaliteit en de afhankelijkheid hiervan van de zorgverleners.

Bereikbaarheid en bekendheid

Volgens het ER zijn de medewerkers van het Gebiedsteam matig bereikbaar voor de medewerkers van het KCC. Als verbetering wordt voorgesteld een apart telefoonnummer te creëren.

Volgens de Wmo adviesraad geldt dat ook voor de inwoners. Daarom blijven wij pleiten voor een alternatieve werkvorm zoals hiervoor is aangegeven.

Input moederorganisaties

De informatie van de moederorganisaties lijkt tegenstrijdig. De indruk ontstaat, op basis ook van onze informatie, dat management er anders tegen aankijkt dat de medewerkers. Worden/zijn door de moeder medewerkers ingezet op basis van de vereiste competenties of op basis van organisatorische mogelijkheden.

Training en scholing blijven een taak van de organisaties. De medewerkers die we “inkopen” moeten aan de vereiste competenties voldoen voordat ze ingezet kunnen worden. Dit heeft uw college aangegeven in het IPG. En anders moeten we elders zoeken. Onvoldoende competenties komen niet ten goede aan een juiste hulpverlening.

Juridische vorm Gebiedsteams

Graag wil de Wmo adviesraad t.z.t. betrokken bij de discussie over de juridische vorm van de Gebiedsteams. Uitgangspunt voor ons zal zijn de invloed en betrokkenheid van de gemeente in deze vorm als uiteindelijke verantwoordelijke voor het Sociaal Domein.

Conclusie en aanbevelingen

Onder dit hoofdstuk geeft het ER aan dat *de uitkomsten van de evaluatie noch de ontwikkelingen daarna aanleiding geven tot twijfel over de voorzetting van gebiedsgericht werken via sociale gebiedsteams in Nijkerk.*

Zonder daar opnieuw op in te gaan is in het voorgaande duidelijk aangegeven hoe de Wmo adviesraad het ER beoordeeld en deze conclusie niet deelt.

Samenvattend

De samenstelling en de werkwijze geven onvoldoende recht om deze pilot te stoppen en het gebiedsgericht werken via deze opzet van Gebiedsteams voort te zetten.

Teveel wordt de nadruk gelegd dat “werkende wijs” de werkwijze en samenstelling ontwikkeld moet worden. De Wmo-adviesraad heeft heel veel bedenkingen bij gezien onze signalen uit het “veld”. De gestelde onderzoeksvragen in het IPG zijn onvoldoende beantwoord.

Het advies van de Wmo adviesraad is om de pilot te verlengen om meer beleidsgegevens te monitoren om met de Gebiedsteams door te gaan en deze af te wegen tegen het onderzoek naar de alternatieve werkvorm zoals hiervoor is aangegeven.