

Kwaliteit in het Sociaal Domein

Kwaliteit van de collectieve preventie*

In een bijlage bij het aan u aangeboden regionale beleidskader Opvang en Bescherming hebben wij u een overzicht toegezonden van het preventieve instrumentarium gericht op het voorkomen van (de noodzaak tot) Opvang en Bescherming. In december leggen wij u een concept-raadsvoorstel voor waarin wij u om herijking van eerdere kaderstellende uitspraken vragen op het gebied van de Transformatie in het sociaal domein, waarbij wij u een koers voorleggen voor de collectieve preventie.

Kwaliteit van de individuele preventie*

- In 2016 is geconstateerd dat de inzet van een training inwoners helpt bij het omkeren of hanteerbaar maken van hun specifieke probleem. Daarop is binnen de gebiedsteams één medewerker vrijgemaakt om voortdurend, op basis van signalen van collega's, de benodigde training te (doen) organiseren. Soms wordt een training eenmalig gegeven voor meerdere inwoners tegelijk, sommige trainingen worden vaker gegeven;
- Er is in het schooljaar 2016-2017 geïnvesteerd in de samenwerking tussen de gebiedsteams en het primair en voortgezet onderwijs. In juni 2017 is er onder het primair onderwijs een evaluatie gehouden waarbij alle basisscholen hebben aangegeven tevreden te zijn over het contact met het gebiedsteam. Vooral de korte lijnen en het direct handelen van het GT wordt erg gewaardeerd, hierbij staat preventie centraal. Intern begeleiders voelen geen drempel om tussendoor contact op te nemen met het gebiedsteam, zij waarderen een vast aanspreekpunt en ervaren meerwaarde in het aansluiten van GT medewerkers bij gesprekken met ouders. Deze wijze van samenwerken wordt structureel voortgezet;
- Begin 2017 is geconstateerd dat het klassieke gemeentelijke instrumentarium niet altijd toereikend is bij het voorkomen van escalatie en het voorkomen van zwaardere zorgbehoeften. Het college heeft daarop een 'supermaatwerkbudget' ge-allocceerd uit de regulier door de raad beschikbaar gestelde middelen. Op dit moment wordt daar bijvoorbeeld wel tijdelijke huisvesting uit betaald. Door woonruimte te bieden wordt vaak escalatie van huiselijk geweld voorkomen. Op de Wmo en Jeugdwet-gerelateerde woonruimteproblematiek komen wij in 2018 bij u terug bij het voorleggen van een nieuwe huisvestingsverordening/urgentieregeling. Daar vóór wordt een herhaling van het behoefteonderzoek scheiden wonen/zorg uitgevoerd;
- Een bijzonder voorbeeld waaruit de aandacht blijkt voor preventie is het weigeren van een voorziening. In overleg met een van de Nijkerkse huisartsen is een voorziening geweigerd omdat de motorische problemen juist door gebruik van een voorziening zouden toenemen;
- Enkele aanbieders hebben eerder in 2017, in een enkel geval samen met inwoners, innovatieve voorstellen ingediend die betrekking hebben op het verbeteren van de individuele preventie en de kwaliteit van de hulp en ondersteuning. In november wordt een voorstel aan u voorgelegd of en zo ja hoe wij als college met deze voorstellen om kunnen gaan.

Kwaliteit van de signalering*

Het aantal personen en organisaties dat signaleert breidt zich voortdurend uit. In de eerdergenoemde bijlage bij het aan u aangeboden regionale beleidskader Opvang en Bescherming hebben wij u een overzicht toegezonden van het signaleringsnetwerk. Daarop worden ook de recent aan het netwerk toegevoegde gemeentelijke medewerkers in de buitendienst bij genoemd.

Bij signalering is enerzijds veel aandacht voor privacy en gegevensdeling: basisafpraak is dat gevraagd wordt aan betrokkene of men mag signaleren. Anderzijds is bij signalering veel aandacht voor handelingsverlegenheid. Populair gezegd: de koudwatervrees die ook wel bij professionals bestaat om te signaleren.

Bij het operationaliseren van de implementatie van de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is Nijkerk een van de koplopers binnen de regio FoodValley. Lokaal zijn in 2017

circa 80 professionals als aandacht functionaris meldcode actief binnen hun eigen organisaties. De gemeente geeft zelf het goede voorbeeld door intern ook ambtelijk medewerkers te scholen.

Binnen de gebiedsteams wordt veel aandacht besteed aan vroegsignalering. Dat doen we via trainingen als Signs of Welbeing en Signs of Safety.

Kwaliteit van de toeleiding

Komen de inwoners van Nijkerk (snel) op de goede plek als zij hulp of ondersteuning nodig hebben.

In de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo is zichtbaar wat de inwoners vinden van de toeleiding.

Vraagverheldering

Zowel de zorgconsulenten binnen het team maatschappelijke ondersteuning als de medewerkers binnen de gebiedsteams beginnen – na de kennismaking – met vraagverheldering. Om samen met de inwoner vast te stellen wat precies de hulpvraag is. Wat de kwaliteit van de in te zetten hulp en ondersteuning verbetert. We merken dat ook de inwoners daardoor beter tot inzicht komen wat oorzaak is en wat gevolg.

Daarbij kunnen inwoners gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Medio 2016 is als verbeteractie doorgevoerd dat inwoners al bij aanmelding over deze mogelijkheid worden geïnformeerd door het toezenden van een folder. Het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning is in 2016 dan ook gestegen ten opzichte van 2015.

Eigen kracht/samenkracht

Bij het keukentafelgesprek blijkt regelmatig dat de inwoner zelf méér regie kan nemen dan hij of zij zelf bij aanvang wilde of dacht te zijn. Of is een inwoner méér zelfredzaam, samenredzaam dan hij of zij zelf bij aanvang wilde of dacht te zijn.

Binnen de cliëntwaardering moet worden meegewogen dat inwoners niet altijd krijgen waarvoor ze binnenkwamen. Veel inwoners komen met een terechte hulpvraag als hun zelfredzaamheid of samenredzaamheid niet meer volstaat. Maar er zijn ook zelfredzame inwoners die de gemeente zien als een winkel met leveringsplicht. Dit vraagt veel van de medewerkers die met de inwoners het gesprek aan gaan. Qua gesprekstechniek, maar ook omdat zij wel mogen uitdagen maar niet mogen opleggen. De medewerkers worden hier voortdurend op geschoold door coaching on the job en het bespreken van goede en slechte voorbeelden tijdens intervisie-bijeenkomsten. Daarnaast worden de medewerkers gesteund door collega's/aandacht functionarissen zelfredzaamheid.

Op dit moment loopt een verbeteractie om het netwerk steeds meer bij het maken van het ondersteuningsplan te betrekken, om zo het eigenaarschap te vergroten.

Specifieke verbeterpunten voor 2018 zijn:

- Toeleiding bij meerwettigheid: het zoeken van zoveel mogelijk aansluiting tussen de wetten binnen het sociaal domein, niet alleen Jeugdwet, Wmo en Participatiewet, maar ook de Wet op het Passend Onderwijs, de Zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg. Wat op dit moment al georganiseerd is, is een infrastructuur waarbij vastlopende casuïstiek gezamenlijk wordt doorgesproken om te komen tot één integrale oplossing. We willen toe naar een structuur waardoor vastlopen voorkomen wordt;
- Direct aansluitend hier op: de 18-/18+ problematiek. Jongvolwassenen die dreigen tussen wal en schip te vallen. Met aanbieders zijn afspraken gemaakt dat zij knelpunten in een zo vroeg mogelijk stadium melden;
- Toeleiding naar arbeidsmatige dagbesteding. Voor diegenen van onze inwoners die wél tot de beroepsbevolking behoren, (nog) niet in staat zijn tot loonvormende arbeid, maar waarvoor dagbesteding wél bijdraagt aan inclusie en aan hun welzijn.
- De toeleiding naar GGZ jeugdzorg. Deze toeleiding vindt voor ca. 70% via de huisartsen plaats. Met huisartsengroepen van Nijkerk en Hoevelaken wordt regelmatig overleg gevoerd door de gemeente. Onder meer over de pilot Specialistische Ondersteuner Huisarts (SOH). Hierbij wordt een GZ psycholoog met kennis van kinder- en jeugdpsychiatrie bij de huisarts geplaatst om de verwijzingen te analyseren met de inwoner en zo nodig kortdurende hulp en advies te bieden. Deze pilot is erg succesvol omdat inwoners zeer snel en deskundig geholpen worden waardoor verwijzing vaak achterwege kan blijven en de verwijzingen naar de GGZ kwalitatief beter tot stand komen. De klantwaardering van inwoners is met een 9 erg hoog. Dit najaar wordt samen met de huisartsen en GZ aanbieders besloten of en hoe verder geïmplementeerd

kan worden.

Kwaliteit van de hulp en ondersteuning*

In de aanbieders van hulp en ondersteuning bestaat veel vertrouwen. Maar dat wil niet zeggen dat de kwaliteit niet gecontroleerd wordt.

- a) De directe controle op de kwaliteit van de hulp en ondersteuning ligt, op trajectniveau, bij de zorgconsulenten en de gebiedsteammedewerkers. Zij adviseren de inwoner, vanuit hun expertise. De inwoner kan het advies meewegen bij zijn keuze;
- b) Als nieuwe aanbieders gecontracteerd worden, worden deze gescreend op de kwaliteit van hun aanbod en de kwaliteit van de medewerkers. Binnen Jeugd was dat al standaard in FV-verband. Bij de Wmo is dat medio 2017 ook ingevoerd;
- c) De kwaliteit van de jeugdhulp wordt o.a. verbeterd door transformatieplannen. Zo is in de regio FoodValley bestuurlijk een z.g. versnellingsagenda vastgesteld met projecten ter verbetering van de kwaliteit van de hulp. Zoals bijvoorbeeld pilot SOH, Dyslexie: van kindplan naar teamplan, Outcome in zicht, Verruiming mogelijkheden logeeropvang als respijtzorg, Demedicaliseren en ADHD;
- d) Het verbeteren van de samenredzaamheid wordt ook een actiepunt. Dit kan verder uitgebreid worden door ook de sociale omgeving mede-eigenaar van het ondersteuningsplan te maken (samenredzaamheid). Hier is al mee aangevangen.

Ook bij lastige kwesties wanneer de veiligheid van het kind in het geding is en door het gebiedsteam de Raad voor de Kinderbescherming moet worden ingeschakeld, gebeurt dat met inwoners aan tafel. Ook – en dit is nog vrij uniek in Nederland - het einde van de jeugdbeschermingsmaatregel wordt daar sinds kort met inwoners besproken zodat de veiligheid en continuïteit van hulp geborgd is;

- e) Al het toezicht dat betrekking heeft op (hulp en zorg voor) jongeren waarbij meerdere rijksinspecties bevoegd zijn gaat integraler werken. Dit gebeurt onder de noemer Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein. De vijf inspecties die hier in samenwerken zijn de Inspecties voor de Jeugdzorg, Gezondheidszorg, Onderwijs, Veiligheid en Justitie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Sinds 2015 worden de onderzoeken ook breder getrokken: niet alleen jeugdigen, maar ook de kwetsbare burger staat centraal in de onderzoeken. Bekend is dat tenminste één aanbieder tot medio dit jaar onder verscherpt toezicht stond;
- f) Per einde mei 2017 heeft het College team toezicht Wmo van VGGM aangewezen als Toezichthouder kwaliteit Wmo. De eerste onderzoeken zijn gestart. De Toezichthouder Wmo werkt waar nodig samen met andere toezichthouders, zoals het Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein;
- g) De gemeente levert hulp en ondersteuning vooral in natura (ZIN) via gecontracteerde hulp, maar ook als PGB wanneer niet gecontracteerde hulp als maatwerk is geïndiceerd. Niet alleen is landelijk geconstateerd dat er bij PGB misbruik en oneigenlijk gebruikesignaleerd wordt, maar ook legt een PGB een zeer groot deel van de verantwoordelijkheid ten aanzien van kwaliteit van de hulp en ten aanzien van het financiële aspect bij een inwoner die hulp of ondersteuning nodig heeft en die derhalve kwetsbaar is. De gebruikte inkoopmethodiek van bestuurlijk aanbesteden maakt het mogelijk dat nieuwe aanbieders zeer laagdrempelig kunnen toetreden en PGB nog maar zeer beperkt nodig is;
- h) Aandachtspunt is het monitoren van de effectiviteit van hulp en ondersteuning. Dat speelt met name waar meerdere hulpverleners, vaak ook vanuit verschillende wetten, hulp en ondersteuning bieden. Binnen onze organisatie is inmiddels de voorbereiding van een project gestart waarbij de regie persoonsgebonden aanpak, de regie multi probleemgezinnen en regie zeer zware casuïstiek wordt ontwikkeld en geïmplementeerd;
- i) Nijkerk neemt in de regio deel aan een "Pilot Outcome in Zicht" samen met het Nederlands Jeugd instituut. Doel is tot een harmonisatie te komen van de indicatoren uitval, doelrealisatie en tevredenheid van cliënten. Dat maakt het voor de gemeente en jeugdhulpaanbieders gemakkelijker om het gesprek te voeren over het vergelijken van resultaten tussen aanbieders. Bovendien hoeven aanbieders zo niet voor alle gemeenten waar zij voor werken andere informatie aan te leveren. (beperkt registratielast) Met zorgaanbieders zijn afspraken gemaakt om dit najaar proef te draaien met gegevensaanlevering over de outcome. In 2018 wordt dit verplicht Zie verder : <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Monitoring/Harmonisatie-outcome-monitoring>

Kwaliteit van onze medewerkers*

Zowel de zorgconsulenten als de medewerkers van de gebiedsteams zijn gekwalificeerde professionals. Onder hen treffen we een ergotherapeut aan, een psycholoog, SKJ-geregistreerden, BIG-geregistreerden, gedragsdeskundigen, sociaalpedagogisch hulpverleners en verpleegkundigen. Met als expertisegebieden dyslexie, LVB, psychiatrie, GGZ, verslavingszorg, echtscheidingen, veiligheid, maatschappelijk werk, ouderen/dementie, etnische minderheden, beschermd wonen, bijzondere bijstand, agressie, werk, informele zorg, wonen, schulden, autisme, gedragsproblematiek en meer.

De medewerkers hebben veel engagement. Soms zit dat engagement hen in de weg waar zij méér verantwoordelijkheid voelen als waar de gemeente verantwoordelijkheid voor kan en mag nemen. Bijvoorbeeld omdat de verantwoordelijkheid bij de 1^{ste} en 2^e lijns gezondheidszorg ligt. Zij worden er op gecoached hoe hier mee om te gaan.

Behalve intervisie hebben de medewerkers werkbegeleiding bij het bespreken van casuïstiek, werkbegeleiding met hun coördinator en een vast aantal studiedagen. Dat krijgt met ingang van 1 januari 2018 de vorm van een Leerhuis waarin de behoefte aan (bijscholing) op het gebied van kennis en vaardigheden gecoördineerd wordt. Er wordt onder meer gebruik gemaakt van een regionaal beschikbaar modulair aanbod voor de jeugdspecialiteit in FoodValley.

Daarnaast zijn er kleine kennisteams op verschillende aandachtsgebieden waarvan de leden van elke werkgroep functioneren als vraagbaak ten aanzien van het aandachtsgebied voor hun collega's. Zo zijn er kennisteams op het gebied van hulpmiddelen en hulp bij het huishouden, ouderen/dementie, beschermd wonen, GZ/bemoeizorg en jeugd (bv. veiligheid, dyslexie, LVB). De betrokken beleids- en kwaliteitsmedewerkers en een coördinator sluiten daarbij aan. Op hun beurt kunnen deze kennisteams terugvallen op ('sparren' met) externe professionals.

Begin 2018 kunt u een rapportage tegemoet zien over de ontwikkeling van de gebiedsteams in 2015, 2016 en 2017.

Kwaliteit van de organisatie*

In 2014 is besloten dat de uitvoering van Jeugdwet en Wmo vooralsnog plaatsvindt vanuit het team maatschappelijke ondersteuning en 4 gebiedsteams. Op dit moment wordt de werking hiervan geëvalueerd. Op basis daarvan wordt besloten op welke wijze de uitvoering binnen het sociaal domein vanaf 1 januari 2019 plaats gaat vinden. Informatie en stukken worden u toegezonden in de eerste helft van 2018.

Kwaliteit van processen en systemen

Processen, procedures en instructies staan op gespannen voet met maatwerk. Daarin wordt voortdurend naar een evenwicht gezocht. Processen zijn merendeels beschreven. Zij zijn richtinggevende hulpmiddelen die als ondersteuning dienen voor de professional.

In 2018 krijgt de administratieve last bij enkelvoudige problematiek en bij her-indicaties aandacht. Deze wordt door de gebiedsteammedewerkers als onevenredig hoog ervaren. De systemen zijn ingericht voor meervoudige problematiek.

Er wordt binnen het sociaal domein gewerkt met meerdere verschillende ICT-systemen die niet allemaal even klantvriendelijk zijn en die vooral niet met elkaar kunnen communiceren. Binnen het project regie is aandacht voor het koppelen van informatie zodat daadwerkelijk regie gevoerd kan worden. Integratie van systemen heeft op dit moment geen prioriteit. Hierbij worden de regels van privacy en gegevensdeling eerbiedigd.

Kwaliteit/rechtmaticheid van de besluitvorming*

Dit jaar heeft een project rechtmaticheid van de besluitvorming plaatsgevonden. Over de resultaten daarvan wordt u in november in een aparte raadsinformatiebrief geïnformeerd.

Kwaliteit van de samenwerking met ketenpartners

Binnen het sociaal domein wordt voortdurend samengewerkt met ketenpartners. Die vaak hun eigen verantwoordelijkheden hebben. Verbetering van de ketensamenwerking is een voortdurend proces. De gemeente voert hierbij een regisserende rol samen met maatschappelijke partners. Onder meer via de inkoopafels krijgen voorstellen tot transformatie vorm. De gemeente kan te allen tijde verantwoording afleggen welke rol zij heeft (of niet heeft) in de ketensamenwerking.

Kwaliteit van de nazorg

Nazorg en preventie liggen dicht bij elkaar. Waar hulp en ondersteuning verantwoord afgebouwd kan worden en/of overgedragen kan worden aan het sociaal netwerk gebeurt dat. Vanuit de gebiedsteams blijft waakvlamcontact mogelijk, een Jeugdvrijwilliger van bijvoorbeeld Sigma kan elke dag bellen met een welgemeend 'goedemorgen' en tegelijk signaleren of het nog steeds goed gaat. Nieuwe (woon-)initiatieven vergroten de samenredzaamheid binnen de kernen.

Kwaliteit van inzicht en monitoring*

In oktober wordt u geïnformeerd over de raadsmonitor sociaal domein. Op momenten dat voorstellen aan u gepresenteerd worden die gebaseerd zijn op onderzoek wordt hier nadrukkelijk naar verwezen en wordt de bron in een voetnoot genoemd.

Kwaliteit van beleid*

Beleid en uitvoering van beleid moet voortdurend getoetst worden aan de door de raad gestelde kaders. Wij zullen nog dit jaar aan de raad nadere kaders vragen ten aanzien van de transformatie in het sociaal domein, zodat de raad de reeds gestelde kaders kan herijken.