

Aan de gemeenteraad

datum 19 april 2022
behandeld door J.C. Westenberg
ons kenmerk 2022-0055304
telefoonnummer 14 078
onderwerp Tussenrapportage
Gezamenlijk
transformeren

Geachte heer/mevrouw,

Medio 2021 hebben wij de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en Sterk Papendrecht opdracht gegeven om de dienstverlening verder te ontwikkelen en een versnelling te maken in de transformatie van het sociaal domein. Wij hebben dit gedaan via de opdracht Gezamenlijk transformeren die wij hebben geformuleerd aan de hand van het beleidskader Kompas Sociaal Domein 2021-2024. Inmiddels zijn de partijen een tijd onderweg en hebben wij vanuit een tussenrapportage ontvangen met de voortgang van de activiteiten en behaalde resultaten. Deze voortgang willen wij ook met u delen.

Gezamenlijk transformeren: passende ondersteuning voor inwoners

De SDD en Sterk Papendrecht werken in lijn met het beleidskader Kompas Sociaal Domein aan een gezond, veilig, sterk en sociaal Papendrecht, waar alle inwoners zichzelf kunnen zijn en mee kunnen doen aan het maatschappelijke leven. Tegelijkertijd is de opdracht om het sociaal domein te transformeren, doeltreffender te werken door over organisatiegrenzen heen te kijken en integraler de dienstverlening af te stemmen. Waar nodig treden wij als gemeente faciliterend en sturend op. Zo hebben wij een subsidie-opdracht verleend om de wachtlijsten op het gebied van jeugd aan te pakken en zijn we in gesprek om de klantenservice van de SDD te verbinden aan de toegang van Sterk Papendrecht.


Vanuit de opdracht zijn de volgende concrete doelen benoemd ter verbetering van de dienstverlening aan onze inwoners:

- minder doorverwijzingen en afzonderlijke loketten tussen Sterk Papendrecht en de SDD
- minder versnipperde dienstverlening: voor kwetsbare inwoners is er één plan met één regisseur per huishouden
- passende ondersteuning voor langere tijd die inwoners positieve resultaten oplevert
- betere benutting van bestaande mogelijkheden om hulp te bieden aan inwoners die behoren tot de Wmo groep 0 (dit is de lichtste categorie binnen de Wmo voorziening individuele begeleiding: deze inwoners hebben geen begeleidingsdoelen en geen ondersteuning).

In de bijlage treft u de tussenrapportage aan waarin ook de acties staan benoemd voor de komende periode. Hierbij is vanuit de SDD en Sterk Papendrecht aangegeven dat zij u graag nader informeren over de voortgang.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Papendrecht,
de secretaris, de waarnemend burgemeester,



J.M. Ansems, MSc



mr. drs. A.M.M. Jetten



Gezamenlijk transformeren

Tussenrapportage 24-03-22



Sociale Dienst
Drechtsteden



SDD en Sterk Papendrecht werken samen aan betere dienstverlening

De Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en Sterk Papendrecht werken samen aan verbetering van hun dienstverlening aan inwoners. Daarmee dragen de twee organisaties bij aan een gezond, veilig, sterk en sociaal Papendrecht, waar alle inwoners zichzelf kunnen zijn en mee kunnen doen aan het maatschappelijke leven. Tegelijkertijd kunnen de organisaties door verbeteringen doeltreffender werken.

De SDD en Sterk Papendrecht hebben van juni tot en met september 2021 samen voorstellen voor verbeteringen opgesteld. Daarvoor verdiepten zij zich onder meer in elkaars manier van werken. De voorstellen die hier het resultaat van zijn, hebben wij in oktober 2021 opgeleverd. Van november tot en met januari 2022 zijn deze

voorstellen vervolgens vertaald naar tastbare doelen en activiteiten. Inmiddels zijn de eerste stappen naar verbeteringen gezet. Zo investeren we in vakmanschap, gelijkwaardige samenwerking tussen de SDD en Sterk Papendrecht en inrichting van een klantroute. We zoeken naar gaten en overlap in onze dienstverlening en willen dit zo efficiënt mogelijk inrichten. We zijn er nog niet, maar de quick wins zijn zichtbaar en de vaart is er ingebracht.

De aandachtspunten en ontwikkelingen zetten we onder punt 1 voor u op een rij. Onder punt 2 gaan we hier nader op in. Onder punt 3 belichten we de risico's en knelpunten in de uitvoering.



1. Verwachte resultaten:

minder doorverwijzen en passende ondersteuning voor inwoners

We werken aan de volgende verbeteringen voor inwoners van Papendrecht:

- minder doorverwijzingen en afzonderlijke loketten tussen Sterk Papendrecht en de SDD
- minder versnipperde dienstverlening: voor kwetsbare inwoners is er één plan met één regisseur per huishouden
- passende ondersteuning voor langere tijd die inwoners positieve resultaten oplevert
- betere benutting van bestaande mogelijkheden om hulp te bieden aan inwoners die behoren tot de Wmo groep 0 (dit is de lichtste categorie binnen de Wmo voorziening individuele begeleiding: deze inwoners hebben geen begeleidingsdoelen en geen ondersteuning).

Om dit voor de inwoners mogelijk te maken, werken we voor de medewerkers van de SDD en Sterk Papendrecht aan:

- passende ondersteuning in aansturing, vakmanschap, systemen en werkprocessen, zodat medewerkers de juiste middelen hebben om de dienstverlening te verbeteren.



2. Tussenstand februari 2022:

minder doorverwijzingen en afzonderlijke loketten

- Inwoners die hulp nodig hebben, melden zich niet altijd bij de SDD of Sterk Papendrecht om die hulp ook daadwerkelijk te vragen. Inmiddels zorgt samenwerking ervoor dat deze inwoners nu wel in beeld komen en zich sneller melden voor hulp. Een voorbeeld is een inwoner die zich niet wilde aanmelden bij de SDD. Na een gezamenlijk gesprek zag deze inwoner toch het nut in en heeft deze zich alsnog gemeld voor hulp.
- De SDD professionals zorgen voor kortere lijnen voor overleg. Een enkele keer voeren medewerkers van beide organisaties samen een gesprek met een inwoner om de vraag naar hulp preciezer in beeld te brengen. Op die manier hoeven inwoners hun verhaal maar één keer en niet telkens opnieuw te doen als zij zich melden bij de SDD.
- **In voorbereiding:** één plek waar inwoners met al hun vragen voor ondersteuning terecht kunnen, van uitkering en jeugdwet tot Participatiewet en Wmo. Uitgangspunten zijn doelmatige inzet van HBO professionals, geen wachttijden voor de inwoners, makkelijke bereikbaarheid en stress sensitieve dienstverlening (ofwel aandacht besteden aan stress bij inwoners, bijvoorbeeld doordat zij door gebrek aan geld doorlopend te maken hebben met spanning).

Minder versnipperde dienstverlening:

voor kwetsbare inwoners is er één plan met één regisseur per huishouden

- Eén keer per maand bespreken de medewerker van Sterk Papendrecht en de schuldhulpverlener van de SDD gezamenlijk zaken die spelen bij inwoners die zich hebben gemeld voor hulp. Hierdoor krijgen zij een completer beeld van de situatie en van de vraag van inwoners. Op die manier kunnen zij samenwerken aan de complete vraag van inwoners.
- Bij inwoners met ingewikkelde problemen, kiezen we voor één plan en één regisseur. Een voorbeeld: de aanvraag van een inwoner van een bijstandsuitkering is vier keer afgewezen. Met de inwoner en met elkaar is hierna afgesproken volgens één plan te werken. Het risico op een nieuwe afwijzing is hiermee verkleind.
- **In voorbereiding:** integraal vraagverhelderingsteam. Consulenten Wmo, werk & inkomen (STAP) en schuldhulpverlening vormen samen met de medewerkers van Sterk Papendrecht 0-100 een team: het verhelderingsteam. Dit team bespreekt alle meldingen van inwoners met problemen op meerdere vlakken. Ook bespreekt het meldingen voor maatwerkvoorzieningen en 17+ meldingen. Op deze manier maakt het team problemen helder en kan het gezamenlijk de best passende aanpak opstellen en uitvoeren.

Passende ondersteuning

voor langere tijd die voor inwoners positieve resultaten oplevert

- Uitgangspunten voor passende ondersteuning zijn het programma 'Anders Zorgen' en methodiek 'De Omgekeerde Toets'. Deze zijn gericht op effectieve, kostenbewuste en duurzame ondersteuning. Ze besteden ook aandacht aan zowel de leefwereld van inwoners als aan de omstandigheden waar wij als organisatie mee te maken hebben. Het is op dit moment nog te vroeg om resultaten op dit gebied te zien.

Betere benutting van bestaande mogelijkheden

om hulp te bieden aan inwoners die behoren tot de Wmo groep 0.

- **In voorbereiding:** inwoners met een IB 0 indicatie kunnen we koppelen aan (vrijwillige) ervaringswerkers, bestaande maatjesprojecten en/of gezamenlijke activiteiten. In Papendrecht gaat het momenteel om 17 inwoners met deze indicatie. Gesprekken met de hulpverleners zijn inmiddels gepland.
- **In voorbereiding:** vanaf maart 2022 bespreken een coach/trainer van ervaringswerkers, een medewerker Sterk Papendrecht, een Wmo consultant en de projectleider van Samen oplopen nieuwe IB 0 aanmeldingen en geven deze een vervolg.

Bedrijfsvoering:

passende ondersteuning in aansturing, vakmanschap, systemen en werkprocessen

- In de eerste fase van het proces hebben we enkele keren aandacht besteed aan integrale casuïstiek. Zo werden fictieve casussen met meerdere problemen besproken. Op deze manier wordt het beeld van de situatie completer en de vraag van inwoners duidelijker. Door uitwisseling van kennis kan zo de best passende oplossing van de complete vraag van inwoners worden gevonden.

- **In voorbereiding:** structureel integrale casuïstiek overleg. Dit overleg gaat 3 maart 2022 van start en is bedoeld om problemen van inwoners met een brede blik te bekijken en onderling het lerende vermogen te bevorderen. In het overleg wordt ook bekeken welke werkwijzen en methodieken medewerkers kunnen helpen om duurzame passende hulp aan inwoners te bieden. Inmiddels zijn voorwaarden vastgesteld waar onder casuïstiek kan worden ingebracht. Ook zijn data voor dit overleg gepland.
- In oktober 2021 is een interne netwerkbijeenkomst gehouden. Hierbij waren onder meer de wethouders (tevens opdrachtgevers) aanwezig. De bijeenkomst was de start van wederzijdse verdieping in de dienstverlening en van het traject Gezamenlijk Transformeren. Als vervolg vonden in januari 2022 'meeloopdates' plaats.
- De twee aparte bureaudiensten jeugd en volwassenen zijn op 1 januari 2022 samengegaan in één werkruimte. Gezamenlijke bespreking van casuïstiek en aanmeldingen is een volgende stap in de samenwerking.
- **In voorbereiding:** de werkprocessen van aanmelding tot afsluiting worden de komende periode op dezelfde manier ingericht. Op die manier worden werkprocessen doelmatiger en blijven onnodige processtappen achterwege.
- **In voorbereiding:** gezamenlijke strategie om te veranderen. Hierbij houden we rekening met de culturen en kenmerken van de organisaties en met remmende factoren. De afdelingen communicatie van Sterk Papendrecht en SDD staan het managementteam bij met gerichte, effectieve communicatiemiddelen die de transformatie ondersteunen.



3. Risico's en knelpunten in de uitvoering

- Er staan 60 aanmeldingen op de wachtlijst jeugd. Bij een nieuwe werkwijze willen we graag starten met nieuwe aanmeldingen, niet met aanmeldingen die vanaf augustus op de wachtlijst staan. Momenteel bespreken we met de gemeente Papendrecht of tijdelijke inzet van extra medewerkers mogelijk is, zodat de wachtlijst met ingang van kwartaal 3 is weggewerkt.
- Er is een grijs gebied tussen bestaande voorzieningen en voorzieningen op maat. Nu wordt jeugdhulp geboden door Sterk Papendrecht én vanuit een voorziening op maat. Echte prikkels om te vernieuwen of anders om te gaan met budgetten zijn er niet. Om toch te kunnen vernieuwen zouden de budgetten voor lichte maatwerkvoorzieningen naar 'voren' gehaald kunnen worden en door Sterk Papendrecht georganiseerd kunnen worden.
- Een gezamenlijke transformatieopdracht goed ten uitvoer brengen vraagt om een omslag in cultuur. Bekend is dat voor zo'n cultuuromslag tien tot vijftien jaar gerekend moet worden. Er moet geïnvesteerd worden in een gezamenlijke taal en in gezamenlijke waarden en normen. De strategie om te veranderen moet ook aansluiten op de kenmerken van de organisaties en op belemmerende factoren. Wanneer de opdrachtgever de tijd geeft om zorgvuldig om te gaan met deze aandachtspunten, is dit geen risico voor de uitvoering van de opdracht.

