

Datum: 23 december 2014
Aan: Leden van de commissie Maatschappelijke Ontwikkeling
Van: Odd Wagner, portefeuillehouder en namens college van B&W
Onderwerp: Vragen n.a.v. Evaluatie en Advies rapport Wijkteams gemeente Den Helder.

Geachte leden van de commissie,

Tijdens uw vergadering van 8 december 2014 stelde u vragen naar aanleiding van het Evaluatie en Advies rapport Wijkteams gemeente Den Helder. Na de 1e instantie is de vergadering geschorst en stonden er nog vragen open. Ik zegde u toe deze schriftelijk te beantwoorden.

Ik maak graag van de gelegenheid gebruik om nog eens te benadrukken dat wij bij de borging van de continuïteit van zorg voor cliënten en het regelen van de nieuwe toegang tot noodzakelijke zorg een aanpak voor ogen hebben die gebruik maakt van bestaande netwerken en bestaande succesvolle structuren in de wijken. Waar het debat zich focust op een zichtbare en daadwerkelijke aanwezigheid met teams in de vier wijken geven wij in deze fase van de transitie, en dat met de transformatie in het vooruitzicht, voorrang aan borging van samenwerking door protocollaire afspraken met onderwijs, jeugdhulpverleners, met huisartsen en praktijkondersteuners en met zorgkantoor NHN over de beschikbaarheid van S1 wijkverpleegkundigen in alle wijken. Kortom voorrang aan borging, verbinding en bereikbaarheid met werkers in het veld. De praktijk wijst uit dat signalen over kwetsbare kinderen en volwassenen overwegend in die netwerken terecht komen. Door deze netwerken te verbinden met het wijkteam zijn we aanwezig waar het moet, bundelen we de krachten waar het moet en voldoen we ook aan de professionele behoeften: een preventieve aanpak, korte lijnen met aanspreekpunten in het wijkteam, ruimte voor adequaat handelen en een goede proces- en casusregie. Graag agenderen wij met u de doorontwikkeling en evaluatie van het wijkteam als onderdelen van de transformatieagenda 2015.

Wij beantwoorden de vragen van fractie Helder Onafhankelijk! als volgt.

1. In de raadsinformatiebrief wordt min of meer gesteld dat de winst van wijkteams in het algemeen wordt overschat. Is het dan niet beter om geen enkel team in te stellen?
De grote uitdaging is de transformatie van zorg door de overheid naar het meer zelf regelen waar het kan. Wijkteams moeten bij complexe situaties integraal en planmatig kunnen handelen en tegelijkertijd de eigen kracht van cliënten respecteren en benutten. We gaan deze werkwijze monitoren.
2. Gesteld wordt dat het gaat om de mate waarin de professionals een cultuuromslag kunnen maken. Zit een kernteam deze omslag niet meer in de weg dan dat zij meewerken?
Daar gaan we niet van uit omdat het op cliënt niveau een gezamenlijk proces is.
3. Er worden medewerkers van het voormalige CIZ ingevlogen om te helpen bij het indiceren. Wanneer wordt er door het wijkteam geïndiceerd en wanneer door deze medewerkers. Graag een specifiek antwoord omdat vaak van te voren niet duidelijk is wat de vraag van iemand is.
Er worden geen medewerkers van het CIZ ingevlogen. We hebben mensen met een CIZ achtergrond in gemeentelijke dienst. Het hangt bovendien van de casus af welke interne en of externe expertise nodig is.
4. Komen de mensen van het voormalige CIZ in de thuissituatie indiceren?
Waar nodig voeren we gesprekken thuis, dit is ook de huidige praktijk.
5. Waarom wordt het indiceren niet als kerntaak van het wijkteam genoemd?
Indiceren is een term uit het oude stelsel. Kerntaken in het nieuwe stelsel zijn het gesprek en de vraagverheldering, het opstellen van een ondersteuningsplan en procesregie.
6. Tijdens de presentatie van 2 weken geleden werd gesteld dat er bij het opstellen van ondersteuningsplannen specialisten werden ingevlogen. Het kernteam was slechts de procesregisseur. Wat is de meerwaarde hiervan? Wie zijn die deskundigen? Zijn zij verbonden aan de instellingen die de zorg verlenen?
Bij het opstellen van het ondersteuningsplan kunnen we extern advies inwinnen op punten waar dit nodig is. Het kan bijvoorbeeld gaan om de wijkverpleegkundige, de praktijkondersteuner, of een jeugdhulpverlener. Expertise van instellingen sluiten we niet uit.
7. Waarom is er gekozen voor pilots in de wijken Julianadorp en de Schooten?
In de gekozen wijken liepen pilots jeugd en ouderen. Met de aansluiting ontstond een meerwaarde vanwege de aanwezige netwerken.
8. Waarom heeft het college er niet voor gekozen ook andere wijken waar bepaalde problemen een rol spelen mee te nemen in de pilot?

Zie het antwoord onder 7.

9. Is er op deze manier wel een goed beeld van heel Den Helder ontstaan?

We hebben een goed beeld van Den Helder wat betreft kwetsbare wijken en doelgroepen.

10. De pilot is opgezet zonder organisatiemodel? Hoe is gewaarborgd dat de juiste zaken dan zijn geoeffend? Hoe kun je evalueren? Zijn er van tevoren evaluatiepunten geformuleerd? Bijvoorbeeld Hoe vaak is er een beroep gedaan op het team enz.?

De pilot is opgezet om de inrichting van het wijkteam in een gezamenlijk leerproces vorm te geven. Veel tijd en aandacht is gegaan naar procesmatige en randvoorwaardelijke aspecten (zoals het aantrekken van personeel, de afspraken met de "latende" organisaties, beschrijving van werkprocessen, de relatie met de backoffice, etc.). De ervaringen die hiermee zijn opgedaan hebben geleid tot aanbevelingen in het rapport.

11. Hoe verhouden de doelen in het rapport zich tot de resultaten uit het projectplan. Waarom zijn er redelijk grote verschillen in onderwerpkeuze?

Er zijn geen heel grote verschillen tussen de doelstellingen en de resultaten. Zoals onder 10. is aangegeven, is veel aandacht gegeven aan de organisatorische aspecten rond de inrichting van het wijkteam.

12. Waarom wordt er niet geëvalueerd naar aanleiding van de doelen? Waarom zijn deze dan opgesteld?

De doelen zijn opgesteld om vooraf duidelijk te hebben welke zaken aan de orde moesten komen tijdens de pilot.

13. Waarom ontbreekt in de evaluatie een verslag (samenvatting) van de opgedane ervaringen?

Hoofdstuk 5 bevat de conclusie en advies. Hierin zijn ook de diverse aanbevelingen op een rij gezet.

14. Met betrekking tot functieprofiel? Welke vaardigheden/kennis enz. waren nodig bij het werken in het wijkteam? Er wordt gekozen om mensen aan te trekken op basis van eenzelfde profiel.

Waarom wordt niet inhoudelijk onderbouwd waarom dit beter is dan mensen met verschillende profielen? In eerste instantie is er gesproken van een multidisciplinair team.

De leden van het wijkteam hebben een gemeenschappelijke opdracht: vraagverheldering, het opstellen van een ondersteuningsplan en het voeren van procesregie. Hiervoor zijn mensen nodig die expertise hebben op hun eigen vakgebied, maar bovendien in staat zijn om over de grenzen van hun vakgebied heen te kijken. Zij kunnen zich ontwikkelen tot generalisten binnen een multidisciplinair samengesteld team.

15. Bij bemensing wijkteam. Gesteld wordt dat er onduidelijkheid was over welke casussen er binnen het wijkteam behandeld werden. In het kader van ervaringen opdoen en aan de hand daarvan een conclusie trekken moeten in ieder geval de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat was er in eerste instantie afgesproken m.b.t. het inbrengen van casussen?
- Hoe zijn deze afspraken bijgesteld en wat waren hiervan de resultaten?
- Voor welke casussen was het een meerwaarde ze in het multidisciplinaire team te behandelen?
- Op basis van datgene wat gezegd wordt kun je wellicht ook de conclusie trekken dat het belangrijk is dat de zorgstructuur op orde is teneinde als wijkteam goed te kunnen functioneren?

Afgesproken is, dat de leden van de team casussen vanuit hun eigen organisatie zouden aandragen. Door deze gezamenlijk te bespreken ontstond zicht op voorkomende problematiek en hoe hier vanuit verschillende werkgebieden tegenaan werd gekeken. Doel was o.m. om op deze wijze een gemeenschappelijke benadering te ontwikkelen. Een van de conclusies was, dat op deze wijze een overlap ontstond met casussen die vanuit de algemeen toegankelijke voorzieningen worden opgepakt. Dit heeft geleid tot de aanbeveling van een compact team, dat zich richt op zijn kerntaken (zie antwoord op vraag 14). Uiteraard is het van belang, dat de zorgstructuur op orde is.

16. Bij het kopje scholing worden veel scholingen benoemd? Ook hier helaas geen inhoudelijke onderbouwing. Het lijkt mij vele malen handiger op zoek te gaan naar medewerkers die al veel ervaring hebben op deze gebieden. Waarom is hier niet voor gekozen?

Zie ook onder 14. Scholing is en blijft zeer belangrijk. Veel ervaring op het eigen vakgebied is zeker een meerwaarde echter het gaat ook om de kantelingsgedachte.

17. Het idee is dat het KCC de eerste vragen filtert. Hoe waarborgen we dat deze medewerkers voldoende kennis en kunde hebben om in te schatten wat er aan de hand is?

Dit vatten we op als een pleidooi voor scholing en dat is wat we doen.

18. Een van de hoofdtaken van het wijkteam is het opstellen van ondersteuningsplannen.

- Is dit niet omslachtig als het cliënten betreft die bij een individuele voorziening terecht komen welke ook vaak een ondersteuningsplan opstellen.

Wij maken gebruik van de nodige expertise bij het opstellen van een ondersteuningsplan. De gemeente voert de regie en overlegt vooraf breed wat er planmatig nodig is. Het is dan niet logisch dat een zorgaanbieder opnieuw een ondersteuningsplan opstelt. Bijstellingen kunnen wel aan de orde zijn.

- Is dit nodig voor cliënten die een eenvoudige eenduidige vraag hebben die afkunnen met een algemene voorziening.

Dan is een ondersteuningsplan niet nodig.

- Welke cliënten blijven dan nog over waarvoor het wijkteam een plan opstelt?

Het gaat om huishoudens waar zich complexe vraagstukken voor doen.

Wij beantwoorden de vragen van fractie VVD, als volgt.

1. Het KCC is het aanspreekpunt om met het sociale wijkteam in contact te komen, daar wordt iedereen genoteerd en geschift. Het lijkt erop dat deze data bij het KCC wordt opgeslagen. Hoe kunt u de privacy waarborgen voor een ieder die het KCC bereikt voor het sociale wijkteam?

Het KCC noteert niet de persoonsgegevens, zij maken een eerste scan op het type melding of vraag.

2. De gezinnen en mensen met grote problemen krijgen volgens u een gezinsregisseur/casemanager. Krijgen alle mensen welke het sociale wijkteam gebruiken een contactpersoon binnen het wijkteam, of moeten deze het KCC bij veranderingen bereiken?

Het wijkteam heeft de procesregie, afhankelijk van de casus heeft een persoon van een organisatie de casusregie en is voor de casus het contactpunt.

3. Het transformatieproces is een dynamisch proces, gaande de ontwikkelingen moet er worden geschaafd waar problemen (kunnen) ontstaan. De wethouder geeft aan in mei naar de commissie te komen om, over hoe en wanneer, zaken te gaan evalueren. Dit betekent dat er pas aan het einde van 2015 een evaluatie zal komen.

- A. Hoe kijkt u tegen evalueren van anonieme cases per 2 maanden om zo direct te zien of er aanpassingen in het proces nodig zijn?

Het evalueren van casussen is onderdeel van onze werkwijze en kerntaak van proces regie. Daarbij staat kwaliteit van dienstverlening voorop. Waar het proces de kwaliteit op casusniveau in de weg staat willen we dit met betrokkenen bespreken en zo nodig aanpassen.

- B. Bent u het met ons eens dat juist bij de ontwikkeling van een nieuw beleid er tijdiger moet worden kunnen ingegrepen en bijgeschaafd indien nodig?

Dat vinden wij met u.

- C. Wat ziet het u als instrumenten om snel problemen te herkennen in het proces en deze problemen bij te kunnen stellen?

Een goede vraagverheldering, een duidelijk ondersteuningsplan en een goede proces- en casusregie.

4. In de commissie werd door de wethouder aangegeven dat de kaders welke zijn meegegeven voor de ontwikkeling van de sociale wijkteams erg minimaal waren. Dit klopt, deze zijn minimaal omdat Den Helder samen met andere gemeentes samen zouden werken en de raad met te strikte kaders deze samenwerking zou kunnen tegenwerken. Als het duidelijk zou worden tot welke hoogte de gemeentes zouden gaan samenwerken kon de raad de kaders aanpassen. Inmiddels is van samenwerking geen sprake, die ontwikkeling is in het zomerreces reeds afgelopen. Indien het college zelf de kaders te minimaal vind en dit in de commissie ook wordt gebruikt als antwoord van de wethouder om op veel vragen te beantwoorden; "het valt binnen de kaders". Was het dan niet netter geweest indien het college na het stuklopen van de beoogde samenwerking met andere gemeentes, de raad opnieuw naar de kaders had laten kijken om deze indien nodig aan te kunnen passen?

Uw raad heeft de kaders vastgesteld. Ten aanzien van het wijkteam zijn dit de kaders waarmee wij aan de slag zijn gegaan.

Wij beantwoorden de vragen van de Stadspartij Den Helder als volgt.

1. Kunt u toelichten wat de functie is van het klanten contact centrum.

Het KCC is het eerste aanspreekpunt voor alle burgers.

2. 80% van de vragen zal ongetwijfeld door dit centrum beantwoord worden. Maar het gaat de Stadspartij om de resterende 20%

Ook de resterende 20% krijgt antwoord. De vraag wordt dan doorgeleid binnen de organisatie en het contact wordt gelegd vanuit het wijkteam of in andere gevallen de betreffende afdeling.

3. Graag zouden wij zien dat de cliënten via een rechtstreeks nummer contact kunnen krijgen, met het Kernteam. Bent u deze zienswijze met ons eens.

Door te bellen naar 140223 komt men in contact met het KCC. Dat verbindt door met de bureaudienst van het wijkteam. De consulent van het wijkteam bespreekt de melding met de cliënt.