# Managementsamenvatting:
## Actualiseren en aanbevelingen lokale toegang

Nulmeting Sociaal Domein

Opdrachtgever: Gemeente Druten

Auteur: Karlijn Spanninga
Datum: 23 november 2021
Versie: 1.0

Voorblijven. Niet bijblijven.

# 1. Managementsamenvatting

## 1.1 Aanleiding en doel van dit onderzoek

De gemeenten Druten en Wijchen bundelen sinds 1 januari 2018 hun krachten in de Werkorganisatie Druten Wijchen. De werkorganisatie bouwt aan een organisatie die het wonen, werken en ondernemen voor de inwoners, ondernemers en (maatschappelijke) instellingen in de gemeenten Druten en Wijchen zo prettig mogelijk maakt. De organisatie bestaat uit vijf domeinen met zelforganiserende teams. Het team Wmo, Jeugd en Gezondheid valt onder het domein Sociale Leefomgeving. Het team is verantwoordelijk voor het vormgeven van (bestuurlijke) ambities en (beleids-)advisering op het gebied van Wmo, Jeugd en Gezondheid en de lokale toegang.

Sinds 2015 kent de gemeente Druten voor de lokale toegang een sociaal team. Het Sociaal Team Druten is in 2021 organisch gegroeid naar 24 consulenten. Nu het team steeds groter wordt en langer bestaat, wil de gemeente Druten een actuele beschrijving van het huidige Sociaal Team Druten.

Een tweede vraag is of het team in de afgelopen jaren voldoende is ontwikkeld om zo optimaal mogelijk te functioneren voor de gemeente Druten of dat door het verstrijken van de tijd de gekozen uitgangspunten, inrichting en doelstellingen achterhaald zijn geraakt.

Tenslotte wenst de gemeente Druten onafhankelijke advisering op punten waar (opnieuw) mee aan de slag moet worden gegaan om bij te blijven bij de huidige standaard voor sociale teams. Mogelijk zijn er ook nog aanbevelingen op het Sociaal Team Druten die voortvloeien of samenhangen met de kostenontwikkeling van de voorzieningen op basis van de Wmo en de Jeugdwet.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

In dit onderzoek heeft de gemeente Druten verzocht om een actuele beschrijving van de huidige inrichting van de lokale toegang te geven en ontwikkelmogelijkheden voor de komende periode vast te stellen. Daarvoor is aangegeven om de volgende vragen te hanteren:

**Waar komen we vandaan?** - Een kort beeld van de uitgangspunten voor de opzet van de lokale toegang tot ondersteuning, zorg, werk en inkomen zoals deze is vastgesteld door de Raad in 2014.

**Waar staan we nu?** - Een beschrijving van de huidige praktijk van de lokale toegang in de gemeente Druten. Daarin wordt meegenomen in hoeverre de lokale toegang aan de vijf basisfuncties voor sociale teams, geformuleerd in het onderzoek van KPMG voldoet.[1]

[1] Zie de rapportage KPMG, 'Basisfuncties voor lokale teams in kaart - de route en componenten onder de loep', 30 september 2019. Aangezien de gemeente Druten niet spreekt over wijken, maar over buurten en kerkdorpen is dit aangepast in de vijf punten.

Deze vijf basisfuncties zijn:

1) Veilige leefomgeving: heb oog voor een veilige leefomgeving van de inwoner en pas de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe.
2) Tijdig signaleren van de vraag: wees aanwezig daar waar de doelgroep is, zodat vragen gezien worden. Maak verbinding met de kerkdorpen en werk 'outreachend'. Investeer in preventie.
3) Vindbare en toegankelijke hulp: wees toegankelijk en vindbaar en voer een goede triage uit.
4) Handelen met een brede blik: verhelder de vraag, maak een plan van en met het gezin en verleen ondersteuning, beleg de regie, maak duidelijke afspraken, houd een vinger aan de pols en blijf zichtbaar en benaderbaar.
5) Leren en verbeteren: Verzamel inzichten over je handelen, deel ze, ga erover in gesprek en trek er lessen uit.

**Wat zijn aanbevelingen voor de toekomst?** Geef aanbevelingen, zo mogelijk, rekening houdend met de informatie uit het rapport Financiële Nulmeting Gemeente Druten van 11 november 2021 en sluit daarbij aan bij de vijf basisfuncties uit het KPMG rapport. Voor alle ontwikkelmogelijkheden van de lokale toegang wil de gemeente Druten weten wat goed gaat, wat vooral moet blijven en wat de afgelopen jaren is blijven liggen en/of aan verbetering of herijking toe is.

### 1.3 Bevindingen, conclusies en aanbevelingen

In onderstaand overzicht zijn de bevindingen, conclusies en aanbevelingen in één overzichtelijk schema opgenomen. De bevindingen zijn samen te voegen tot twee hoofdvragen, namelijk voldoet het toetsingskader van de gemeente Druten en voldoet de gemeente Druten aan de vijf punten uit de KPMG rapportage.

Voldoet het toetsingskader dat de gemeente Druten heeft gesteld aan het toetsingskader KPMG?

| 5 KPMG punten | Voldoet | Aanbeveling |
|---|---|---|
| 1. Veilige leefomgeving | ja | • aanpassing van de opzet van het toetsingskader<br>• inhoudelijke aanscherping van kennisontwikkeling en borging |
| 2. Tijdig signaleren van de vraag | ja | • huidig kader aanscherpen op de punten vroegsignalering, preventie, outreachend en zichtbaarheid |
| 3. Vindbare en toegankelijke hulp | nee | • kader aanvullen op de punten goede triage en vindbaarheid voor de inwoner |
| 4. Handelen met een brede blik | ja | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Leren en verbeteren | nee | • kader aanvullen met leren en verbeteren op collectieve vraagstukken, proces en cliëntervaringsonderzoek |

Voldoet de gemeente Druten aan de vijf punten uit de KPMG rapportage?

| 5 KPMG punten | Voldoet | Aanbeveling |
|---|---|---|
| 1. Veilige leefomgeving | ja, in grote mate | • uitbreiding borging collega's met klantcontact<br>• VIR meldingen omhoog krijgen<br>• ketenaanpak met Veilig Thuis en samenwerkingspartners verbeteren<br>• verbetering samenwerkingsafspraken op zorginhoud met Veilig Thuis en samenwerkingspartners |
| 2. Tijdig signaleren van de vraag | ja, maar minimaal | • de vraag van de inwoner op het gebied van 'vervoer' verder in kaart brengen<br>• een plan om preventie in de taken in te bedden<br>• op dit punt de plan-do-check-act cirkel bij beleid verbeteren<br>• een investeringsplan preventie voor de lange termijn<br>• analyse op outreachend werken door het Sociaal Team<br>• outreachend werken en zichtbaarheid vergroten juist beleggen in het Sociaal Team<br>• de samenwerking met scholen intensiveren |
| 3. Vindbare en toegankelijke hulp | ja, in grote mate | • in kaart brengen van de hulpvragen van kerkdorpen/buurten als geheel<br>• visie en missie op collectieve vraagstukken in de keten op elkaar laten aansluiten<br>• trainingsbehoefte op 'negatieve' feedback en resultaten en bejegening, openheid en bouwen aan vertrouwen meenemen |
| 4. Handelen met een brede blik | ja, in grote mate | • verordening/beleid/werkinstructies en kaders waar nodig aanvullen of vernieuwen<br>• beter aansturen op- en afschalen bij consulenten<br>• beter delen van informatie over verloop tijdens ondersteuning |

| | | |
|---|---|---|
| | | • volg beleidsuitgangspunten in de praktijk<br>• zoek meer afstemming op inhoud hulp van de gemeente en van welzijn en maatschappelijk werk<br>• monitoring van door het Sociaal Team geleverde ondersteuning<br>• start een regionaal onderzoek naar zakelijk partnerschap met aanbieders voor Druten |
| 5. Leren en verbeteren | nee | • aanscherpen visie op lokale toegang<br>• onderzoek mogelijke verbeteringen voor uitvoering van cliëntervaringsonderzoek<br>• opnemen leren en verbeteren in de visie<br>• stel goede analyses op en stuur hierop<br>• werk met een vast inwerkprogramma en kennisbank<br>• besteed veel aandacht in training en opleiding aan de “waarom”-vraag<br>• verdiepende analyse naar verbetering in de verbinding tussen beleid en uitvoering |

Bovenstaande tabel leidt tot de volgende conclusies:

**Conclusie 1:**
Hoewel het toetsingskader nog niet voldoet aan alle punten, biedt het een goede basis voor de toetsing van de uitvoering van het lokale team. Op twee punten adviseren wij een aanvulling te laten plaatsvinden, zodat het kader voldoet. Op twee punten is nadere aanscherping mogelijk om nog gedetailleerder te kunnen toetsen.

**Conclusie 2:**
De gemeente Druten voldoet, ondanks dat de eigen toetsingskaders nog niet compleet waren, bijna geheel aan de vijf punten uit de KPMG rapportage. Door de aanbevelingen op het punt leren en verbeteren over te nemen, kan de gemeente Druten aan alle vijf punten voldoen. Op het punt tijdig signaleren van de vraag kan daarnaast een nog betere score behaald worden door met de aanbevelingen aan de slag te gaan.

**Overige bevindingen**
Naast de lokale toegang gerelateerde bevindingen uit de KPMG rapportage zijn er in hoofdstuk 6 van deze rapportage ook een aantal aanbevelingen geformuleerd op basis van de overige bevindingen. Deze aanbevelingen gaan over de bedrijfsvoering in algemene zin rondom de lokale toegang en betreffen verbeteringen in de informatievoorziening, het budgetbeheer en de kennisborging.

**Tot slot.**
Goede informatie wordt gemaakt wanneer de datagegevens betrouwbaar kunnen worden geacht en goed kunnen worden geduid. In meerdere organisaties wordt nog

niet genoeg aandacht besteed aan de kracht en gebruik van data in de reguliere werkzaamheden. Zo ook in uw organisatie. Ofschoon er al veel data beschikbaar is, kan nog niet genoeg de tijd worden gevonden om de volgende stap te zetten en de data te duiden en om te zetten in eenduidige stuurinformatie en datagedreven werken. Hier kan uw organisatie nog veel winnen. De onderzoekers van EIFFEL gunnen de gemeente Druten een betrouwbare analyse van haar data, zodat de burgers van de gemeente Druten hun schaarse middelen in het sociaal domein zo efficiënt mogelijk ingezet zien.