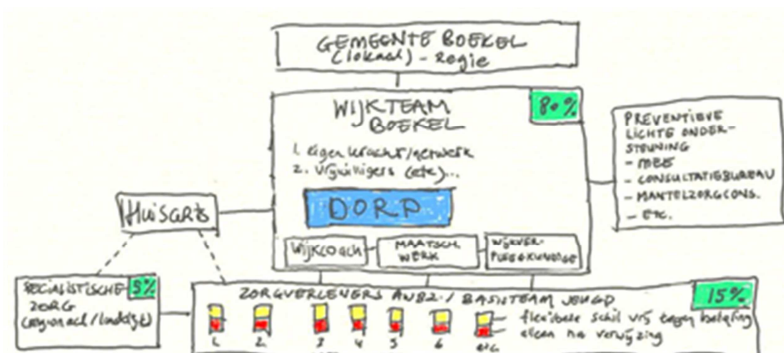


Evaluatie Pilot Dorpsteam Boekel

VAN ONTWERP

NAAR REALISATIE



De vele wijzigingen in het sociale domein waren in 2014 aanleiding om in de gemeente Boekel om een integrale toegangspoort en tevens vangnet te creëren voor haar inwoners. Het doel was één integraal wijkteam in Boekel die al haar burgers kan bedienen, overzichtelijke zorgstructuren en het snel kunnen overgaan tot concrete uitvoering. Op 1 oktober 2014 is het Dorpsteam Boekel gestart met de nieuwe toegang tot ondersteuning en zorg in Boekel. Vanaf 1 januari 2015 zijn daar de nieuwe taken Wmo bijgekomen. Heeft deze pilot een bijdrage geleverd aan de uitgangspunten zoals die vooraf in de pilot zijn benoemd?

Evaluatie pilot

AANLEIDING

Het sociale domein is aan grote veranderingen onderhevig. Vanaf 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor nog meer ondersteuning, begeleiding en zorg voor onze inwoners. In de 'Visie op de Transitie AWBZ', in 2012 door de gemeenteraad vastgesteld, is beschreven hoe de gemeente Boekel voornemens was deze ondersteuning en zorg te gaan regelen. De verandering naar meer verantwoordelijkheid bij de burgers neerleggen, vraagt om een goed functionerend en sluitend netwerk van vangnetvoorzieningen voor onze meest kwetsbare inwoners. Hierin dient de gemeente een regisserende rol te nemen om de toegang tot ondersteuning en zorg goed, dichtbij én integraal te regelen. Daarnaast heeft de gemeente een aanjagende en faciliterende rol om de reeds aanwezige kracht in de Boekelse samenleving tot uiting te laten komen in resultaten. Deze kracht kan en moet in deze tijden van 'meer voor minder' efficiënter ingezet worden. Ondanks de aanwezige regionale samenwerkingsverbanden om de verschillende transities voor te bereiden in de regio Brabant Noordoost, moet de toegang tot ondersteuning en het vangnet voor kwetsbare burgers lokaal georganiseerd worden, passend bij de situatie en inwoners van Boekel. Het doel: een samenhangende aanpak van welzijn, ondersteuning, jeugd- en gezondheidszorg in de directe leefomgeving van de burger.

Nog in het jaar 2014 wenste de gemeente een pilot Wijkteam Boekel te starten...

1. DOELSTELLINGEN

De kernvraag van deze evaluatie is:

Zijn de beoogde doelen van de pilot bereikt?

Begin 2014 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd, vastgelegd in het 'Projectplan Pilot Wijkteam Boekel d.d. 07-07-2014':

1. De feitelijke implementatie van een Wijkteam Boekel¹.
2. Een effectieve en efficiënte werkwijze realiseren in het Wijkteam Boekel.

Het Wijkteam Boekel is het instrument om te komen tot een andere invulling van ondersteuning en zorg met als beoogd resultaat:

1. Burgers weten het Wijkteam Boekel te vinden en/of doen een beroep op het Wijkteam.
2. Het ambitieniveau is dat 80% van de Boekelse bevolking geen ondersteuning en zorg nodig heeft óf met behulp van het Wijkteam de oplossing zelf, met behulp van de omgeving of vrijwilligers kan organiseren.
3. Het realiseren van een laagdrempelige toegangspoort tot ondersteuning en zorg.
4. Het functioneren van het Wijkteam als toegangspoort moet leiden tot een opbouw van ondersteuning en zorg vanuit de 0^e lijn, waardoor:
 - mensen langer thuis kunnen blijven wonen;
 - formele zorg wordt uitgesteld door inzet van informele zorgvormen;
 - zorg doelmatiger en efficiënter kan worden ingezet;
 - verkokering en versnippering van de zorg wordt tegen gegaan.
5. Het realiseren van een laagdrempelig vangnet voor Boekelse burgers die het niet meteen lukt om zelf in de oplossing te voorzien.
6. Minder instroom in en meer uitstroom uit eerste- en tweedelijnszorg, uitval voorkomen (tijdig signaleren)

Net voor de start op 01-10-2014 heeft het Wijkteam een eigen logo en naam gekregen: het Dorpsteam Boekel. Deze naam zal in deze evaluatie verder aangehouden worden.

¹ Onderverdeeld in: fysieke realisatie (locatie) en start werken in het Wijkteam.

2. FORMATIE IN HET DORPSTEAM

De formatie in het Dorpsteam Boekel is als volgt ingevuld:

Consulent Welzijn en Zorg: 28 uur

Consulent Wmo: 24 uur, vanaf april aangevuld met een tweede Consulent Wmo voor 12 tot 24 uur

Wijkverpleegkundige: 24 uur

Maatschappelijk Werk: 24 uur

Totaal: 3,1 fte

De formatie van het Dorpsteam is gerealiseerd door het bij elkaar brengen van verschillende al reeds bestaande functies en middelen. We kochten altijd al (ouderen)welzijnswerk van Vivaan en maatschappelijk werk van Aanzet in, maar nu zijn deze functies fysiek aanwezig in het Dorpsteam Boekel en direct toegankelijk voor de inwoners. De Wijkverpleegkundige is per 01-01-2015 aangesloten en wordt bekostigd vanuit de Zorgverzekeringswet. De werkplek van de Wmo Consulent is verplaatst van het gemeentehuis naar de locatie van het Dorpsteam in Sint Petrus. Hierdoor is een integraal en multidisciplinair team ontstaan onder regievoering van de gemeente Boekel. Kwaliteitstoetsing is geborgd, doordat de rapportage en beschikking maatwerkvoorziening Wmo getoetst wordt door de Beleidsmedewerker Wmo. Er wordt nog een structurele oplossing gezocht voor het invullen van deze regievoering en kwaliteitstoetsing.

Financiering Dorpsteam

De financiering van het Dorpsteam bestaat momenteel uit:

- Consulent Zorg en Welzijn: bestaande middelen voor welzijnswerk van Vivaan.
- Maatschappelijk werker: bestaande middelen voor Aanzet maatschappelijk werk.
- Wijkverpleegkundige: bekostigd uit de Zorgverzekeringswet (niet door gemeente).
- Consulent Wmo: bestaande middelen inhuur backoffice Wmo.

Hoewel er niet voor gekozen is om vóór de transitie in de uitvoeringscapaciteit op te plussen, is de verwachting dat de taakverzwaring tot een structurele extra inzet van een Wmo-consulent zal leiden.

3. INFORMATIEBRONNEN EVALUATIE

Van 1 oktober tot en met 31 december 2014 heeft het Dorpsteam een inwerkperiode gekend. Vanaf 1 januari 2015 is het Dorpsteam volledig in functie, inclusief de nieuwe taken in de Wmo. De periode waarover deze evaluatie gaat betreft de periode van 1 januari tot 1 juli 2015. Door de korte periode van zes maanden, biedt deze evaluatie op dit moment enkel een eerste indruk. Het is te vroeg harde conclusies te trekken en in de frontoffice ontbreekt een betrouwbare registratie van klantvragen (informatie: van melding tot aanvraag). De registratie in de backoffice is wel op orde, het klantsysteem heet TCare (informatie: van aanvraag tot beschikking). Het ontbreken van frontoffice informatie wordt veroorzaakt door het feit dat de vier professionals in de toegang allen werken met een eigen registratiesysteem vanuit hun professie/werkgever. Deze systemen zijn niet op elkaar aansluitbaar. Het realiseren van een werkbaar voorportaal is in ontwikkeling.

Door bovengenoemde redenen is het niet mogelijk een betrouwbaar beeld te schetsen van het aantal klanten van en een betrouwbaar klantoordeel over het Dorpsteam. Het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek kan hiervan een beter beeld schetsen. Hiervoor wachten we op de uitkomsten over het jaar 2015.

Daarom zijn aanvullende informatiebronnen gebruikt om een beeld te kunnen schetsen van het functioneren van het Dorpsteam Boekel. De volgende informatiebronnen zijn gebruikt:

1. Vragenlijst inwoners Boekel over bekendheid met het Dorpsteam Boekel
2. Korte vragenlijst stakeholders: vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties in Boekel over hun ervaringen met het Dorpsteam Boekel
3. Korte vragenlijst medewerkers Dorpsteam Boekel over hun ervaringen.
4. Organisatie-informatie vanuit regievoerder, de gemeente Boekel: externe factoren, personele inzet, registratie TCare, ontwikkelpunten.

4. REGISTRATIEGEGEVENS

Registratie in de frontoffice (van contact tot aan aanvraag)

Zoals eerder vermeld is een gezamenlijk registratiesysteem in de frontoffice van het Dorpsteam in de maak. Daardoor is het nog niet mogelijk een betrouwbaar beeld te schetsen van het aantal klanten en de ondersteuningsvragen in de frontoffice en het klantoordeel over het Dorpsteam.

Registratie in de backoffice (van aanvraag tot beschikking)

Voor de backoffice, het proces van een aanvraag maatwerkvoorziening Wmo tot beschikking, is TCARE het klantregistratie- en klantvolgsysteem. Hierdoor beschikken we wel over betrouwbare informatie over het aantal uitstaande maatwerkvoorzieningen en het aantal unieke klanten (exclusief jeugdzorg):

Aantal uitstaande voorzieningen Wmo (exclusief jeugdzorg) peildatum 01-07-2015	
Voorzieningssoort	Totaal
Aanpassing handbewogen rolstoel	3
Begeleiding individueel (overgangsrecht)	39 *
Individuele ondersteuning (herindicaties)	29 *
Bouwkundige aanpassing	19
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Regiotaxi)	297
Dagbesteding (overgangsrecht)	25 *
Dagbesteding (herindicaties)	16 *
Dagbesteding toeslag rolstoel vervoer	2 *
Driewielfiets	6
Elektrische rolstoel	9
Financiële tegemoetkoming taxikosten	21
Gehandicaptenparkeerkaart	34
Handbewogen rolstoel	83
Handbike	1
Hulp bij het huishouden	191
Onderhoud rolstoel	4
Onderhoud vervoer	4
Onderhoud wonen	7
Persoonlijke verzorging (overgangsrecht)	7 *
Roerende woonvoorziening	12
Rolstoelfiets	1
Scootmobiel	41
Tandem/site by site	1
Vervoersvoorziening kind	1
Eindtotaal uitstaande voorzieningen	853
Aantal unieke klanten Wmo met een voorziening	523

Evaluatie pilot

NB: het aantal klantcontacten in het Dorpsteam is groter dan het aantal unieke klanten met een Wmo-voorziening, omdat hiertoe ook mantelzorgers, bezorgde burgers, vrijwilligers, professionele netwerkpartners, welzijnsklanten, maatschappelijk werk klanten en klanten voor de Wijkverpleegkundige geteld moeten worden.

Op peildatum 01-07-2015 staan er 853 voorzieningen uit in de gemeente Boekel, waarbij sprake is van 523 unieke klanten. Dat is mogelijk doordat klanten toegang krijgen tot meerdere Wmo-voorzieningen wanneer dat nodig is. De voorzieningen met een sterretje (*) zijn nieuwe taken die per 1 januari naar de gemeente zijn gegaan. Verhoudingsgewijs gaat het om een kleine taakverzwaring van 118 nieuwe uitstaande voorzieningen. Maar zoals eerder gesteld gaat het bij deze nieuwe taken vaak over complexe situaties, waarbij sprake is van veel soorten zorg, meer specialistische zorg en kost het veel tijd om deze situaties goed te onderzoeken. Daarbij vraagt de opdracht vanuit het Rijk van 'meer voor minder', eigen kracht en inzet van sociaal netwerk, wederkerigheid, het betrekken en ondersteunen van mantelzorgers en een strengere toegang tot zorg en ondersteuning, voor een zorgvuldige werkwijze. De nieuwe zorgtaken zijn niet te vergelijken met de reeds bestaande Wmo-taken die meer liggen op materiële ondersteuning. De effecten op het welzijn van onze inwoners zijn bij de nieuwe taken groter; een onjuiste indicatie kan leiden tot een terugval, verslechtering van de situatie of zelfs crisissituaties. De vangnetfunctie van het Dorpsteam is daarom nieuw en noodzakelijk omdat immateriële problemen veel moeilijker op te vangen zijn.

Het aantal afgegeven beschikkingen vanaf 01-01-2015 tot 01-07-2015 is 144. Er geldt een wettelijke doorlooptijd van 8 weken van melding tot beschikking. In de afgelopen periode is deze wettelijke termijn niet altijd gehaald, wederom door de druk bij de Wmo-consulenten. Gevolg is dat klanten te lang moeten wachten voordat hun indicatie is geregeld. Dit is een punt van aandacht.

Het werk van het Dorpsteam bestaat niet alleen uit het afgeven van maatwerkvoorzieningen, maar zij zijn het aanspreekpunt voor alle vragen over ondersteuning en zorg, vaak ook breder dan Wmo-ondersteuning zoals welzijnsvragen, zorgmeldingen en vragen over zorg uit de Jeugdwet, Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg. Hoe gevarieerd deze vragen zijn blijkt uit een volgende niet-limitatieve opsomming welke geregistreerd zijn in de frontoffice van het Dorpsteam tot 1 juli 2015:

Omschrijving vraag/situatie in het Dorpsteam:

klant reageert op vraag voor fietsmaatje tandem op SamSam
uitbreiding sociale contacten/bezigheden
dagbesteding voor client met ggz/verslavingsproblematiek
wekelijkse oppasdienst voor persoon met dementie
ontlasting mantelzorger
vraag over mantelzorgpas en -map
aanvraag wmo voorziening (traplift)
zoekt vrijwilligerswerk en maatje
herindicatie begeleiding (overgangsklant)
kennismaking en mogelijke 'inzet' als vrijwilliger binnen o.a. St Petrus
vraag naar iemand die taal-schrijf vaardigheden kan onderwijzen aan partner
complexe gezinssituatie en jeugdproblematiek
vrijwillige inzet, ondersteuning- armoedebestrijding. Verder allerlei vragen over hht, regiotaxi
koppeling ov begeleiderskaart aan wmo vervoerspas
omzetten pgb naar zin (huishoudelijke ondersteuning)

Evaluatie pilot

vervoer naar werk voor familielid met beperking
 vakantie- weekendopvang voor kind
 vraag voor opvoedondersteuning zootje
 maatje voor klant voor luisterend oor en advies
 zorg rondom inwoner vanuit contact bezoekdienst
 via huisarts vraag uit voor diagnostisch onderzoek inzake concentratieproblemen, hulpmiddelen adhd/dyslexie
 vrijwilliger voor het rondbrengen warme maaltijden St Petrus
 vraag nadere ondersteuning Wmo in zorg kinderen
 nadere inzet hulp/ondersteuning, klant met suïcide plannen
 vermeende geheugenproblematiek
 zorgmelding via vrijwillige ouderenadviseur
 zorg rondom isolement en achterstallige betalingen van een naaste
 vrijwilligerswerk voor client met verstandelijke beperking
 ontlasting mantelzorger/ inzet dagbesteding of vrijwilliger
 aanvraag beschermd wonen
 vraag over uitkering mantelzorgcompliment 2014
 herindicatie persoonlijke verzorging
 herindicatie begeleiding en persoonlijke verzorging
 vraag over huishoudelijke hulp toelage
 melding zorgsituatie – inzet thuiszorg
 herindicatie complexe situatie V&V/ZVW en BG/Wmo
 Zus helpt na operatie, nu is ze zelf gevallen: hoe op te lossen?

Klachten en bezwaren

Hoewel alle veranderingen in de zorg tot onrust hebben geleid en externe factoren (zie hoofdstuk 8) van invloed zijn geweest op de dienstverlening naar de klanten, zijn er in de periode van 1 januari tot en met 1 juli 2015 geen klachten en bezwaarschriften ingediend. Dit betekent niet dat klanten altijd positief zijn. Negatieve geluiden van klanten komen ook binnen bij het Dorpsteam. Bekend zijn geluiden over de lange doorlooptijd tot afgifte beschikking, de bezuinigingen op de huishoudelijke verzorging, begeleiding en dagbesteding, het uitblijven van uitbetaling van medewerkers PGB door de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de bureaucratische werkwijze en onbereikbaarheid van de SVB, de strengere regels om voor Wmo-voorzieningen in aanmerking te komen en de hogere eigen bijdragen in de Wmo vanaf 1 januari 2015.

5. BEKENDHEID DORPSTEAM ONDER INWONERS

In mei 2015 zijn naar 800 willekeurige inwoners van Boekel (18 jaar of ouder) vragenlijsten verstuurd met de vraag of zij bekend zijn met het Dorpsteam Boekel, en zo ja, wat zij daarvan vinden. In totaal zijn 311 vragenlijsten ingevuld geretourneerd (39%). Hiervan geven 134 mensen aan bekend te zijn met het Dorpsteam Boekel (43%). Zij hebben de vragenlijst verder ingevuld (bij de anderen eindigde de vragenlijst hier). Vervolgens geeft van deze 134 mensen 67% (90 personen) aan bekend te zijn met de diensten van het Dorpsteam. Hieronder zijn tabellen opgenomen met meer informatie uit de enquête onder Boekelse inwoners.

Naamsbekendheid Dorpsteam	Aantal	%
Ja	130	42%
Nee, nooit van gehoord	181	58%
totaal	311	100%

Bekend met diensten Dorpsteam	Aantal	%
Ja, bekend	40	30%
Beperkt bekend	50	37%
Nee, niet bekend	29	22%
Nee, wil graag meer over weten	15	11%
totaal	134	100%

Bekend vestigingslocatie Dorpsteam?	Aantal	%
Ja	88	66%
Nee	46	34%
totaal	134	100%

Mening toegang tot zorg bij Dorpsteam?	Aantal	%
Zeer goede keuze	88	66%
Goede keuze	46	34%
Geen mening	0	
Slechte keuze	0	
Zeer slechte keuze	0	
totaal	134	100%

Van de respondenten geven 19 inwoners aan direct contact te hebben gehad met het Dorpsteam Boekel. Zij geven een gemiddeld rapportcijfers van 7,1 voor het functioneren van het Dorpsteam Boekel.

De bekendheid van het Dorpsteam neemt toe met de leeftijd. Pas wanneer men het Dorpsteam nodig heeft, weet de Boekelse inwoner het te vinden. Daar tegenover staat dat de medewerkers van het Dorpsteam te maken hebben met een enorme hoeveelheid klantvragen sinds de start in oktober 2014. Opvallend meer klantvragen dan vóór 1 oktober 2014. Dit kan verschillende oorzaken hebben: de maatschappelijke onrust over de veranderingen in de zorg, PR-activiteiten bij start Dorpsteam, externe factoren (zie hoofdstuk 8). De enquête geeft aan dat een meer periodieke aandacht voor de bekendheid van het Dorpsteam gewenst is.

6. ERVARINGEN PROFESSIONALS/VRIJWILLIGERS MET HET DORPSTEAM

Er is een korte vragenlijst verspreid onder 20 belangrijke professionele samenwerkingspartners en vrijwilligersorganisaties in Boekel en Venhorst, om hun mening over het functioneren van het Dorpsteam te peilen. Van de in totaal verzonden 20 vragenlijsten zijn er 11 geretourneerd. Gereageerd hebben met name de professionele samenwerkingspartners, namelijk:

Huisartsenpraktijk Boekel	PeelrandWonen	De Kinderburgt
Huisarts De Bresser Handel	Steunpunt Mennehof	Vivaan
BrabantZorg	Rode Kruis Boekel	Basisteam Jeugd en Gezin
Pantein	MEMO	

Hieronder zijn de resultaten van deze korte vragenlijst weergegeven.

	Aantal	%
Bekend met de vestigingslocatie van het Dorpsteam?		
Ja	11	100%
Nee	0	0%
totaal	11	100%

Vanuit uw functie in contact gekomen met het Dorpsteam?		
Nee	1	9%
Een enkele keer	0	0%
Regelmatig	8	73%
Vaak	2	18%
totaal	11	100%

Vindt u het Dorpsteam deskundig?		
Nee	0	0%
Ja	9	82%
Geen mening	2	18%
totaal	11	100%

Vindt u dat het Dorpsteam goed invulling geeft aan de kanteling?		
Nee	0	0%
Ja	5	45%
Geen mening	6	55%
totaal	11	100%

Voelt u zich prettig bejegend door het Dorpsteam?		
Nee	0	0%
Ja	10	91%
Geen mening	1	9%
totaal	11	100%

Ervaart u korte lijnen in het Dorpsteam (tussen medewerkers)?		
Nee	0	0%
Ja	8	73%
Geen mening	3	27%
totaal	11	100%

Ervaart u korte lijnen met het Dorpsteam (tussen uw organisatie en het DT)?		
Nee	0	0%
Ja	10	91%
Geen mening	1	9%
totaal	11	100%

Weet het Dorpsteam uw organisatie voldoende te vinden voor afstemming?		
Nee	0	0%
Ja	8	73%
Geen mening	2	18%
N.v.t.	1	9%
totaal	11	100%

Vervolgens zijn een aantal score-vragen voorgelegd om te peilen hoe de professionele en vrijwillige samenwerkingspartners het functioneren van het Dorpsteam inschatten en het bestaan van het Dorpsteam waarderen. Hieruit blijkt dat de partners het Dorpsteam met een ruim voldoende waarderen.

Score vragen		Gemiddeld Cijfer:	
Wij vragen u deze vragen te scoren op een schaal van 1 tot 10	Wat vind u er van dat de gemeente Boekel de toegang tot ondersteuning en zorg heeft ondergebracht bij het Dorpsteam Boekel?	Gemiddeld Cijfer:	8.0
	Vindt u dat het Dorpsteam dichtbij de burger staat? (1= ver af, 10 = erg betrokken)	Gemiddeld Cijfer:	7.9
	Hoe vindt u dat het Dorpsteam functioneert? (1= zeer slecht, 10= zeer goed)	Gemiddeld Cijfer:	7.5
(1= zeer negatief tot 10= zeer positief)	Vindt u dat het bestaan van het Dorpsteam voldoende antwoord biedt op de veranderingen die nu in de zorg gaande zijn? (1= onvoldoende antwoord, 10= voldoende antwoord)	Gemiddeld Cijfer:	7.4

Tot slot is gevraagd naar eventuele opmerkingen en verbeterpunten. Hieruit komt naar voren dat er behoefte is aan meer regulier contact in plaats van alleen contact op basis van een specifieke casus. Ook de communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt, zowel in de bereikbaarheid als in het zoeken van afstemming.



7. ERVARINGEN MEDEWERKERS DORPSTEAM

Naast eerder genoemde enquêtes zijn vergelijkbare vragen bij de medewerkers van het Dorpsteam zelf neer gelegd. Hieronder volgen enkele quotes (verschillende kleuren zijn quotes van verschillende medewerkers):

Dichtbij de burger of veraf?

“Ik vind dat we vrij dichtbij de burger staan, door onze manier van benadering, toegankelijkheid en over het algemeen een snelle reactie- en actietermijn. ‘Invoegen’ en klantvriendelijkheid zijn hierin voor mij belangrijke waarden.”

Korte lijnen in het Dorpsteam?

“De lijnen binnen het team zijn kort, we maken in toenemende mate gebruik van elkaars expertise.”

“Binnen het Dorpsteam vind ik de lijntjes kort en ervaar ik dit als zeer prettig.

“Ik merk dat de druk het hoogst ligt bij de Wmo-consulent en ik vind het jammer dat ze daardoor minder feitelijk aanwezig is. Maar tijdens de overlegmomenten en via mail kunnen we voldoende overleggen samen.”

“We weten elkaar steeds beter te vinden waarbij we ervoor moeten waken de tijd te nemen om elkaar te raadplegen als de werkdruk te hoog oploopt.”

Korte lijnen met samenwerkingspartners?

“Daar waar relevant zoek ik het contact met samenwerkingspartners, voor mij heel vanzelfsprekend. Andersom worden wij ook benaderd door partners uit het veld. Naar mijn idee weten we elkaar aardig te vinden.”

“Ik merk dat de lijnen met de partners waarmee ik al samenwerk in mijn functie korter en makkelijker verlopen dan partners die ik niet ken.”

“Samenwerking met Basisteam Jeugd en Gezin verloopt goed, maar misschien wat vaker overleggen samen.”

Hoe functioneert het Dorpsteam?

“We handelen snel en adequaat mijn inziens. De functie van een centrale toegang voor allerlei vragen op gebied van zorg- en hulpverlening, welzijn e.d. maakt dit mogelijk. We werken binnen het Team met verschillende ervaringen en expertises, veel vragen zijn daardoor op te lossen, of uit te zetten naar overige netwerkpartners indien relevant. De klant wordt niet van ‘kastje naar de muur gestuurd’.”

“Veel pionieren, creativiteit en kennis nodig over wet- en regelgeving, gaande weg word ik wijzer. Zou in organisatorische zin wel beter willen verdelen en af willen stemmen zodat de deskundigheid van ieder op juiste wijze ingezet kan worden. Ik begrijp dat het niet altijd mogelijk is, maar vindt nog steeds dat er teveel Wmo-werk door een ieder gedaan wordt.”

“We zijn in staat om elkaar te vinden, taken te verdelen, te overleggen. Wel is er nog veel onbekendheid over regelgeving m.b.t. de diverse wetten. Dat zijn zaken waar ik voorheen nooit mee in aanraking kwam”.

“De werkdruk is erg hoog. Voor mij is deze taak erbij gekomen terwijl mijn reguliere taak hetzelfde is gebleven.

Positieve punten?

“Een ontwikkeling naar een zelfsturend team, waarin verantwoordelijkheden worden genomen, waarin vragen van burgers serieus worden genomen en deskundig worden benaderd. Er zijn korte of geen wachttijden, zeker niet ‘aan de

zichtbaar. Er is een proces van kanteling zichtbaar/merkbaar, hoewel dit her en der nog wel de aandacht vraagt; zowel bij de burger als de professional."

Verbeterpunten?

"Balans in werklast-werkdruk, ruimte tot verdieping in materie (door de hectiek van alle dag schiet hierin soms tekort), diepgang of terugkoppeling in casuïstiek, voortgang aan 'de achterkant/backoffice' (hierin is de laatste weken, een positieve tendens zichtbaar!)."

"Kanteling in denken en handelen bij burger maar zeker ook bij professionals."

"Locatie Dorpsteam zou meer zichtbaar mogen zijn en nog betere afspraken over telefoon- en bureaudiensten."

Meerwaarde van het Dorpsteam?

"Een absolute meerwaarde vind ik de keuze voor een centrale toegang, de kleinschaligheid en daardoor korte lijnen, de deskundigheid. Naar mijn idee worden de vragen en zo ook de mogelijke oplossingen, van burgers breder benaderd. De toegankelijkheid is een pré, ik krijg weleens signalen dat de burger deze ook waardeert, maar kan dit niet 'overall' beoordelen."

"Voor de inwoners: duidelijkheid, één toegang, alle (zorg)vragen, voor iedereen te vinden (hoop ik)."

"Voor ons: gezamenlijke verantwoordelijkheid, in elkaars keuken kunnen kijken, brede blik, samenwerking."

Ervaringen inwoners met mantelzorgondersteuning- en waardering in het Dorpsteam/lokaal?

"Door een bredere benadering van vragen, meer systeemgericht, is er (meer) oog voor mantelzorgers (in vergelijking met Mantelzorgwinkel red.). Zowel in de waarderende sfeer, als ook in het zien van hun (over)belasting en een eventuele ondersteuningsvraag. De waardering zoals onlangs vorm gegeven, middels de bonnen, is veelal positief ontvangen, heeft mensen ook echt zichtbaar gemaakt."

Hoe lukt het de transformatie vorm te geven? Meer hulp in de 0e/1e lijn in plaats vanuit de 2e lijn?

"Er zijn situaties waarin dit goed lukt, juist door de samenwerking en bekendheid met elkaar, het zicht op het lokale netwerken en activiteiten. Er zijn uiteraard ook situaties waarin (meer) professionele inzet nodig blijkt, daar waar bijvoorbeeld het ziektebeeld heel specifiek is of het mantelzorgsysteem (te) zwaar belast is."

"Persoonlijk vind ik de kanteling soms wel moeilijk omdat ik mensen graag wil helpen, ook al help je ze op een andere manier door ze zelf mee te laten denken in hun problematiek en samen tot oplossingen te komen. Bij bepaalde doelgroepen werkt dit niet omdat ze het gewoonweg niet kunnen of niet begrijpen."

"Soms gaat het vanzelf en soms is het zeer moeizaam om de omslag te maken."

Quotes van klanten:

Enkele belangrijke/ of leuke quotes;

"Ik ben blij dat ik in Boekel woon. "

"Nu ik hier (inloop Dorpsteam) ben geweest, voel ik me geholpen."

"Is hier de Dorps-Kantine?"

*"Ik zoek Anita **Witzier**."*

"Ik bedoel die man die mij mailde." (Jos)

"In de Wmo kan niks meer!"

"Mijn buurvrouw heeft wel een regiotaxi-pas. Dan verwacht ik dat ik het ook krijg"

8. EXTERNE FACTOREN

Er zijn externe factoren die in grote mate van invloed zijn geweest op het functioneren van het Dorpsteam in de afgelopen periode. Deze externe factoren worden veroorzaakt door de veranderingen in het sociale domein en hebben in grote mate de prioriteiten in het Dorpsteam bepaald. De belangrijkste externe factoren zijn:

1. Het faillissement van Pantein BV inzake Huishoudelijke Hulp: de eerste twee/drie maanden van 2015 is veel aandacht en zorg uitgegaan naar het zo snel en zorgvuldig mogelijk overbrengen van klanten van het failliete Pantein naar een andere zorgaanbieder, deze inspanning is ten koste gegaan van de nieuwe taken zoals de herindicaties begeleiding/dagbesteding.
2. De 'rafelranden' van de Wmo: het Ministerie van VWS en de VNG erkennen dat de randen van de Wmo nog niet goed zijn uitgewerkt. Hierdoor komt het voor dat klanten dreigen tussen wet- en regelgeving in te belanden omdat niemand weet of de benodigde zorg nu Wmo, Jeugdwet, Zorgverzekeringswet of Wet Langdurige Zorg is. Dit kost veel uitzoekwerk dat ten koste gaat van andere taken. Daarbij is voor de klant deze onduidelijkheid erg vervelend.
3. Het disfunctioneren van het nieuwe PGB-systeem en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) resulteert in veel frustratie bij klanten en het uitblijven van betalingen aan zorgverleners. De extra telefoontjes, bezoeken en mailtjes van klanten die dit oplevert, kosten veel tijd in het Dorpsteam. De noodzakelijk uit te voeren herstelwerkzaamheden zijn vooralsnog niet bij het Dorpsteam neergelegd, omdat dit nog meer extra druk zou opleveren. Dit is tijdelijk opgepakt door de beleidsmedewerker Wmo. Op dit moment wordt gekeken naar een structurele oplossing voor regie-, kwaliteits-, juridische- en rechtmatigheidsvraagstukken in de Wmo.
4. We zien een toename van afgegeven korte indicaties door het CIZ eind 2014. Dit betekent een extra druk op het herindicatieproces omdat er op het laatste moment nog extra klanten instromen.
5. Het aanleveren van facturen/declaraties door de zorgaanbieders en het verwerken van de facturatie door Centrum- en regiogemeenten kwam langzaam op gang. Dit kost ook weer extra inzet in de uitvoering.
6. Het contrast van de nieuwe taken ten opzichte van de oude Wmo-taken is groot. Het is niet 'even' een beschikking afgeven. Het zijn nog onbekende klanten, in vaak complexe situaties met meerdere soorten zorg die op elkaar afgestemd moeten worden, tussen hulpverleners, tussen wetgeving, tussen mantelzorgers, tussen hulpvrager en omgeving, tussen Dorpsteam en Basisteam Jeugd en Gezin, etc. Dit vergt veel afstemming en zorgvuldig onderzoekswerk. Resultaat zijn langere doorlooptijden en een hoge werkdruk in het Dorpsteam. Dit heeft geresulteerd in het inschakelen van een extra Wmo-consulent.

De genoemde externe factoren hebben de prioriteiten bepaald. Het doel is in de komende periode de prioriteiten weer zelf te kunnen bepalen. Dit is enerzijds mogelijk doordat de druk van de herindicaties begeleiding/dagbesteding weg gaan vallen, anderzijds verwachten we dat de werkdruk hierdoor niet direct minder gaat worden. De druk op de frontoffice blijft dan nog onverminderd groot. Hoewel uit de enquête blijkt dat maar een klein deel van de Boekelse inwoners het Dorpsteam kennen en weten te vinden, is dit niet merkbaar bij het Dorpsteam zelf. Daar wordt juist veel druk ervaren door de grote hoeveelheid telefoontjes, emails en inloopklanten. Het is daarom zaak de werkdruk weg te nemen en daardoor het Dorpsteam de mogelijkheid te bieden verder door te groeien.

9. CONCLUSIES

Zijn de beoogde doelen van de pilot bereikt?

1. De feitelijke implementatie van een Wijkteam Boekel².
2. Een effectieve en efficiënte werkwijze realiseren in het Dorpsteam Boekel.

Ja, deze doelen zijn bereikt. Wel zal de komende periode de doorontwikkeling nog meer vorm moeten krijgen.

Een eerste beeldvorming lijkt er op te wijzen dat het Dorpsteam Boekel staat en functioneert zoals het bedoeld is, dit is echter niet vast te stellen met betrouwbare (registratie- of klant-)gegevens. Wel lijken de enquêtes daarop te wijzen. Ook de ervaringen van de gemeentelijke organisatie met het Dorpsteam Boekel zijn positief.

Overige conclusies:

- Klanten, netwerkpartners en medewerkers zijn van mening dat de gemeente er goed aan heeft gedaan de toegang tot zorg bij het Dorpsteam neer te leggen.
- Er zijn goede eerste resultaten en ervaringen bij zowel klanten, netwerkpartners, medewerkers als de gemeente.
- Het Dorpsteam is nog bij onvoldoende inwoners bekend.
- De professionele netwerkpartners zijn positief over de samenwerking met het Dorpsteam Boekel.
- Door de werkdruk in het Dorpsteam worden soms de doorlooptijden voor een maatwerkvoorziening Wmo overschreden.
- Er is oog voor de transformatieopdracht bij de medewerkers, maar deze transformatie is zeker niet in elke situatie mogelijk en wenselijk.
- De fysieke realisatie van het Dorpsteam in Sint Petrus en het kleine team zorgen voor korte lijnen binnen het team en met netwerkpartners.
- Externe factoren hebben een grote invloed op de prioritering van taken in het Dorpsteam.

Ontwikkelpunten:

De volgende ontwikkel- en aandachtspunten zijn benoemd naar aanleiding van de afgelopen zes maanden:

- Generen van een betrouwbaar klantoordeel over het Dorpsteam en de Wmo als geheel, met te benoemen actiepunten
- Verkorten doorlooptijden maatwerkvoorzieningen
- Verminderen werkdruk in het Dorpsteam
- Verbeteren bereikbaarheid voor klanten en netwerkpartners
- Realiseren van een betrouwbare registratie in de frontoffice van het Dorpsteam
- Evalueren samenwerking met huisartsen (face-to-face)

² Onderverdeeld in: fysieke realisatie (locatie) en start werken in het Wijkteam.

- Verbeteren regievoering vanuit de gemeente: goed ingebedde toetsing op kwaliteits-, juridische-, rechtmatigheidsaspecten
- Verbeteren bekendheid van het Dorpsteam onder inwoners
- Doorontwikkelen functie van Wijkverpleegkundige binnen het Dorpsteam
- Afronden herindicatieproces begeleiding/dagbesteding
- Zorgen voor een goede bereikbaarheid en korte lijnen met klanten om SVB-problemen snel te signaleren en in gezamenlijkheid op te lossen



BIJLAGE 1 RESULTATEN DORPSTEAM IN GEMEENTELIJK MYSTERYGUEST ONDERZOEK 2015

20. WMO: Hulp in de huishouding

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: nee

Hoe vaak word je doorverbonden:

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling:

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen:

Wordt er aangekondigd waarover je belt:

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: Ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: Ja, naar aanleiding van een actie van mijn kant (bv moet zelf op de website kijken, u moet op mijn mail reageren/later met extra info terugbellen)

Het gesprek:

De medewerker zegt die ik hiervoor moet zijn bij 'het Dorps-team' en geeft mij vervolgens het telefoonnummer, de openingstijden en het emailadres. De medewerker is vriendelijk en geeft meteen een duidelijk antwoord.

21. WMO: Scootmobiel

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: zeer vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: ja, duidelijk (hoefde (bijna) niets te herhalen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: Ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: Ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker vertelt dat dit afhankelijk is van allerlei factoren bijvoorbeeld of je woonachtig bent in de gemeente of dat iemand rolstoelafhankelijk is of er andere lichamelijke condities zijn enzovoort. De medewerker legt mij ook uit dat alles veranderd is, dat de gemeente dit nu zelf moet regelen en dit het beste besproken kan worden met een consulente van de WMO in een persoonlijk gesprek. De medewerker biedt mij aan om een persoonlijke afspraak te maken voor mijn vriendin.

Medewerker is erg begaan en duidelijk.

Mysteryshop bezoekverslag bij het Dorpsteam Boekel:

De collega heeft zich voorgesteld: ja
De collega kijkt de bezoeker aan tijdens het gesprek: ja
Het taalgebruik van de collega sluit aan bij de bezoeker: ja
De collega laat de bezoeker uitspreken: ja
De collega heeft een open houding: ja
Het antwoord van de collega is juist: ja
Het antwoord van de collega is compleet: ja
De collega straalt enthousiasme uit: ja
Er wordt niet over andere klanten gesproken: ja
Er wordt niet over andere gemeentemedewerkers (collega's) gesproken: ja
De collega wil alle antwoorden geven: ja
De collega heeft verstand van zaken: ja
De collega denkt mee met de klant: ja
Er wordt geen jargon gebruikt: ja
De collega straalt trots op de gemeente uit: ja
Er is geen sprake van afschuifgedrag: ja

Als ik in verzorgingshuis St Petrus aankom, is het WMO kamertje leeg. De medewerker komt net vanuit een andere kamer met een kopje thee aanlopen en roept naar een collega: "ik moet even gaan want er staat iemand voor de deur".

De medewerker groet mij en nodigt me uit om binnen te komen en stelt zich voor met de voornaam. De medewerker heeft een heel vriendelijke uitstraling en lacht veel. Ik vertel de medewerker dat ik graag wil weten of mijn moeder eventueel in aanmerking kan komen voor hulp in de huishouding. De medewerker vraagt: "wie is uw moeder"? "Hoe staat ze er zelf in om eventuele professionele hulp in te schakelen"? De medewerker stelt voor om een afspraak te maken omdat de situatie ter plekke beoordeeld moet worden. In het gesprek moet dan ook duidelijk worden welke sociale contacten mijn moeder heeft, met andere woorden hoeveel hulp kan mijn moeder halen bij de kinderen, de burens en de vrienden alvorens professionele hulp in te hoeven schakelen. De medewerker is duidelijk en vertelt dat er vanuit WMO met drie consulenten wordt gewerkt, ieder met hun eigen specialisme.

Ik vertel de medewerker dat ik mijn moeder eerst een terugkoppeling zal geven van dit gesprek en dan vervolgens in overleg met mijn moeder een afspraak in zal plannen. De medewerker geeft mij een visitekaartje en neemt op een vriendelijke manier afscheid van mij.

Aanvullende informatie:

Er is één negatieve ervaring in het mystery-onderzoek bekend; deze wordt hier niet weergegeven omdat het niet het functioneren van het Dorpsteam betreft. De mysteryguest ervaart in deze situatie onvriendelijkheid wanneer de medewerkers van het Dorpsteam niet bereikbaar zijn en de telefoon wordt doorgeschakeld naar de receptie van Sint Petrus.

Aangezien klanten door de receptie van Sint Petrus niet geholpen kunnen worden, is daarom besloten de telefonische achtervang te beëindigen en te gaan werken met een voicemail zodat de medewerkers direct terug kunnen bellen.