gemeente Rheden

B en W-voorstel

portefeuillehouder	begrotingsprogramma	draagt bij aan Global Goal(s)
G. Hofstede	2 Welzijn	3 Goede gezondheid en Welzijn

b en w-vergadering	agendapunt	bijlage(n)
		3

rol raad
Ter kennisneming

onderwerp
Ervaringsonderzoek deelnemers pilot Sociale basis 2020

INHOUD VOORSTEL
Het college wordt verzocht kennis te nemen van de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem onder de deelnemers van de pilot Sociale Basis in 2020 en ter kennisgeving aan te bieden aan de raad.

1 Wat is de aanleiding?

Als voorloper op de opdracht sociale basis heeft het college op 23 juni 2020 besloten te starten met een pilot sociale basis. Enerzijds om een goede start te maken met het kunnen bieden van ondersteuning vanuit de sociale basis en anderzijds om de opgedane ervaringen mee te kunnen nemen in de opdracht Sociale basis die 1 januari 2021 van start is gegaan.
In januari heeft Incluzio in samenspraak met haar klankbordgroep een evaluatie uitgevoerd over de pilot sociale basis.
De belangrijkste conclusie uit deze evaluatie was dat de inwoners over het algemeen tevreden waren met de ondersteuning. De aandachtspunten waren:

1. Betere en duidelijkere communicatie richting inwoners vanuit de gemeente en Incluzio. Voor sommige inwoners was het in eerste instantie niet duidelijk waarover een gesprek zou plaatsvinden.
2. Goede samenwerking en afstemming met de betrokken zorgaanbieders voorafgaand aan het keukentafelgesprek.
3. Een meer gefaseerde aanpak bij inwoners die gewend zijn de ondersteuning vanuit een maatwerkvoorziening te ontvangen.

Deze aanbevelingen zijn verwerkt in de werkwijze van de gemeente en Incluzio begin dit jaar (zie ook bijlage 2).

Aanvullend op deze evaluatie heeft Moventem in mei van dit jaar een deel van de deelnemers aan de pilot telefonisch gesproken over de ervaringen. De onderzoeksperiode is afgestemd op de mogelijkheden van Moventem. De uitkomsten van de evaluatie van de klankbordgroep van Incluzio en van Moventem komen met elkaar overeen. Gemiddeld geven de respondenten het proces en de ondersteuning een 6,9. Het merendeel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de ondersteuning. Een 6,9 in de pilot is een prima cijfer. De prestatie-indicator is gesteld op een 7,5 vanaf 1 januari 2021. De ervaringen vanuit de pilotperiode en de aanbevelingen die verkregen zijn vanuit het onderzoek van Incluzio en de Klankbordgroep zelf en Moventem zijn in de uitvoering verwerkt en zullen ongetwijfeld leiden tot een nog hoger klanttevredenheidscijfer.

Aandachtspunten vanuit het onderzoek:
Uit zowel de evaluatie van de klankbordgroep en Incluzio zelf als uit het onderzoek van Moventem komt naar voren dat inwoners moesten wennen aan de insteek van normaliseren en dat duidelijke communicatie vanuit de gemeente over het proces een voorwaarde is. Op deze punten is de werkwijze vanuit de gemeente als vanuit Incluzio aangepast. Zo zijn aanbieders die de ondersteuning overdragen aan Incluzio vooraf geinformeerd over het proces zodat zij de inwoners hier goed over kunnen informeren. Ook werken we nu met een gewenningsfase voor inwoners die vanuit maatwerk

komen. Ze krijgen eerst ondersteuning vanuit een professional van Incluzio waarna er samen wordt gekeken naar alternatieve oplossingen.

Overige aandachtspunten:
Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste respondenten het ondersteuningsplan niet kennen of aangeven dat deze er niet is. Het ondersteuningsplan dat voor iedere inwoner wordt opgesteld is dus onvoldoende duidelijk voor de inwoners.

De inwoners die hebben aangegeven ontevreden te zijn over het proces en de ondersteuning worden, indien aangegeven dat ze dit willen, gebeld door een consulent van de gemeentelijke Toegang.

Verder geeft het onderzoeksbureau in de rapportage aan dat de telefoonnummers niet altijd klopten of er niet was. Uit navraag bij Incluzio blijkt dat een aantal inwoners bewust het telefoonnummer geeft van een familielid of van een bewindvoerder of soms helemaal niet. Incluzio verplicht de inwoners niet om het eigen telefoonnummer op te geven.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?
Wet maatschappelijke ondersteuning
Transformatieplan 2.0

3 Wat willen wij bereiken op de genoemde Global Goal(s)?
Ondersteuning aan inwoners dichtbij georganiseerd en zo laagdrempelig mogelijk zonder dat daar een indicatie van de gemeente voor een maatwerkvoorziening voor nodig is.

4 Wat gaan wij ervoor doen?
Voor de pilot zijn door de Toegang 60 inwoners geselecteerd. Van de 60 inwoners hebben 38 inwoners gebruik gemaakt danwel maken nog steeds gebruik van activiteiten vanuit de sociale basis.

5 Wat zijn de financiële consequenties?
Niet van toepassing

6 Wat zijn de risico's?
Niet van toepassing

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?
De uitkomsten van het onderzoek van Moventem zijn besproken met Incluzio en de managers van de gemeentelijke Toegang. Ook wordt het besproken met de adviesraad sociaal domein.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?
De uitkomst van het onderzoek van Moventem wordt gedeeld met de gemeenteraad.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?
Een vervolgonderzoek over de ervaringen van inwoners staat gepland in het najaar van 2021. Over de vorm van het onderzoek wordt nog nagedacht voor een zo hoog mogelijke respons. Gedacht wordt aan app of schriftelijk.

De Steeg,