RAPPORTAGE DOSSIERCONTROLE 2021

26-03-2021

Sociaal Wijkteam

1 INLEIDING

Doel dossiercontrole

Sterker sociaal werk voert jaarlijks een dossiercontrole uit voor de sociale wijkteams Nijmegen. Het doel van de dossiercontrole is om de kwaliteit te bepalen van de dossiervorming door de professionals van de sociale wijkteams. Meer specifiek heeft de dossiercontrole de volgende doelen:

- Toetsen of de afspraken m.b.t. *inhoudelijke dossiervorming* worden nageleefd. Deze toetsing richt zich op de wijze van verslaglegging (objectiviteit) en op de kwaliteit: zijn overwegingen en keuzes die de medewerker maakt inzichtelijk en navolgbaar weloverwogen beschreven?
- Toetsen of de afspraken m.b.t. een *technisch en juridisch correcte invulling* worden nageleefd. Deze toetsing richt zich op de volledigheid van het dossier en het naleven van de afspraken in het kader van de (privacy)wetgeving.
- Verbetermogelijkheden identificeren.

Criteria

De criteria, op basis waarvan de dossiercontrole wordt uitgevoerd, zijn na de vorige dossiercontroles (juni 2019 en maart 2020) door het kwaliteitsteam van Sterker aangepast, in afstemming met de manager sociaal werk van Sterker sociaal werk.

Wijzigingen in criteria en opzichte van 2020

- Onderzoeksverslag aanwezig is aangevuld met de mogelijkheid herindicatiebrief.
- Het criterium ‘extern advies navolgbaar i.r.t. voorgelegde adviesvraag’ is vervallen. Dit komt terug in het criterium ‘Zijn bijlagen functioneel/proportioneel zijn in het kader van de voorgelegde vraag’.
- Het criterium ‘Is meldcode ingevuld’ is toegevoegd.
- De criteria of cliënten zijn gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een eigen plan en inzet onafhankelijke cliëntondersteuner zijn vervallen. Bij vaststelling van de criteria werd duidelijk dat er geen afspraak ligt over hoe dit in het dossier moet worden vastgelegd en is om die reden niet goed te toetsen.
- Het criterium kortdurende ondersteuning is vervallen, komt aan bod in criterium ‘volledigheid onderzoeksverslag’.
- Het criterium afspraken evaluatie/ monitoring is vervallen.
- Het criterium ‘veiligheidsrisico's overzichtelijk in kaart gebracht’ is toegevoegd als onderdeel van een verbeteractie n.a.v. een calamiteit waar onveiligheid aan de orde was.

Er is gescoord op 23 criteria die te maken hebben met de verschillende fasen in het werkproces: aanmelding, onderzoek, eventuele toeleiding of hulpverlening. De criteria met de scores zijn opgenomen in de bijlage. Antwoordmogelijkheden waar op alle criteria van de technische en van de inhoudelijke controle 0 is gescoord zijn niet opgenomen in deze bijlage.

Aanpassing werkafspraken

In paragraaf 2 zijn de afspraken over aanpassing van de werkprocessen opgenomen als gevolg van Covid-19. In de bijlage duiden we scores die hier mee te maken hebben.

Steekproef

De toetsing is steekproefsgewijs uitgevoerd door de stafmedewerkers en werkbegeleiders (allen met inhoudelijk werkervaring in het primair proces). De steekproef bestond uit:

- 30 dossiers, ongeveer 3 uit elk gebied (elk wijkteam).
- 8 actieve dossiers en 22 afgesloten dossiers
- 25 Wmo-dossiers, waarvan 14 Wmo-klassiek (indiceren) en 11 Wmo-nieuw (ook kortdurende ondersteuning) en 5 Jeugdwet-dossiers.
- De steekproef vond plaats in januari-februari 2021 en er is gekeken naar aanmeldingen uit 2020.

De steekproef is **niet** representatief; de uitkomsten zijn indicatief en bedoeld om een globaal beeld te krijgen van de dossiervorming en verbeterpunten op te halen om de kwaliteit te bevorderen.

Resultaten, conclusies en verbeterpunten

In de bijlage zijn de scores op de criteria weergegeven.
Conclusies en verbeterpunten zijn beschreven in paragraaf 3.

2 AANGEPASTE WERKPROCESSEN

Aanpassing Covid-19

In 2020 is een aantal werkafspraken aangepast als gevolg van Covid-19. Ondanks het vele thuiswerken en verminderd face to face contact met cliënten is ervoor gekozen dienstverlening onverminderd door te laten lopen. Met de gemeente is overeengekomen dat met bepaalde formulieren anders wordt omgegaan. Dit is van invloed op de opbouw van het dossier. In de aangepaste afspraken wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten met een e-mailadres **en** cliënten zonder een e-mailadres. Het gaat om onderstaande afspraken.

Aanmelding

De bevestigingsbrief en folder worden gemaild **óf** er wordt telefonisch contact opgenomen om te bespreken wat er in de bevestigingsbrief en folder staat. Dit goed vastleggen in Wiz.

Toestemmingsformulier

Mailen en vragen om een handtekening. Mocht het niet mogelijk zijn dat de cliënt een getekende scan van het document terugstuurt dan kan er mondeling om toestemming gevraagd worden. Dit goed vastleggen in Wiz.

Onderzoeksverslag

Onderzoeksverslag (OZV) mailen voor akkoord /correctie. Is de inwoner het niet eens met inhoud en/of uitkomst en wordt daar telefonisch geen overeenstemming over bereikt, dan op een later moment face-to-face bespreken **óf** verder telefonisch doorspreken. Dit goed vastleggen in Wiz.

Aanvraagformulier voorziening
Deze wordt niet verstuurd zolang de maatregelen gelden.

3 CONCLUSIE EN VERBETERPUNTEN

Hoofdconclusie

Een groot deel van de getoetste dossiers wordt **leesbaar geschreven**, wat belangrijk is voor het delen van het dossier met de cliënt/gemachtigde en voor de overdraagbaarheid van het dossier. De trajecten zijn over het algemeen **goed navolgbaar** en in een aantal gevallen is verbetering gewenst. Wat verder opvalt is dat er te vaak geen OZV aanwezig is in het dossier.

Daarnaast kun je uit de dossiers in zijn algemeenheid goed opmaken dat er veel **aandacht gaat naar het contact met cliënten**, goede **samenwerking** met cliënten en overige betrokkenen, en dat voorzieningen wanneer nodig **snel worden aangevraagd**. Dat is positief. Positief is ook dat de onderzoeksfase vaker dan bij de vorige toetsing **binnen 6 weken** wordt afgerond.

Bij de steekproef van dit jaar kunnen we de effecten van Covid-19 niet negeren. Landelijk en organisatorisch zijn er richtlijnen en maatregelen ingevoerd om verspreiding van het virus zoveel mogelijk te beperken. Deze maatregelen en frequente aanpassingen hierop hebben invloed gehad op onze werkwijze. Werkprocessen waren hierdoor minder stabiel omdat werkafspraken meerdere keren veranderden als gevolg van de verschillende landelijke richtlijnen en lockdowns. Dit bracht ook een hoger verzuim met zich mee wat de werkdruk in teams heeft vergroot.

Ook waren er effecten merkbaar van de aanbestedingsprocedure(s). Het verloop van professionals was (en is) hoog, waardoor meer tijd moest worden geïnvesteerd in het inwerken van nieuwe collega's. Ook dit heeft werkdruk in teams verhoogd.

We denken dat de combinatie van bovenstaande factoren en de werkdruk die dit heeft veroorzaakt invloed heeft gehad op de kwaliteit van de dossiervorming. Inzet van nodige hulp krijgt prioriteit waarbij administratie pas later wordt bijgewerkt.

Dit gezegd hebbende is op een aantal onderdelen verbetering gewenst.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van de resultaten:

1. Het belang van goede dossieropbouw, waaronder het maken en (volledig) invullen van het OZV moet blijvend en bij herhaling onder de aandacht worden gebracht. Acties:
   a. Naar aanleiding van deze dossiertoetsing én het recentelijk verschenen rapport van de rekenkamer wordt een bericht geplaatst op intranet met daarin een terugkoppeling van de bevindingen. Hierin wordt nadrukkelijk gewezen op het belang van het toevoegen en volledig invullen van het OZV.
   b. Gebiedsregisseurs wordt gevraagd bovenstaand bericht te bespreken in hun teams met extra aandacht voor het onderzoeksverslag in Wiz. Hierbij zal worden verwezen naar het aangescherpte OZV en bijbehorende onderlegger.

c. Goede dossieropbouw, waaronder het OZV, komt blijvend terug in ons aanbod dossiertrainingen: standaard basistraining nieuwe medewerkers en vervolgtrainingen voor alle professionals.

2. Het OZV moet gedeeld worden met de cliënt, maar het is onduidelijk hoe vaak dit wel/niet gebeurt omdat het niet goed is vastgelegd. Actie: het OZV is op dit punt inmiddels aangepast. In de versie van december 2020 is een duidelijke instructie opgenomen.

3. Regelmatig ontbreekt een toestemmingsformulier gegevensuitwisseling of anderszins bevestiging dat de bewoner akkoord is met het uitwisselen en/of opvragen van informatie. Actie: hier is reeds een verbetermaatregel op uitgezet. In het najaar van 2020 is de verplichte onlinetraining 'Privacy in sociale wijkteams' aangeboden, waar verschillende onderdelen van privacy aan bod komen. Ook komt dit onderwerp structureel terug in het aanbod dossiertrainingen.

4. Toestemming gezinsleden over opname gegevens in één dossier: over de wijze waarop je dit het beste in het dossier kunt opnemen, zal aandacht besteed worden in de verdiepende training dossiervorming die in de periode juni-sept 2021 gegeven zal worden in samenwerking met een jurist.

5. Casusregie wordt niet altijd herleidbaar in het dossier vastgelegd. Dit onderwerp komt expliciet terug in het aanbod dossiertraining, zowel in de basistraining voor nieuwe medewerkers als de vervolgtraining voor alle professionals.

6. Om te profiteren van verbeteringen in het OZV, de onderlegger en aangescherpte werkafspraken is het nodig dat men de juiste en meest recente documenten gebruikt die te maken hebben met de werkprocessen en onderdeel zijn van ons kwaliteitssysteem. Acties:
   a. Omgaan met het gebruik van deze documenten krijgt een prominentere plek in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.
   b. Gebiedsregisseurs wordt gevraagd het gebruik van de juiste documenten onder de aandacht te brengen in de teams (zie ook punt 1).

Uitvoering van verbetermaatregelen en dossiercontroles

Aanpassing werkwijze t.o.v. eerdere aanpak:

- Voorheen bleek dat verbetermaatregelen niet altijd efficiënt werden opgepakt. M.i.v. mei 2020 is een beleidsadviseur Wmo-nieuw aangesteld. Deze beleidsadviseur signaleert, initieert en bewaakt, in samenspraak met o.a. kwaliteitsmedewerkers, verbetermaatregelen in het primair proces.
- In deze toetsingsronde heeft een aantal van de getoetste collega's persoonlijke feedback ontvangen op hun wijze van verslaglegging. Dit is een aanvulling op de algemene terugkoppeling van resultaten en verbeteracties. Deze collega's gaven aan de feedback als waardevol te hebben ervaren en konden opgedane inzichten meteen toepassen in de praktijk. Deze nieuwe aanpak wordt binnenkort geëvalueerd en aangescherpt voor het komende jaar.

Bijlage: scores op criteria en toelichting

Technische controle	Ja	Nee geldige reden	Nee	N.v.t.	On-bekend	Opmerkingen/toelichting
Verplichte NAW-gegevens ingevuld	29	0	1	0	0	
Datum aanmelding ingevuld	30	0	0	0	0	
Aanmeldformulier aanwezig	29	0	1	0	0	
Ontvangstbevestiging en folder naar aanmelder	24	0	6	0	0	
Onderzoeksverslag of herindicatiebrief aanwezig	17	4	9	0	0	Het onderzoeksverslag (OZV) is nog steeds te vaak niet aanwezig. De integratie van het OZV in Wiz zou dit naar verwachting verbeteren, maar dit is pas eind 2020 gerealiseerd. Effecten hiervan zijn in deze toetsing nog niet terug te zien. In een aantal gevallen is de reden van het ontbrekende OZV aanwijsbaar, bijvoorbeeld omdat het dossier nog actief is (onderzoek is nog niet afgerond) of de cliënt is verhuisd en het dossier is overgedragen. De keuze 'Nee met geldige reden' is aan de toetser.
Onderzoeksverslag gedeeld met cliënt	7	0	3	11	9	Het versturen van het OZV naar de bewoner is 7 keer herleidbaar vastgelegd en 9 keer is het onbekend. We veronderstellen dat dit normaliter wel wordt gedaan, dit is een werkafspraak. Maar deze werkafspraak is in maart 2020 als gevolg van Covid-19 aangepast: verslagen worden niet meer geprint en verstuurd. Bij ontbreken van een mogelijkheid tot mailen, dient men het OZV mondeling met de bewoner door te spreken en dit vervolgens vast te leggen. Mogelijk wordt dit laatste niet altijd geregistreerd. Wanneer er geen OZV aanwezig was, is gekozen voor de optie n.v.t.

Technische controle	Ja	Nee geldige reden	Nee	N.v.t.	On-bekend	Opmerkingen/toelichting
Meldcode ingevuld	0	0	1	29	0	De meldcode is in één geval niet ingevuld. In dit dossier is er wel herleidbaar overleg geweest met betrokken partijen en zijn benodigde stappen in de hulpverlening vastgelegd.
Toestemmingformulier gegevensuitwisseling aanwezig	3	6	7	14	0	Bij 6 dossiers is gekozen voor 'nee met geldige reden'. Dit betreft nog actieve dossiers waar er (nog) geen toestemming vastgelegd. Werkafspraak m.b.t. vastleggen van toestemming is i.v.m. Covid-19 gewijzigd, toestemming kan door cliënt ook worden gegeven middels bevestiging in een mailbericht, welke wordt opgenomen in Wiz. Toestemming kan ook mondeling worden verstrekt, dit wordt middels een notitie in Wiz vastgelegd. Mogelijk hebben medewerkers deze gewijzigde werkafspraak niet altijd verwerkt Wiz.
Aanvraag voorziening ondertekend door client/gemachtigde	2	17	0	11	0	Een gewijzigde werkafspraak in het kader van Covid-19 is dat het formulier aanvraag voorziening niet verstuurd hoeft te worden zolang de maatregelen duren. Het is daarom niet verwonderlijk dat bijna alle toepasselijke scores 'nee met geldige reden' zijn.
Onderzoek binnen 6 weken na aanmelding uitgevoerd	19	0	11	0	0	Bij ongeveer twee derde deel van de getoetste dossiers wordt de afgesproken termijn gehaald. Er is een duidelijke verbetering zichtbaar t.o.v. de toetsing van vorig jaar. Waar gekozen is voor nee, wil dat overigens niet zeggen dat er in de tussentijd geen contact met de bewoner is geweest. Wel is een van de aangepaste werkafspraken i.v.m. Covid-19 is dat er geen wachtlijstbrieven worden verstuurd. Hierbij wordt nauwlettend in de gaten gehouden of Team Centrale Aanmelding hierdoor meer vragen van bewoners krijgt en deze werkafspraak indien nodig moet worden aangepast.

Inhoudelijke controle	Ja	Deels	Nee	Nvt	Opmerkingen/toelichting
Hulpvraag vastgesteld	23	0	5	2	In het merendeel van de getoetste dossiers is de hulpvraag helder vastgelegd. Een aantal keer is er een voorziening aangevraagd waarbij de hulpvraag (deels) herleidbaar is, maar niet precies omschreven. In deze gevallen is voor 'nee' gekozen. Er is gekozen voor n.v.t. wanneer de onderzoeksfase voortijdig is afgebroken.
Ingevulde leefgebieden relevant i.r.t. hulpvraag (proportioneel)	18	0	1	11	Omdat er in relatief veel dossiers geen OZV aanwezig was, is er vaak n.v.t. gescoord. Waar nee is ingevuld, betreft het een dossier waarin bij in één leefgebied informatie is opgenomen die niet per se nodig is i.r.t. de hulpvraag.
Proces traject duidelijk en navolgbaar	17	6	7	0	In 17 dossiers is het traject navolgbaar vastgelegd, 7 keer was dit niet en 6 keer slechts deels het geval. Het betreft in die gevallen dossiers waar wel relevante stukken zijn toegevoegd maar processtappen onvoldoende navolgbaar zijn vastgelegd.
Doelen helder gecommuniceerd met zorgaanbieder(s)	9	0	5	16	In 5 gevallen is 'nee' gescoord. Het is niet zeker dat communicatie niet heeft plaatsgevonden maar in die gevallen is niet herleidbaar vastgelegd of en hoe doelen met de zorgaanbieder zijn gedeeld.
Casusregie helder vastgelegd	7	0	11	12	In 11 dossiers is de casusregie niet herleidbaar vastgelegd. De instructie in de onderlegger van het OZV is helder. In het 'verkorte OZV' format dat kan worden gebruikt bij herindicatie, wordt casusregie niet als apart kopje genoemd, wellicht wordt in die gevallen casusregie niet expliciet vastgelegd.
Veiligheidsrisico's inzichtelijk in kaart gebracht	3	0	5	22	In het merendeel van de getoetste dossiers was veiligheid niet aan de orde. Waar dit wel het geval was is dit in 5 dossiers niet inzichtelijk in kaart gebracht. Het onderwerp veiligheid is recentelijk onder de aandacht gebracht in de teams en het kopje veiligheid in de woonsituatie is aan de laatste versie van het OZV (eind 2020) toegevoegd. We verwachten dat dit professionals in toekomstige casuïstiek zal helpen veiligheidsrisico's bespreekbaar te maken en vast te leggen in het dossier.
Dossier leesbaar voor client	26	0	4	0	De dossiers zijn overwegend goed leesbaar voor de cliënt, taalgebruik was correct en begrijpelijk.
Toestemming gezinsleden opname info over hen in één dossier	1	0	3	26	In 4 dossiers was er sprake van zgn. onvermijdelijke overlap van informatie waarbij ook informatie over andere gezinsleden in het dossier was vastgelegd. Hierbij was uit 3 dossiers niet af te leiden of dit besproken was met de betrokken cliënten en betreffende

Inhoudelijke controle	Ja	Deels	Nee	Nvt	Opmerkingen/toelichting
					gezinsleden. We nemen dit punt mee in de verdiepende training dossiervorming (zie verbetermaatregelen).
Onderzoeksverslag volledig	7	0	10	13	Alleen wanneer alle in de criteria genoemde punten aan de orde zijn geweest is 'ja' gescoord. Als dit slechts den dele was gedaan is 'nee' gescoord. Daar zijn al verbetermaatregelen op uitgezet en dit is blijvend onder de aandacht.
Navolgbare conclusie wel/niet inzetten maatwerkvoorziening	11	1	4	14	In een beperkt aantal dossiers is de conclusie niet of niet genoeg navolgbaar. Dit is een onderdeel van het OZV. Ook hier zijn verbetermaatregelen uitgezet (dit criterium sluit aan op het criterium hierboven)
Afwijzingsgrond herleidbaar	0	0	0	30	In deze steekproef zat geen dossier waarbij er sprake was van een afwijzing.
Collegiale toetsing plaatsgevonden	4	0	8	18	In de gevallen waar collegiale toetsing (4-ogen principe) niet herleidbaar is vastgelegd betreft het vaak inzet van specialistische begeleiding. De indruk bestaat dat men het overleg vaak wel doet, maar niet goed weet waar men dit in het dossier dient vast te leggen. Hiervoor is in december 2020 de onderlegger Wmo-nieuw aangepast. De uitkomst van de collegiale toetsing (4-ogen principe) dient dan te worden vastgelegd onder notities. De resultaten van deze verbetermaatregel konden we in deze toetsing nog niet zien.
Bijlagen zijn functioneel en proportioneel i.k.v. aanvraag.	26	0	4	0	De bijlagen zijn overwegend functioneel/proportioneel.