Informatie aan de Raad

Datum	Auteur(s)	Commissievergadering
14 december 2021	M. de Ruiter	
Portefeuillehouder	**Eenheid**	**Raadsvergadering**
M. Sanderse/M. Hospers	Ontwikkeling en Advies	
		Openbaar
		ja

Onderwerp

Stand van zaken verbeterpunten n.a.v. rapportage Toezicht Sociaal Domein

Inleiding

In februari 2018 heeft zich een calamiteit voorgedaan in de gemeente Hattem. Hierbij is een inwoner van Hattem om het leven gebracht. Dit is voor de toezichthouder, Toezicht Sociaal Domein (TSD), aanleiding geweest om een onderzoek in te stellen.

Op 28 juni 2019 heeft u de rapportage van TSD en de gemeentelijke beleidsreactie op deze rapportage ontvangen. In de rapportage heeft TSD een aantal aanbevelingen geformuleerd. In de gemeentelijke beleidsreactie hebben wij een aantal ontwikkelingen geschetst die in gang zijn gezet. In september 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente Hattem en TSD, op 17 december 2019 heeft u de eerste stand van zaken over de aanbevelingen ontvangen. Dit is op 10 november 2020 opgevolgd door een tweede stand van zaken.

In deze Raadsinformatie nemen wij u mee in de ontwikkelingen in het afgelopen jaar. Dit is tevens de laatste stand van zaken die wij op deze manier versturen. In overleg met TSD volgen we deze stand van zaken op met een gesprek tussen de gemeente en TSD. Dit dient als afsluiting van het traject dat is gestart na de oplevering van de rapportage van TSD.

In dit document wordt vooral ingegaan op de ontwikkelingen die wij lokaal in gang hebben gezet en continu proberen te verbeteren. Naar aanleiding van de rapportage van TSD zijn er echter ook ontwikkelingen bij organisaties die ook bij deze situatie betrokken waren of waar deze rapportage (mede) heeft geleid tot regionale initiatieven. Zo hebben zowel Veilig Thuis als de gemeente de leerpunten uit de rapportage TSD gedeeld in verschillende regionale overleggen, zodat ook andere partijen lering kunnen trekken uit de verbeterpunten. Veilig Thuis heeft de rapportage intern gebruikt om hun processen te verbeteren. De rapportage is ook input geweest

voor de Regiovisie Huiselijk Geweld en één van de speerpunten in het Versterken van de lokale teams als het gaat om expertise en verantwoordelijkheden. Daarnaast is regionaal steeds meer het besef gekomen dat de aspecten zorg en veiligheid in complexe casuïstiek beter op elkaar aan moet sluiten. Om dat de realiseren wordt momenteel regionaal gewerkt aan een plan om de integrale sturing op zorg en veiligheid te verbeteren. Dit zijn allemaal ontwikkelingen die de gemeente ook weer helpen op lokaal niveau.

Kernboodschap

De rapportage van TSD en onze gemeentelijke beleidsreactie zijn opgebouwd aan de hand van drie leerpunten. Deze brief zal op dezelfde wijze worden opgebouwd.

Eén huishouden, één plan (1H1P)

Samenwerken onder 1 paraplu (netwerkstructuur)

De gedachte die aan het loket 0-100 in Hattem ten grondslag ligt, is dat er door de vorming van het loket 0-100 één toegang tot zorg en ondersteuning wordt georganiseerd. De partijen in de toegang vormen een netwerkstructuur en er wordt gewerkt vanuit 1 huishouden 1 plan 1 regisseur. Deze manier van werken is vastgelegd in werkprocessen en wordt gemonitord. We benutten hierbij de kracht van Hattem; namelijk de korte lijnen en de reeds bestaande samenwerking maar blijven ook continu verbeteren waar dat gevraagd wordt.

Wat betreft samenstelling van het team 0-100 100 is gekozen uit een combinatie van professionals uit het lokale voorveld en de gemeentelijke toegangsmedewerkers. Al deze professionals hebben een rol in de toeleiding naar zorg en ondersteuning voor de Hattemers. Doordat we één manier van werken uitrollen is de verwachting dat lijnen eerder bij elkaar gebracht worden en eerder gesignaleerd wordt wat er nodig is in een casus.

Omdat we een kleine gemeente zijn met korte en informele lijnen hebben we ervoor gekozen om juist de kracht van onze Hattemse schaal te benutten in het loket 0-100. Daarom hebben we het loket 0-100 ingericht met zogeheten T-shaped professionals. Dit betekent dat iedere professional zijn eigen expertise heeft en houdt en daarnaast in staat is om breder te kijken en te signaleren dan zijn eigen expertise. Daarnaast beschikt de T-shaped professional over vaardigheden en competenties om te verbinden met andere disciplines, het horizontale deel van de T.

Pilot

Het loket 0-100 in Hattem is in september dit jaar officieel van start gegaan in de vorm van een pilot. De pilot heeft de volgende doelstellingen:

1. Het toetsen van het ontworpen klantproces in de praktijk
2. Zo nodig verbeteringen doorvoeren ten aanzien van het klantproces
3. Formaliseren van werkafspraken en samenwerking in het toegang 0-100

De pilot sluiten we rond juni 2022 af met een evaluatie en een convenant waarin alle partijen zich committeren aan de werkwijze in het loket 0-100.

Training medewerkers loket 0-100

De pilot is gestart met een 3-daagse training voor alle medewerkers in het loket 0-100. Deze training was gericht op het (verder) leren kennen van elkaars expertise, de teamvorming en toerusting op de (integrale) werkwijze in het loket 0-100. Het onderdeel 1huishouden 1plan en 1regisseur is uitgebreid aan de orde geweest. Een apart dagdeel hebben we -de professionals dit aan gaat- toegerust op vaardigheden voor de rol van regisseur.

Daarnaast is er een apart dagdeel aandacht besteed aan de integrale uitvraag (Quick-Scan) die het startpunt vormt van het integrale werken.

Het resultaat van de training is een toegerust team wat duidelijk heeft wat er wordt verwacht in de integrale manier van werken in het loket 0-100 en het belang hiervan onderschrijft. We zien direct resultaat op lijnen die nog weer korter zijn geworden, professionals die elkaar betrekken bij een casus en afstemming zoeken en elkaar consulteren bij vragen. De training is positief geëvalueerd door de medewerkers en voldeed aan de verwachtingen en doelstelling van het loket 0-100. Tegelijkertijd zien we uiteraard ook dat daar waar nieuw gedrag wordt gevraagd van medewerkers, dit nog verder oefenen en eigen maken vraagt in de dagelijkse praktijk. Het is kortom een leerproces dat in gang is gezet, maar waarbij we ook zien dat het goed is om de training en toerusting een vervolg te geven in 2022.

Casusoverleg 0-100

Het hierboven benoemde leerproces van de professional krijgt vorm in de casus overleggen 0-100 die vanaf december 2021 tweewekelijks plaats zullen vinden. Het hele team 0-100 is opgedeeld in drie multidisciplinaire groepen. Doel van het casusoverleg is de werkwijze van het loket 0-100 te borgen in de praktijk, het leren van elkaar als verschillende professionals met uiteenlopende expertise en het is daarmee de plek waar professionals hun casusvragen kunnen inbrengen en lijnen bij elkaar worden gebracht. Vanaf november is er wekelijks al gestart met een vragenuurtje voor alle teamleden van het loket 0-100. Daarin worden al regelmatig praktijkvragen gedeeld en signaleren we duidelijk de behoefte aan een dergelijk integraal casusoverleg.

<u>Regiefunctie</u>

Regisseur

Bij meervoudige problematiek worden er binnen het Loket 0-100 afspraken gemaakt over wie de rol van de regisseur op zich neemt zodat de regierol duidelijk wordt belegd. De regisseur zorgt er voor dat er een gezamenlijke afweging plaats vindt en deze afwegingen leiden tot één integraal plan. Enkelvoudige vragen blijven enkelvoudig. We zijn namelijk van mening dat we niet iets hoeven optuigen wat in principe goed loopt. Ook maken we ondersteuningsvragen niet groter dan dat ze zijn.

De visie van Hattem op de rol van regisseur is in het loket 0-100 uitgewerkt in het handboek. Belangrijke punten hieruit zijn:

-Wanneer de regisseur wordt ingezet

-Wat de taken van de regisseur zijn

-Route van opschaling bij casuïstiek die vastloopt

We zien in de praktijk terug dat dit duidelijkheid geeft aan de professionals en dat er inmiddels al vaker expliciet een regisseur wordt aangewezen, waar dat eerder impliciet bleef. Ook helpt het dat de regisseur duidelijk heeft wat er van hem verwacht wordt in de rol van regisseur. Wel is duidelijk dat dit continu aandacht vraagt qua borging in de praktijk en het casusoverleg 0-100 zal daarin voorzien.

Integraal Plan

De afgelopen periode heeft de gemeente Hattem het registratiesysteem waarmee gewerkt wordt in het sociaal domein, opnieuw aanbesteed. Belangrijke eis hierbij was de aanwezigheid van een regiesysteem waarin professionals vanuit één klantdossier gegevens bij elkaar kunnen brengen. Dit regiesysteem gaat er komen en wordt op dit moment ingericht. Het integrale plan voor de klant is in dit systeem verwerkt en zal daarmee een belangrijke ondersteuning zijn voor de professionals en de klant om integraal te werken vanuit 1 huishouden 1 plan 1 regisseur. Planning is dat er vanaf Q2 2022 mee gewerkt gaat worden door alle gemeentelijke consulenten in het sociaal domein. Doorontwikkeling is dan nog nodig om alle ketenpartners in het loket 0-100 hier op te laten aansluiten, zodat we brede ondersteuning en dekking hebben in het hele loket 0-100 in Hattem.

Signaleren en handelen (onveiligheid)

Aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld
Dit jaar hebben twee medewerkers van het Loket 0-100 de opleiding tot aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld gevolgd. Deze collega's fungeren als vraagbaak binnen het Loket 0-100 voor het onderwerp Huiselijk Geweld en als bewaker van het toepassen van de meldcode binnen de organisatie.

Versterken lokale teams
In de vorige update hebben we aangegeven dat naast de lokale verbeteringen en ontwikkelingen, we als Hattem ook deelnemen aan de Regiovisie Huiselijk Geweld 2020-2023. Het uitvoeringsprogramma is volop in beweging. Eén van de project is het versterken van de lokale teams. Begin 2022 krijgt dat project een vervolg en nemen wij samen met Veilig Thuis deel aan het verbeteren van de veiligheidsplannen. Aan de hand van lokale huiselijk geweld casuïstiek stellen de medewerkers van Veilig Thuis samen met de collega's die bezig zijn met de casus aan het veiligheidsplan.

Vervolg

Dit is de laatste stand van zaken die wij versturen naar aanleiding van de rapportage van TSD. Dat betekent uiteraard niet dat er geen ontwikkelingen meer zullen zijn. Het Loket 0-100, en vooral de werkwijze, zal verder worden ontwikkeld. We zijn aangesloten bij het regionale project om de lokale teams te versterken en blijven

continu aan het kijken waar we verbeteringen kunnen doorvoeren met als doel de inwoners van Hattem de passende zorg en ondersteuning te bieden waar dat nodig is.