

**Aan:**

*Gemeente Boekel*

-College Burgemeester en Wethouders

-Leden van de Gemeenteraad

**Onderwerp:** Gevraagd advies Evaluatie Pilot Dorpsteam Boekel

**Datum:** 26 augustus 2015

Geacht college van Burgemeester en Wethouders,

geachte leden van de Gemeenteraad,

De Wmo adviesraad van de gemeente Boekel heeft in haar bijeenkomst van 26 augustus jl. de Evaluatie Pilot Dorpsteam besproken. Hieruit zijn de volgende aandachtspunten en adviezen naar voren gekomen;

Algemeen:

De Wmo adviesraad heeft door middel van deze evaluatie inzicht gekregen in de werkzaamheden van het Dorpsteam. Wij waarderen de brede aanpak van het onderzoek, waarbij door middel van vragenlijsten en ervaringen, zowel burgers, professionals, stakeholders, als het team zelf hun mening hebben weergegeven. De periode is echter te kort om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Er zijn nog teveel open einden, vraagtekens en onduidelijkheden in de evaluatie. Voor de Wmo adviesraad is het met name onduidelijk waarom bij de KERNVRAAG hoofdstuk 1, in de vraagstelling wordt afgeweken van de oorspronkelijke doelstellingen en beoogde resultaten, zoals opgenomen in het Projectplan Pilot Wijkteam Boekel. Daarnaast mist de Wmo adviesraad in de evaluatie niet alleen de beoogde resultaten, maar ook de financiële verantwoording.

Reactie op de Evaluatie Pilot Dorpsteam Boekel verder per hoofdstuk.

### *Hoofdstuk 1. Doelstellingen*

Hier vraagt de Wmo adviesraad om duidelijkheid en om aan te geven wat de reden is dat van de oorspronkelijk doelstellingen en resultaten van het Projectplan Pilot Wijkteam Boekel is afgeweken. Tevens zijn wij van mening dat er naast doelstellingen zeker ook meetbare resultaten en een financiële eindverantwoording niet mogen ontbreken.

Ook missen wij hier een van de belangrijkste doelstellingen van het Dorpsteam, de integrale kijk vanuit meerdere disciplines en de integrale aanpak van de hulpvragen.

### *Hoofdstuk 2. Formatie van het Dorpsteam*

De Wmo adviesraad wil hier een compliment overbrengen aan de initiatiefnemers, voor de realisatie van het Dorpsteam. Vanuit individuele professionals, gekoppeld aan verschillende organisaties is er een multidisciplinair team gevormd, zowaar geen sinecure. Daarnaast niet onbelangrijk om te benoemen, dat dit vanuit bestaande middelen is gerealiseerd.

Tegelijk willen wij hier ook enkele zorgpunten benoemen. Namelijk de extra inzet vanaf april van een tweede consulent Wmo voor 24 uur per week en de nog bestaande onduidelijkheid over de financiële kaders van de wijkverpleegkundige. Wij adviseren nadrukkelijk om met de verantwoordelijke personen vanuit de Zorgverzekeringswet, een structurele financiële basis te realiseren, voor de wijkverpleegkundige. In de nabije toekomst verwachten we dat de werkzaamheden van het Dorpsteam in rustiger vaarwater komen waardoor de extra inzet van de tweede consulent Wmo overbodig wordt.

Zeker niet onbelangrijk willen wij ook benoemen dat de werkstructuur van het Dorpsteam eens goed moet worden bekeken. Uit de daaruit voortvloeiende conclusies kunnen adviezen worden gegeven hoe meer rendement te halen uit de niet geringe inzet van structureel 100 uren per week.

Aan de hand van de registratiegegevens en de omschrijvingen van de vragen/situaties die bij het Dorpsteam binnenkomen, geven wij het advies om een team van goed geschoolde vrijwilligers of een minder duur betaalde kracht (bijvoorbeeld een administratief ondersteuner) in te zetten. Zij kunnen de telefoon aannemen, de eerste vragen beantwoorden en daarna eventueel door verwijzen naar de integrale aanpak van het Dorpsteam.

Als laatste adviseren wij nadrukkelijk om de regievoering en de kwaliteitstoetsing door een extern bureau uit te laten voeren. Het kan onduidelijkheden en vragen voorkomen over bestaande of vermeende deskundigheid en onafhankelijkheid.

### *Hoofdstuk 3. Informatiebronnen evaluatie*

De Wmo adviesraad is van mening dat uitgaande van de nieuwe wetgevingen Wmo 2015, Jeugdwet en de Participatiewet, er slechts sprake is van een half jaar uitvoerende werkzaamheden. Naar het idee van de Wmo adviesraad is deze periode te kort om hier conclusies aan te verbinden.

#### *Hoofdstuk 4. Registratiegegevens*

Het aantal uitstaande voorzieningen Wmo, geeft geen indicatie over de werkzaamheden en het aantal klantcontacten van het Dorpsteam. Wij vinden het zeer jammer dat we geen inzicht verkrijgen over de vragen van de burgers en de doorverwijzingen die hebben plaatsgevonden naar de 0<sup>de</sup> lijn. De Wmo adviesraad is van mening dat het wel mogelijk zou moeten zijn om inzage in de resultaten te verkrijgen, door de drie registratiesystemen van de verschillende organisaties met elkaar te verbinden.

Kijken wij vervolgens naar de klachten en bezwaren van de klanten dan is de meerderheid daarvan toe te schrijven aan de veranderde wet en regelgeving. Hieraan kan het Dorpsteam weinig veranderen, evenmin als aan de bureaucratische werkwijze van SVB. Maar zij kunnen wel wat veranderen aan de doorlooptijd van de hulpvraag naar de toekenning. Wij adviseren hier dan ook nadrukkelijk om met spoed in te zetten op een goed, in de praktijk bewezen eenvoudig werkend klant- volgsysteem. Er wordt veel geld uitgegeven aan software en wij zijn van mening dat het lonend is om in de praktijk te kijken en aan te sluiten bij goed werkende systemen. Ook uitbesteding van deze taak zou tot de mogelijkheden kunnen behoren, immers in de regio zijn al meerdere wijk- dorpsteams aan het werk.

Eveneens adviseren wij om met spoed de wachttijd van de vraag tot aan de toekenning voor hulp te verkorten en hieraan de hoogste prioriteit te geven. De klanten wachten vaak al heel lang voor ze op pad gaan voor hulp. Zij lossen het eerst altijd in eigen kring op, pas als de nood erg hoog is gaat men op pad voor ondersteunende hulp.

#### *Hoofdstuk 5. Bekendheid Dorpsteam onder inwoners*

Ondanks de korte periode van uitvoering van het Dorpsteam, is de 42% bekendheid van het Dorpsteam onder de inwoners, als laag te benoemen. Wij ondersteunen het voornemen om structureel in de lokale weekbladen hier aandacht aan te besteden.

Ook vinden we dat we onszelf de vraag moeten stellen of verzorgingshuis St.Petrus wel de juiste locatie is om naar toe te gaan met je hulpvraag. Wij denken hier niet alleen vanuit de Wmo maar ook vanuit de Jeugdzorg en de Participatiewet. We streven immers naar een integrale aanpak van deze drie nieuwe wetgevingen.

#### *Hoofdstuk 6. Ervaringen professionals/ vrijwilligers met het Dorpsteam*

De Wmo adviesraad is verwonderd over de lage respons van de professionals en vrijwilligers. Het Dorpsteam werkt samen met alle lokale professionele organisaties en er wordt toch bij regelmaat geen mening aangegeven. Uiteindelijk wordt er een goed beoordelingscijfer afgegeven, onbekend maakt hier dus niet onbemind.

De Wmo adviesraad heeft in hoofdstuk twee al geadviseerd om door een deskundig bureau de werkprocessen te laten onderzoeken, om zo inzicht te krijgen in de wel of niet vermeende werkdruk. Als laatste adviseren wij om een reguliere overlegsituatie te organiseren, dit voor de professionele afstemming, toetsing en het op peil houden van vakbekwaamheid.

De Wmo adviesraad vraagt zich af of werkprocessen geborgd zijn. Is er de tijd en ruimte ook voor om deze te borgen binnen het Dorpsteam? Mogelijk dat andere gemeenten met het zelfde probleem kampen en dat een duidelijke procesbeschrijving meer regionaal aangepakt zou kunnen worden.

### *Hoofdstuk 7. Ervaringen medewerkers Dorpsteam*

Wij lezen hier met name persoonlijke ervaringen, wat de Wmo adviesraad hier mist is de integrale aanpak en werkwijze. Dit is tevens ook het moeilijkste onderwerp van samenwerking binnen een Dorpsteam. Wij spreken onze hoop en verwachting uit, dat het al gelukt is of als zodanig wordt aangepakt dat er integraal vanuit de verschillende disciplines gekeken wordt naar de hulpvraag en hierop antwoord wordt gegeven.

### *Hoofdstuk 8. Externe factoren*

De Wmo adviesraad is er zich van bewust dat er juist in de opstart van het Dorpsteam extreem vele externe factoren van invloed zijn geweest. Wij gaan er van uit dat er nu een structurele werkwijze ontstaat. Dat externe factoren zeker van invloed zullen blijven is een gegeven. Een soepel meebewegen met deze factoren is een vereiste maar daarnaast is het zelf zelf bepalen van prioriteiten een must.

### Advies

De Wmo adviesraad adviseert positief over de voortgang van het Dorpsteam. Wij zijn van mening dat deze integrale manier van werken de toekomst is. Onze adviezen zoals in de voorgaande hoofdstukken benoemd moeten ter harte worden genomen en worden opgevolgd. De Wmo adviesraad geeft het advies om het Dorpsteam nog een jaar extra te laten functioneren en subsidiëren en pas daarna een definitief besluit te nemen over een structurele voortgang.

Als laatste adviseren wij om de volgende evaluatie te laten uitvoeren door een extern onafhankelijk bureau, waarin doelstellingen, resultaten en financiële verantwoording is opgenomen. Deze criteria zijn bij aanvang in 2014 (Projectplan Wijkteam Boekel) opgesteld en aan de hand hiervan kan worden getoetst of de op dat moment geformuleerde doelstellingen zijn behaald.

Met vriendelijke groet,

W.G. Robbers, secretaris Wmo adviesraad

*Dit formulier is digitaal verzonden*