Gemeente Almelo

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Doorkiesnummer	Behandeld door	Datum
06-55429647	M. van Brink	18 april 2017

Onderwerp
Begeleidende brief bij rapport "Toezicht wijkteams: Zorg en Ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in Almelo"

Geachte raadsleden,

In september 2016 hebben de vijf rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (hierna: inspectie) een onderzoek verricht in Almelo en vijf andere gemeenten. Het onderzoek was gericht op de effectiviteit van de zorg en ondersteuning die kwetsbare gezinnen worden geboden vanuit het lokale netwerk. De zes gemeenten waren willekeurig gekozen waarbij wel is gekeken naar de spreiding van de gemeenten over het land en de grootte van de gemeenten.

Bevindingen inspectie
De bevindingen van de inspectie bevestigden ons in onze waarneming dat er in onze aanpak een verbeterslag nodig was om mogelijke risico's zo veel mogelijk te beperken. We hadden dan ook al zelf, voor het onderzoek door de inspectie, een dossieronderzoek uitgevoerd om verbeteringen in de werkwijze in kaart te brengen. Het onafhankelijke onderzoek door de inspectie sloot qua timing perfect op ons dossieronderzoek aan. De eerste indrukken van de inspectie ten aanzien van volledigheid van uitvragen en dossiers maar ook de regievoering en met name de risico-inschatting van de inspectie, gaven aanleiding direct in het vierde kwartaal van 2016 aan de slag te gaan met het verbeteren van de werkwijze. De zorg voor de veiligheid van het kind staat immers vanaf de eerste dag dat wij verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor ons voorop.

Een vraag die het rapport nog opwerpt is of we als gemeente wel de juiste randvoorwaarden hebben gecreëerd om de wijkcoaches de door ons voorgestane werkwijze goed uit te kunnen laten voeren. Voordat we ingaan op de aandachtspunten uit het rapport van de inspectie en de daaruit volgende maatregelen en verbeterplan, willen we het kader en de context van het onderzoek duiden.

Onderzoekskader en context
De inspectie heeft tijdens het onderzoek 11 dossiers bekeken. De dossiers moesten een behandelhistorie hebben van meer dan een jaar. Dat betekent dat de start van de dossiers gelegen moest zijn in de periode van 1 januari tot 1 september 2015. Hoewel we de bevindingen niet in twijfel trekken en de bevindingen ons zelfs aanleiding hebben gegeven om direct verbetermaatregelen te treffen, kunnen de conclusies uit het rapport van de inspectie hiervan niet los worden gezien.

Van het begin af aan hebben we de nieuwe taken die op ons af kwamen via een integrale aanpak zo goed mogelijk willen neerzetten. We werden hierbij echter sterk gehinderd door onvolledige overdrachten van dossiers van jeugdigen en onvolledige bestandsoverdrachten vanuit de Awbz. Met name het beroep op bescherming van de privacy door instellingen en organisaties speelde ons in de uitvoering parten. Tegen deze achtergrond moet het rapport van de inspectie dan ook mede worden beoordeeld.

Inspectie: aandachtspunten werkwijze
Uit de rapportage van de inspectie komen een aantal aandachtspunten voor de uitvoering naar voren. Zo wordt aangegeven dat de problematiek niet voldoende in beeld wordt gebracht en niet structureel alle leefgebieden worden uitgevraagd. Het gericht en kritisch doorvragen op het hele gezinssysteem vindt niet altijd plaats. De problematiek en behoeften van kinderen zijn daardoor onvoldoende in beeld, maar ook de achterliggende problemen en patronen. Dit komt ook doordat niet met alle leden van het gezin wordt gesproken. Het ontbreken van een integrale probleemanalyse zorgt voor een aanpak die niet altijd effectief is.

Inspectie: aandachtspunten randvoorwaarden
Het niet of nauwelijks delen van informatie door specialisten en instellingen maakt regievoering door de sociale wijkteams extra complex. Naast instellingen die het lastig vinden de regie uit handen te geven, hebben we te maken met gecertificeerde instellingen die een wettelijke taak hebben om de regie te voeren en ggz-instellingen die gebonden zijn aan het medisch beroepsgeheim en zich daardoor genoodzaakt voelen de regie te voeren. Gezinnen hebben daardoor soms in de praktijk te maken met meerdere regisseurs. Voor het voeren van de regie heeft de regisseur generalistische competenties en bevoegdheden en mandaat nodig en moet er voldoende tijd, middelen en capaciteit beschikbaar zijn. Naast het voeren van regie in complexe casussen of bij crisissituaties hebben de wijkcoaches ook andere taken (inzetten passende hulp bij enkelvoudige problematiek, uitvoeren van herindicaties en het bieden van lichte ambulante zorg en ondersteuning) uit te voeren. Aangegeven wordt dat de caseload hierdoor hoog is waardoor de rol van regisseur moeilijk te vervullen is.

Inspectie: compliment medewerkers
In het rapport wordt opgemerkt dat de wijkcoaches hoog gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers zijn die zich inzetten om de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen zo passend en effectief mogelijk te maken. Wij onderschrijven deze conclusie van de inspectie. We gaan dan ook voortvarend aan de slag met verdere verbeteringen en creëren van de noodzakelijke randvoorwaarden om kinderen in kwetsbare gezinnen de bescherming te bieden die ze nodig hebben.

Verbeterplan
Het verbeterplan is gericht op het methodisch handelen van de sociale wijkteams en het verbeteren van de risicoanalyse en de werkwijze. Hieronder is de basis beschreven van het verbeterplan zoals gevraagd door de inspectie.

In het verbeterplan op de volgende bladzijden zijn aandachtspunten en ingezette en nog in te zetten acties en maatregelen weergegeven. Ook is aangegeven of de acties en maatregelen zijn geïmplementeerd of op welke termijn verdere acties en maatregelen geïmplementeerd zullen worden. Daarnaast is aangegeven hoe deze acties en maatregelen geborgd zullen worden. In breder perspectief is verder nog de bestuurlijke opdracht voor de doorontwikkeling van de toegang van belang.

Verbeterplan: aandachtspunten, actie en maatregelen

Aandachtspunt	Verbeterplan	Actie/maatregel	Implementatie en borging
Problematiek onvoldoende in beeld gebracht	Op korte termijn volledig beeld krijgen van problematiek	Alle gezinnen zijn met een quick scan direct gecheckt door de wijkcoaches: alle zaken waar minderjarige kinderen betrokken zijn, zijn nagelopen op risico's en ingezette behandellijn. Waar nodig zijn gesprekken gevoerd en is de situatie opnieuw beoordeeld.	Is uitgevoerd. Borging volledig beeld krijgen van problematiek door verslaglegging in ondersteuningsplan. Aanvullend op de bestaande steekproefsgewijze toetsing op rechtmatigheid worden de ondersteuningsplannen 2x per jaar gecontroleerd op volledigheid.
Niet structureel uitvragen alle leefgebieden en ontbreken integrale probleemanalyse	Op korte termijn uitvragen alle leefgebieden en opnemen in ondersteuningsplan uitvragen ten behoeve van integrale probleemanalyse	Alle wijkcoaches zijn extra getraind in het opstellen van ondersteuningsplannen. Deze trainingen worden verzorgd door het Instituut voor Publieke Waarde. Dit is een organisatie die ook de aanpak multiprobleem gezinnen begeleid.	Is geïmplementeerd. Borging door inrichting applicatie en verslaglegging. Applicatie (Mens Centraal) dwingt gebruiker alle leefgebieden na te lopen. Verslaglegging vindt plaats in het ondersteuningsplan. Aanvullend op de bestaande steekproefsgewijze toetsing op rechtmatigheid worden de ondersteuningsplannen 2x per jaar gecontroleerd op volledigheid.
Risicoanalyse	Op korte termijn een adequaat instrument voor het analyseren van risico's t.a.v. veiligheid kinderen	Instrument geselecteerd en geïmplementeerd om systematisch de veiligheid van kinderen in kaart te brengen. Dat is "het balansmodel kindermishandeling" geworden van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI). De wijkcoaches zijn geïnstrueerd, het instrument is in de applicatie ingevoegd.	Begin februari geïmplementeerd. Sindsdien worden alle gezinnen nogmaals met dit systeem bekeken. Soms zijn daar nieuwe gesprekken voor nodig, soms is er voldoende informatie beschikbaar om een inschatting te maken. Borging via verslaglegging in Mens Centraal (applicatie). Consequent gebruik van het instrument wordt 2x per jaar steekproefsgewijs getoetst.

Aandachtspunt	Verbeterplan	Actie/maatregel	Implementatie en borging
Risicoanalyse	Op korte termijn een adequate werkwijze t.a.v. mogelijk ingrijpende beslissingen m.b.t. zorg en ondersteuning	Er zijn werkafspraken gemaakt over de manier waarop voor de inwoner belangrijke mogelijk ingrijpende beslissingen m.b.t. zorg en ondersteuning (zogenaamde kernbeslissingen) tot stand komen. Denk aan melding maken bij de raad voor kinderbescherming. We hebben nu waarborgen dat dan expliciet meerdere mensen meekijken. De wijkcoach legt vast met welke andere professionals er is overlegd, wat er is overlegd en op basis van welke informatie welk besluit is genomen. Zo nodig wordt er een veiligheidsplan opgesteld	Werkafspraken zijn geïmplementeerd. Borging: aanvullend op de bestaande steekproefsgewijze toetsing op rechtmatigheid worden de ondersteuningsplannen 2x per jaar gecontroleerd op volledigheid en bij kernbeslissingen ook op overleg met andere professionals en hoe het besluit tot stand is gekomen. Borging vindt ook plaats door verplichte werkbegeleiding. Medewerkers bespreken en toetsen elkaars dossiers.
Integrale probleemanalyse en effectieve aanpak	Op korte termijn aanpassen begeleiding medewerkers bij bepalen adequate aanpak n.a.v. probleemanalyse	Er is systematische en niet vrijblijvende werkbegeleiding (intervisie) ingevoerd	Werkbegeleiding is geïmplementeerd Borging verplichte aanwezigheid door bijhouden aanwezigheidslijst medewerkers
Problematiek en behoeften kinderen in complexe situaties onvoldoende in beeld	Op korte termijn, waar dat noodzakelijk is, realiseren optimale ondersteuning bij in beeld brengen problematiek en behoeften kinderen	Het aantal ingekochte uren voor de inzet van een gedragswetenschapper is uitgebreid van 4 naar 16 uren per week. De gedragswetenschapper wordt ingezet bij het beoordelen van de problematiek en behoeften van kinderen in moeilijke cases en adviseert over adequate behandel- en ondersteuningsmogelijkheden.	Borging inzet gedragswetenschapper via inkoopafspraken met Veilig Thuis Twente

Aandachtspunt	Verbeterplan	Actie/maatregel	Implementatie en borging
Specialisatie doorvoeren binnen generalistische teams waarbij gestart wordt specialisaties eenvoudige zaken en gezinnen	Op middellange termijn optimaal gebruik maken van kwaliteiten van medewerkers	Verbeteren kwaliteit aanpak kwetsbare gezinnen door meer focus in de werkzaamheden aan te brengen bij medewerkers in de sociale wijkteams	Implementatie april/mei 2017. Borging moet nog worden geregeld
Regievoering en samenwerking instellingen	Op korte termijn goede afspraken met ketenpartners over samenwerking en regievoering	Netwerkoverleg met als doel het maken werkafspraken tussen alle ketenpartners	Overleg is reeds gestart, plan van aanpak is in voorbereiding. In plan van aanpak is ook aandacht voor borging.
Inkoop voorzieningen product- en dienstgericht	Op lange termijn doorontwikkeling naar integrale aanpak faciliteren door wijzigen systematiek inkoop	Faciliteren effectieve integrale aanpak door in Samen14 verband en in overleg met aanbieders systematiek inkoop te wijzigen.	Inkoop op basis van profielen wordt op dit moment onderzocht; mogelijke implementatiedatum 1 januari 2019

Zoals blijkt uit bovenstaand verbeterplan, zijn er na de eerste terugmelding van de inspectie veel acties ingezet en maatregelen genomen. Daarnaast hebben wij de sectordirecteur Samenleving opdracht gegeven om te onderzoeken hoe “de toegang tot het sociaal domein” verder verbeterd kan worden zodat deze een optimale bijdrage kan leveren aan de transformatieopgave. Het gaat hierbij onder andere om mogelijke wijzigingen in de werkwijze en de organisatie van de werkzaamheden waardoor de effectiviteit en de efficiency worden bevorderd.

In de opdracht om de toegang door te ontwikkelen, wordt gevraagd om:

- een verkenning van de huidige stand van zaken met betrekking tot de toegang vanuit onder andere het perspectief van de inwoner;
- een analyse hoe de huidige praktijk zich verhoudt tot de uitgangspunten in het beleidsplan “Samen mee(r) doen” (waaronder integrale beoordeling op alle leefgebieden en het hele gezin);
- ontwikkeling van een visie op de toegang en het vertalen van deze in een plan van aanpak.

Binnenkort ontvangt u een raadsbrief waarin uitgebreider wordt ingegaan op de bestuurlijke opdracht doorontwikkeling toegang.

Hoe verder?
Op 16 mei 2017 zal de inspectie in een Politiek Beraad een toelichting geven op het uitgebrachte rapport. Vervolgens zal er begin juli 2017 een voorstel tot verbetering van de organisatie van de toeleiding naar en de toegang tot voorzieningen in Almelo aan uw raad worden voorgelegd. Dit voorstel zal worden gebaseerd op de drie deelonderzoeken van de Rekenkamercommissie rond de toegang, de rapportage van de inspectie en de uitwerking van de bestuurlijke opdracht doorontwikkeling toegang.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

F.W. van Ardenne A.J. Gerritsen