

Geactualiseerde evaluatie Sociaal Kernteams gemeente Overbetuwe

December 2018

1. Inleiding

In juli 2018 hebben wij een evaluatie van de Sociaal Kernteams gepresenteerd. Inmiddels is dit alweer een half jaar geleden; een periode waarin veel is gebeurd. Om die reden is deze actualisatie tot stand gekomen. Zij kan dienen als input voor de doorontwikkeling van het sociaal domein naar 2020.

De sociale kernteams in het kort (uit de evaluatie van juli 2018):

Het sociaal kernteam (SKT) is in 2015 als uitvloeisel van 'de proeftuin' ontstaan. Het kernteam is een verzamelnaam voor meerdere (kern)teams, verdeeld over de kernen van de gemeente Overbetuwe. De teams bestaan uit vrijwilligers en professionals die vanuit verschillende maatschappelijke organisaties gedetacheerd worden.

Het doel van het SKT is inwoners laagdrempelig te ondersteunen bij al hun vragen in het sociaal domein zodat zij in een vroegtijdig stadium, met behulp van eigen netwerk en laagdrempelige voorzieningen, oplossingen vinden die escalatie van zorgvragen voorkomen. Het kernteam staat dicht bij de inwoner en gaat, onafhankelijk van loket en gemeente, samen met de inwoners op zoek naar oplossingen voor een ondersteuningsvraag.

Het SKT motiveert en helpt inwoners oplossingen te realiseren waardoor zij geen gebruik hoeven te maken van maatwerkvoorzieningen. Hierbij worden het sociale steunsysteem van de inwoner en algemene voorzieningen gebruikt. Als er na de vraagverheldering blijkt dat er toch een maatwerkvoorziening nodig is, kan het kernteamlid een persoonlijk plan opstellen of direct verwijzen naar het loket van de gemeente.

Wanneer algemene voorzieningen ontbreken, adviseert het SKT aan gemeenten en zorgpartners om deze te ontwikkelen.

2. Taken Sociaal Kernteam

De huidige drie kerntaken van het kernteam zijn:

1. Cliëntcontacten: de inwoners helpen met hun vragen op het gebied van zorg en ondersteuning. Leidend hierbij is dat deze vragen zo veel mogelijk in de 0^e of 1^e lijn worden opgelost.
2. Het verder versterken van de 0^e en 1^e lijn in de gemeente Overbetuwe.
3. Het bieden van kortdurende ondersteuning.

In de loop van 2018 zien we dat de kortdurende ondersteuning door het SKT toeneemt. De term 'kortdurend' is hierbij niet gekwantificeerd in het aantal contactmomenten. Criterium is of door de inzet van het SKT verwacht mag worden dat de hulpvraag binnen redelijke tijd wordt opgelost, zonder dat een maatwerkvoorziening hoeft te worden ingezet.

In het kader van kortdurende ondersteuning biedt het SKT o.a. opvoedondersteuning, verwerking van rouw en verlies, psycho-educatie en hulp bij echtscheiding.

3. Zicht op cijfers

Met behulp van het registratiesysteem iSam houdt het SKT cijfers bij die inzicht geven in aantallen, herkomst, en soorten vragen die worden gesteld en opgelost. Onderstaand een overzicht van de ontwikkelingen vanaf 2016 t/m Q3 2018.

Uitgangspunten

In november 2016 is de notitie 'Werken met kernteams, Leidende principes door de raad vastgesteld. Deze notitie is de basis voor de huidige opdracht en werkwijze van de kernteams. De Leidende principes geven meer richting aan de uitvoering van het werk door de Kernteams. De voor de cijfers relevante uitgangspunten zijn:

- Het SKT heeft een eigen positie in het netwerk van de toegang tot zorg en dienstverlening. Het SKT zoekt onafhankelijk van loket en gemeente, samen met inwoners naar een laagdrempelige oplossing voor hun ondersteuningsvragen.
- Het SKT werkt samen met inwoners aan een integrale aanpak op alle leefgebieden waar die inwoner zorgen ervaart.
- Het SKT biedt kortdurende ondersteuning met als doel het oplossen van hulpvragen en het voorkomen van het inzetten van maatwerkvoorzieningen/zwaardere zorg.
- Het SKT indiceert niet. Zij doen overdracht naar de gemeente voor maatwerkvoorzieningen en verwijzen zelfstandig naar hulp en ondersteuning in 0^{de} en 1^e lijn.

Overzicht eerste kwartaal van het aantal meldingen

Q1 2016, 2017, 2018 per team:

Aantal meldingen per SKT	Q1 - 2016	Q1 - 2017	Stijging %	Q1 - 2018	Stijging %
	Totaal	Totaal		Totaal	
Elst	30	110	260%	129	15%
Zetten, Hemmen, Randwijk, Heteren, Driel	59	55	0%	76	35%
Herveld Andelst, Valburg, Oosterhout/Slijk-Ewijk	24	28	15%	69	145%
Totaal SKT's	113	193	40%	274	42%

Overzicht per jaar van aantal meldingen

2016, 2017, 2018 (prognose Q4)

Aantal meldingen per SKT	2016	2017	Stijging %	2018 (prognose)	Stijging %
	Totaal	Totaal		Totaal	
Elst	326	463	40%	548	20%
Zetten, Hemmen, Randwijk, Heteren, Driel	297	315	0.6%	325	0%
Herveld Andelst, Valburg, Oosterhout/Slijk-Ewijk	152	183	20%	279	50%
Totaal aantal meldingen:	775	961	24%	1152	18%

Hoe komen de meldingen bij het Sociaal Kernteam.

Uitgangspunt a) Het SKT heeft een eigen positie in het netwerk van de toegang tot zorg en dienstverlening. Het SKT zoekt onafhankelijk van loket en gemeente, samen met inwoners naar een laagdrempelige oplossing voor hun ondersteuningsvragen.

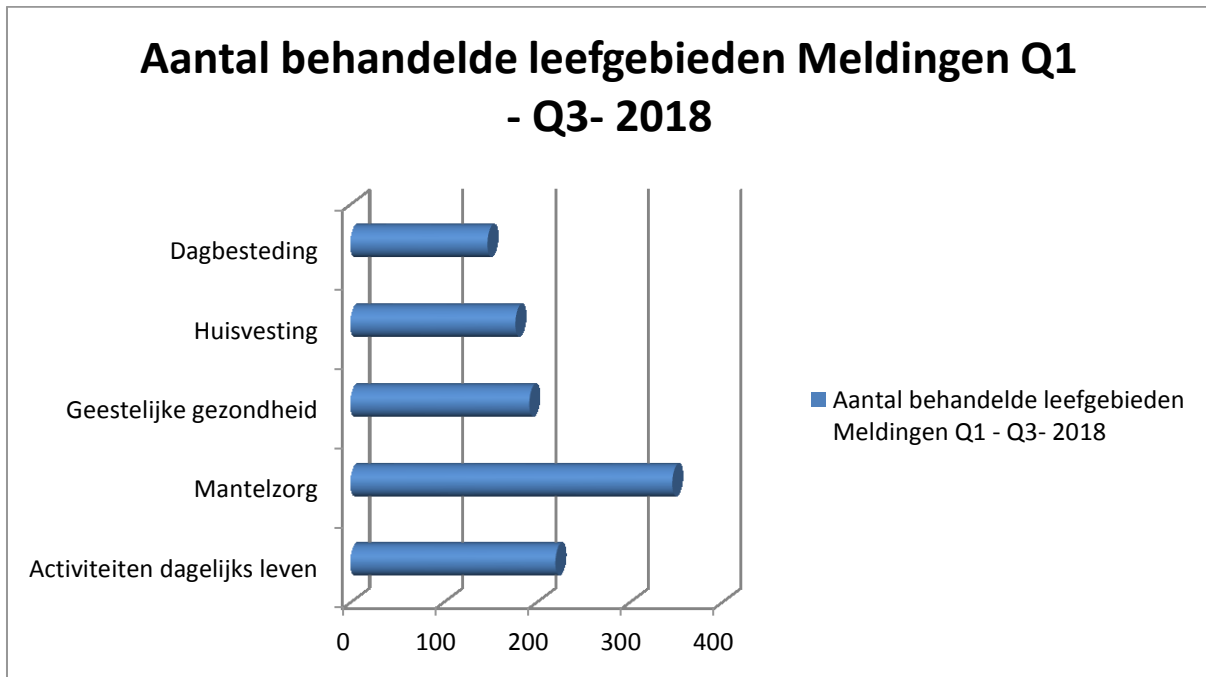
In circa 80% van de meldingen slaagt het Sociaal Kernteam erin met de inwoner de vraag op te lossen. Dit gebeurt al dan niet met behulp van het eigen netwerk of door het inzetten van een algemene voorziening of een vrijwilliger.

De meeste meldingen komen telefonisch bij het Sociaal Kernteam binnen. Het onderstaande overzicht laat dit zien. Deze inwoners weten het dagelijks bereikbare telefoonnummer van het Kernteam goed te vinden.

Hoe komen de meldingen binnen Q1 t/m Q3 2018		
	Aantal	in %
Spreekuur SKT	125	15%
Via ander Kernteam	40	5%
Telefoon	451	54%
Contact individueel	53	6%
Wmo Poort	15	2%
E-mail	89	10%
Via consultants Wmo	20	3%
Overig	43	5%
Totaal	836	100%

Wat is de top 5 van de binnengekomen meldingen op Leefgebieden.

Uitgangspunt b) Het SKT werkt samen met inwoners aan een integrale aanpak op alle leefgebieden waar die inwoner zorgen ervaart.



Toelichting bij Leefgebieden Top 5.

Over mantelzorg krijgt het SKT verreweg de meeste aanvragen. Het betreft dan mantelzorgwaarderingen en/of overbelasting en isolatie van zowel zorgvragers als mantelzorgers in onze gemeente.

Een goede tweede is Activiteiten dagelijks leven. Hieronder wordt verstaan bijvoorbeeld eenzaamheid, of mensen die een vrijwilliger zoeken om hen te helpen bij opruimen, tuinonderhoud, boodschappen.

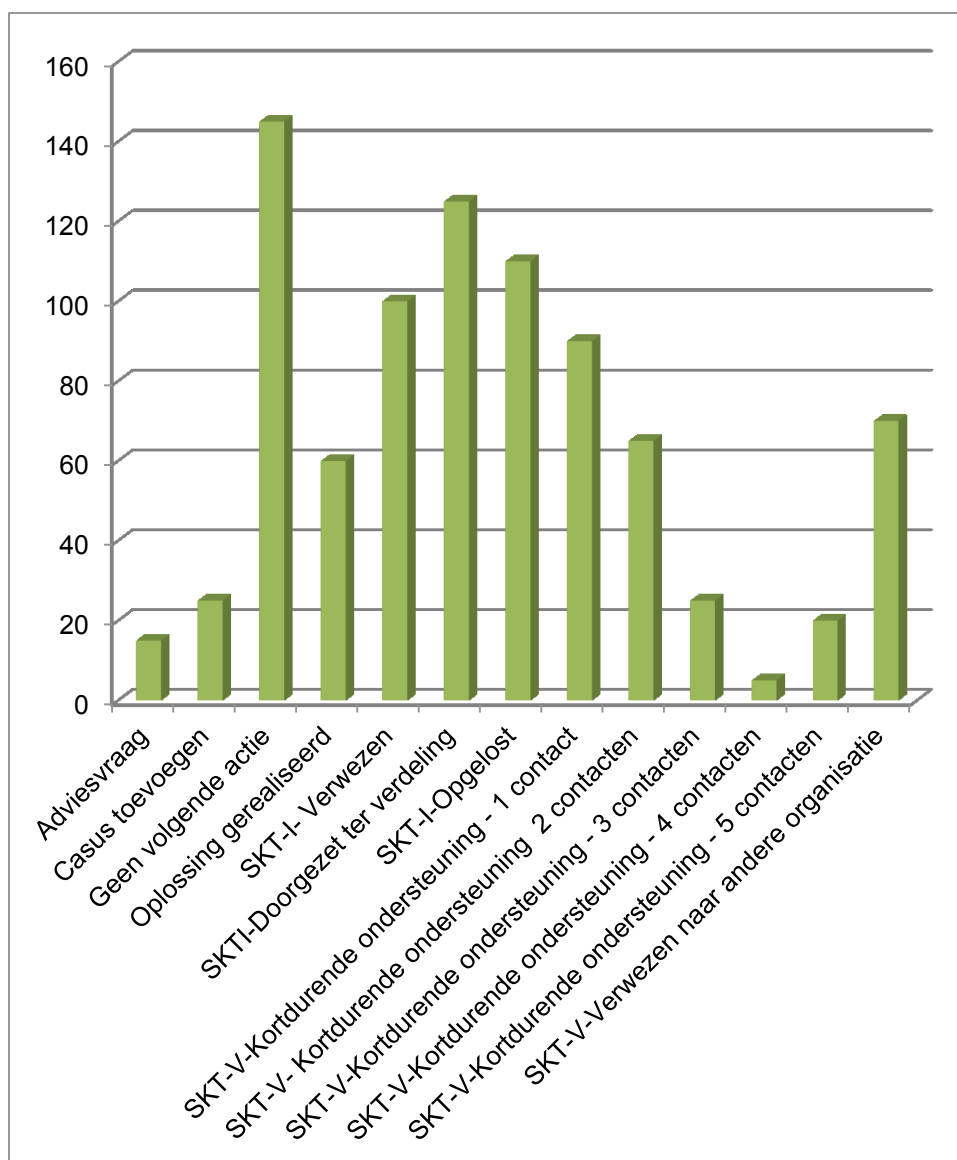
Bovenstaande grafiek betreft de leefgebieden waarmee een inwoner zich meldt/ wordt gemeld.

Tijdens de vraagverheldering worden vaak meer leefgebieden benoemd en uitgewerkt om tot een integrale aanpak en passende oplossingen te komen met de inwoner. Men ziet dan ook bijvoorbeeld dat financiële zorgen en sociale problematiek een simpele oplossing in de weg kunnen staan.

Wat gebeurt er verder met het signaal/melding.

Uitgangspunt c) Het SKT biedt kortdurende ondersteuning met als doel het oplossen van hulpvragen en het voorkomen van het inzetten van maatwerkvoorzieningen/zwaardere zorg.

In de eerste drie kwartalen van 2018 zien we de volgende stappen weergegeven:



Conclusies:

In 17% (140 vragen) is een vraag in 1 contact opgelost.

In 11% (96 x) is een vraag opgeschaald of afgeschaald (verwezen naar een andere organisatie zoals Forte of gemeente). In 24% van de vragen is kortdurende ondersteuning (1 tot 5 contacten) ingezet. Daarmee zijn 205 van 855 vragen opgelost.

Uitgangspunt d) Het SKT indiceert niet. Zij doen overdracht naar de gemeente voor maatwerkvoorzieningen en verwijzen zelfstandig naar hulp en ondersteuning in Ode en 1e lijn.

In het Sociaal Kernteam wordt met grote regelmaat (schatting uit interne signalen is 50%) gesignaleerd dat bij domein overstijgende hulpvragen een snelle oplossing wordt belemmerd door tegenstrijdige wet- en regelgeving en werkdruk bij de gemeente.

Ook heeft men regelmatig (zeker 30x per jaar) te maken met inwonersvragen die we zouden willen doorzetten naar een partij die daartoe meer geëigend is (AMW, dementiecoach), maar die niet beschikbaar is voor ondersteuning. De casus blijft dan langer bij het Sociaal Kernteam, of het team houdt de vinger aan de pols.

Clientervaringsonderzoek

In 2018 zijn op verschillende momenten SKT-cliënten door een onafhankelijk onderzoeksbureau naar hun ervaringen gevraagd. Begin 2019 worden de resultaten in een rapportage gepresenteerd.

Geregistreerde contacten niet inwoner gerelateerd.

Het SKT streeft er sinds 2018 naar om in iSam ook vast te leggen welke niet inwoner gerelateerde contacten de teams hebben. Dit vinden mensen echter nog ingewikkeld om bij te houden, en daarom zien we pas 20 geregistreerde contactmomenten van Kernteammedewerkers terug. Navraag bij teamleden leert echter dat het gaat om een veelvoud hiervan, ofwel minimaal 200 contacten op jaarbasis. Dit kunnen contacten met andere organisaties zijn, maar ook gesprekken met medewerkers voor het opzetten van collectieve voorzieningen, of aanwezigheid bij activiteiten.

Enkele voorbeelden zijn:

Ouderenbeurs, Oosterhout

Zorg en Welzijn beurs, Herveld Andelst

Koffiedrinken /informeel spreekuur Wervershove, Elst

Repaircafe's Randwijk en Zetten

Koffiedrinken Bibliotheek, Elst

Buurtbus, Elst

Netwerklunches, Elst, Zetten, Herveld

Kort Cyclisch Werken, Elst, Zetten, Herveld

Kort Cyclisch Werken rondom jeugd

Netwerk Jeugd

4. Doorontwikkeling Sociaal Kernteam 2018

Uit de gesprekken in de 1^e helft van 2018 zijn knelpunten naar voren gekomen die op thema verzameld zijn. Knelpunten die zijn ontstaan door de sterkte groei van contactmomenten vanuit inwoners en door de toegenomen bekendheid van het SKT bij professionals.

In april werd een dieptepunt bereikt in het aantal aanmeldingen dat nog door het SKT kon worden opgepakt. Sindsdien is gelukkig al veel veranderd. Er is 24 uur extra inzet van beroepskrachten gerealiseerd. En, met het oog gericht op 2020, is het SKT gaan zoeken naar een taakinvulling die past bij deze ontwikkelingen, en waarin het zoeken naar een nieuwe werkwijze niet wordt geschuwd.

Om inzichtelijk te maken wat dit betekent wordt bij de onderstaande signalen uit de evaluatie in juli 2018 beschreven hoe het SKT er nu voorstaat.

De positie en functie in de keten in het sociaal domein.

1. *Onduidelijkheid over functie, taken en rollen van het SKT voor de buitenwereld (SKT als klittenband)*
 - a. Gevolg: vragen worden onterecht bij het SKT neergelegd met overvraging en verkeerde verwachtingen ten aanzien van de inzet van het SKT tot gevolg.
 - b. Gevolg: het SKT lijkt onvoldoende breed te zijn voor de functie van toegang door te beperkt aantal uren of door het ontbreken van de juiste competenties

December 2018:

- a. Ook als een vraag niet thuishoort bij het SKT wordt deze nu opgepakt. Waar mogelijk door deze te beleggen bij de juiste partner en/of samen op te trekken met partners. En waar dat niet lukt door zelf de vraag op te pakken en daar de tijd en energie in te steken die nodig is om een oplossing te realiseren. Hierdoor worden ook steeds meer nieuwe signalen uit de samenleving gezien, die vervolgens weer ergens belegd moeten worden.
- b. Steeds meer ontstaat samenwerking met de teams Wmo, Jeugd en W&I/Participatie in het Ambtshuis. Daardoor wordt sneller de juiste partner ingezet.
Om de bereikbaarheid van het SKT te kunnen garanderen wordt naast een beroepskracht nu regelmatig een vrijwillig medewerker ingezet ter ondersteuning bij het afhandelen van vragen en meldingen tijdens de bereikbaarheidsdiensten in de ochtenden.

2. *Onvoldoende doorlopende lijn in de keten*

Gevolg: onvolledige intakes, dubbele keukentafelgesprekken.

December 2018:

De werkrelatie met de Wmo is sterk verbeterd. Er zijn strakke werkafspraken gemaakt over het afhandelen van aanmeldingen die voorkomen dat dubbele keukentafelgesprekken worden gevoerd. De samenwerking wordt door beide partijen inmiddels als zeer positief ervaren. De werkrelatie met Jeugdconsulenten mag nog verbeterd worden. Hiertoe zijn initiatieven genomen die in 2019 verder dienen te worden uitgewerkt.

3. *Versnippering van, en onbekendheid met het voorliggend veld*

- a. Gevolg: mensen weten niet waar ze de melding moeten doen, meldingen worden dubbel gedaan.
- b. Gevolg: inwoners komen in het SKT terwijl ze prima in voorliggend veld geholpen zouden kunnen worden.

December 2018:

Dit is inherent aan de huidige werkwijze en dus niet veranderd.

Helaas is het niet alleen zo dat mensen daardoor het voorliggend veld niet weten te vinden, maar is het ook zo dat mensen zich melden bij bijv. AMW voor een traject, terwijl het SKT vraag ook had kunnen oplossen.

De personele bezetting.

4. *Verplichte winkelnering*

- a. Gevolg: dure inkoop met groot verschil in tarief tussen organisaties die kernteamleden leveren.
- b. Gevolg: mensen voldoen mogelijk niet aan de competenties voor de SKT-taken. Daardoor ligt de nadruk op hulpverlening (immers, dat is de achtergrond)
- c. Gevolg: complexiteit in de aansturing en loyaliteit vanwege de tweedeling tussen werken voor de moederorganisatie en werken voor het SKT.

December 2018

- a. geen wijzigingen
- b. bij het werven van nieuwe beroepskrachten heeft de regisseur van het SKT inspraak. Dat helpt.
- c. geen wijzigingen

5. *Te veel kleine contracten*

- a. Gevolg: de contracturen van deelnemers in het SKT worden opgesoupeerd door overhead zoals overleggen en registratie. Leveren van ondersteuning en/of vraagverheldering is daardoor onvoldoende aan de orde.
- b. Gevolg: door gebrek aan uren ligt de focus op de kerntaken (en dus het terugnemen van taken) met als gevolg een grotere drukte op het ambtshuis en ketenpartners.

December 2018:

Vooruitlopend op 2018 hebben Forte Welzijn en het SKT de insteek dat zij samen hetzelfde doel hebben: het bereiken en laagdrempelig ondersteunen van inwoners. Met gesloten beurs zetten zij daartoe hun personeelsleden in op de vragen die voorliggen, en wordt intensief samengewerkt om resultaten te bereiken. Hierdoor kan veel meer dan voorheen vanuit opbouwwerk worden ingestoken op versterking van inwonerskracht in dorpen, en niet meer alleen op individuele vragen van inwoners.

Ook met Santé wordt op projectbasis gezocht naar creatieve vormen van samenwerking waardoor in het project Echtscheiding en in het organiseren van spreekuren op enkele basisscholen iedereen samen optrekt en niet focust op de formele scheiding in taken.

. Het SKT voert namens de Wmo gesprekken met inwoners die vragen hebben over Vervoer en enkelvoudige Begeleiding. Dit om de afhandeling van vragen te versnellen. Op professionele wijze wordt de aanvraag voor de inwoner verzorgd die vervolgens door de Wmo consulent eenvoudig kan worden afgehandeld. Deze werkwijze is mede debet aan de verbeterde samenwerkingsrelatie en bereidt beide teams voor op de samenwerking/taakverdeling die we vanaf 2020 voorstaan.

In en buiten het Levo neemt het SKT een actievere rol in het opzoeken van inwoners die zorg mijdend zijn en deze inwoners ondersteunen en/of toeleiden naar zorg. Dit resulteert soms in het oppakken van zeer arbeidsintensieve cases die een stevig beroep doen op de capaciteiten van het SKT in beschikbaarheid en kennis.

5. Doorontwikkeling Sociaal Kernteam 2019

Het SKT constateert een verzwaring van de vragen die op haar afkomen. Inwoners zonder netwerk die met een WLZ indicatie zouden moeten worden opgenomen, verwaarloosde ouderen, vereenzaming doordat inwoners geen netwerk hebben, complexe vragen die inwoners stellen, etc. Het SKT wil deze vragen niet uit de weg gaan en zoekt samen met gemeente en partners naar wegen om deze vragen op te pakken op een manier die passend is bij de werkwijze.

Om hiermee te kunnen dealen is het zaak om de in 2018 ingezette werkwijze voort te zetten middels het door ontwikkelen van het SKT in 2 richtingen:

1. Focussen op preventie door verbinding in de 0^{de} lijn middels het inzetten van de vrijwilligers, samen met opbouw- en jongerenwerk.

Samenwerken aan versteviging van netwerken in de dorpen. Inzetten op ideeën van inwoners en die inwoners aan elkaar verknopen. Hiermee voorkomen we escalatie van problemen.

2. Meer 'kortdurende' ondersteuning inzetten en daardoor het voorkomen van de inzet van langdurige 1^e- en 2e lijnszorg, samen met onze beroepskrachten én het maatschappelijk werk van Santé. Het betreft dan inwonersvragen waarbij je weet dat de inzet van het SKT de oplossing kan bieden en er daardoor geen langdurige en/of intensieve en/of specialistische zorg nodig is.
3. Vangnet zijn voor inwoners die niet kunnen terugvallen op een eigen netwerk.

Uitwerking:

1. In 2019 wil het SKT de samenwerking met Forte nog verder intensiveren zodat vragen van inwoners sneller leiden tot het ontwikkelen van algemene voorzieningen en inwonersinitiatieven die hiervoor een oplossing bieden.

Voorbeeld:

Een inwoner die aangeeft eenzaam te zijn kan door het Sociaal Kernteam worden geholpen middels zoeken naar een vrijwilliger die op bezoek komt. Hierdoor blijft de inwoner passief en afhankelijk; hij heeft een ander nodig om zijn hulpvraag op te lossen.

Liever zouden we inwoners die zich ook eenzaam voelen bij elkaar brengen en hen ondersteunen met het vinden van gezamenlijke activiteiten die hen aanspreken. De inwoner staat dan in eigen kracht en in het dorp ontstaan netwerken van mensen die elkaar vinden en samen optrekken. Andere inwoners kunnen hier een voorbeeld aan nemen, en/of erbij aansluiten.

2. Het SKT wil nog meer focussen op kortdurende ondersteuning om mee te helpen de druk op maatwerkvoorzieningen en intensievere hulpverlening te beperken. Door samen op te trekken met Santé (schoolmaatschappelijk werk, algemeen maatschappelijk werk) ontstaan nieuwe verbanden zowel rondom vroegsignalering als oppakken van casuïstiek.

Met name rondom opvoedondersteuning is het SKT nog te weinig in beeld bij partners. Zij schalen snel door naar de A-poule, terwijl het SKT hier meer in zou kunnen betekenen.

Ook gaat het SKT in 2019 de verbindingen met medewerkers van het team Uitvoering Sociaal Domein verstevigen. Met name op het terrein van participatie kunnen we elkaar veel meer versterken dan nu het geval is, waardoor inwoners integraler ondersteund kunnen worden.

3. Zoals al genoemd ziet het SKT een groeiende groep inwoners zonder netwerk die een beroep doet op ondersteuning bij ingewikkelde en intensieve vraagstukken. Denk bijvoorbeeld aan een oudere mevrouw die bij een familielid inwoont en verwaarloosd wordt. Er speelt dan niet alleen een zorgvraag, maar ook psychiatrische problematiek waardoor een oplossing realiseren zeer complex wordt. En zijn dan veel organisaties nodig die allemaal een stukje van het probleem willen oppakken, maar niet het geheel. Dan moet er veel worden uitgezocht, nagejaagd, overlegd en ingezet. Het SKT gaat samen met de gemeente op zoek naar wie in deze casus regie gaat pakken en of de bijbehorende financiën (tijd is geld) te vinden zijn. Indien mogelijk wil het SKT deze casuïstiek gaan oppakken.

4. Visie team en regisseur op 2020, Samen Overbetuwe

Het SKT juicht de ontwikkelingen toe daar waar het gaat over de inhoud van de plannen. (Over de organisatie ervan meten wij ons geen oordeel aan.)

Samenwerking in één groot team dat zich verdeelt over de kernen ziet het kernteam als een logisch vervolg op wat nu al gebeurt.

Eén toegang, zodat elke inwoner en organisatie weet waartoe zich te wenden bij vragen, zorgt ervoor dat mensen niet meer van het kastje naar de muur gestuurd kunnen en dat we efficiënter werken.

Als vanzelfsprekend samen een casus oppakken omdat je collega's bent.

Altijd kunnen inzetten op kennis en expertise en niet op 'wie er beschikbaar is'.

Niet meer opschalen omdat er een wachtlijst is bij een collega organisatie.

Het SKT is klein en daardoor kwetsbaar en ontoereikend. Er kan bijv. geen bereikbaarheid tijdens alle kantooruren gerealiseerd worden, medewerkers hebben opgeknipte contracten, er zijn te weinig beroepskrachten, etc. Alle samenwerkingspartners hebben een eigen taak, waardoor voortdurend geswitcht moet worden bij samenwerking en veel tijd en info verloren gaat. We kunnen niet wachten tot dit gaat veranderen!

Wel vragen we nadrukkelijk aandacht voor de rol van de vrijwillig medewerker in het nieuwe team.

Onze vrijwillig medewerkers hebben een waardevolle rol in het Sociaal Kernteam:

Zij (allen voeren taken uit in hun eigen dorp) kennen hun eigen dorp goed, weten wat er speelt, weten welk aanbod er is, en hebben zich er vaak verbonden aan meerdere netwerken (zoals dorpsraden en huurdersverenigingen). Hierdoor zijn zij goede verbinders tussen inwoners, 0^{de} lijns voorzieningen en vrijwilligers(organisaties). Enkele taken die zij uitvoeren zijn:

- Inwoners bekend maken met het voorzieningenaanbod in het eigen dorp en hen (waar nodig fysiek en dus als maatje) ondersteunen om daarvan gebruik te gaan maken;
- Inwoners aan elkaar verbinden door vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Wanneer iemand bijv. graag poetst maar dat niet meer als betaald werk kan doen, verbinden zij die aan een inwoner die moeite heeft met huishoudelijke taken. Of een ketting rokende inwoner die zich eenzaam voelt wordt samengebracht met een andere ketting rokende inwoner die een kaartmaatje zoekt; Het voeren van mantelzorggesprekken en signaleren van knelpunten die mantelzorgers ervaren bij het optimaal uitvoeren van dit werk;
- Het verbinden van mantelzorgers aan algemene voorzieningen die hen kunnen ontlasten en ondersteunen;
- Signaleren van tekorten aan algemene voorzieningen en van veel gestelde vragen/knelpunten.
- Voeren van gesprekken met inwoners rondom vervoersvragen.

Zij hebben laten zien dat ze van grote meerwaarde zijn bij het werken vanuit gelijkwaardigheid en bij het delen van kennis op dorpsniveau. Behoud en versterking van deze inzet zal helpen bij het realiseren van inwonersinitiatieven.