

# Evaluatie Sociaal Kernteams gemeente Overbetuwe

Juli 2018

## 1. Inleiding

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.

### 1.1. Taken SKT (juni 2018)

In 2016 is het document leidende principes geschreven. Dit document biedt de basis voor de taakinrichting van het SKT. 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<sup>e</sup> of 1<sup>e</sup> lijn worden opgelost.
2. Het verder versterken van de 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn in de gemeente Overbetuwe.
3. Het bieden van kortdurende ondersteuning.

Deze taken worden zowel door vrijwilligers als professionele krachten uitgevoerd. De kerngerichte vrijwilligers kennen hun eigen omgeving goed, weten wat er speelt en kennen het aanbod. Zij opereren als goede verbinding tussen 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn. 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.;
- Het voeren van mantelzorggesprekken en signaleren van knelpunten die mantelzorger ervaren bij het optimaal uitvoeren van dit werk;
- Het verbinden van mantelzorgers aan algemene voorzieningen die hen kunnen ontlasten en ondersteunen;
- Signaleren van tekort aan algemene voorzieningen en veel gestelde vragen/knelpunten.

## 2. Aanleiding

De meest recente beleidsmatige aanscherping komt uit 2016. Dit betreft een aanscherping van het taakveld van het SKT in 2016, ten opzichte van de gedachten uit 2014. De aanscherping is tot een set leidende principes gevormd welke de basis zijn geweest voor de huidige taakomschrijving.

In het beleidsplan sociaal domein, actiepunt 9, is opgenomen: *‘medio 2018 bieden we [B&W] de raad een notitie aan voor de verdere ontwikkeling van de kernteams na 2018’*. Deze belofte loopt samen met het nieuwe college welke in haar collegeprogramma een richting voor de komende jaren heeft vastgelegd. Zo ook op het gebied van het Sociaal Domein waar een aantal veranderingen ten aanzien van het organisatiemodel van het Sociaal Domein doorgevoerd moeten worden. Daartoe is de volgende ambitie in het coalitieprogramma opgenomen:

*‘Het bestaande beleid zullen wij verder verbeteren door de uitvoering daarvan (“de systemen”) te hervormen. Zo zullen wij de “één loket gedachte” ook in het sociale domein realiseren (respectievelijk door ontwikkelen) op basis van onderzoek naar de meest bij ons passende uitwerking daarvan’.*

De sociale kernteams vormen een belangrijk onderdeel van het organisatiemodel sociaal domein. Immers, het SKT is in de afgelopen jaren wat bekendheid en klantcontacten betreft gegroeid en daarmee een belangrijke partij geworden in het speelveld.

Tevens liepen er gedurende het onderzoek in Q1 van 2018 twee andere trajecten waar aansluiting bij is gezocht. Ten eerste zijn er, in het kader van actiepunt 8 uit het Beleidsplan Sociaal Domein, met vier lokaal werkende organisaties (Forte, Santé/STMR, RIBW en MEE) gesprekken gevoerd om tot één gezamenlijke subsidieopdracht met bijbehorend budget te komen. Dit traject is ‘Samenspel’ genoemd, naar de nota die de raad in 2014 heeft vastgesteld. Het verband met de kernteams zit hem erin dat de kernteams door deze vier organisaties worden gevormd, maar los van de kernteams ook nog andere vormen van dienstverlening leveren, met als gevolg onder andere overlap.

Ten tweede is er een onderzoek uitgevoerd met het oog op het versterken van Team Uitvoering Sociaal Domein, waarin de drie gedecentraliseerde wetten (WMO, Jeugdwet en Participatiewet) worden uitgevoerd. Hierin is onder andere aandacht geweest voor de toegangspoort, waar ook de kernteams deel van uit maken.

De nieuwe koers van het college heeft invloed (gehad) op deze onderzoeken. Vandaar dat ook de koppeling gezocht wordt met deze strategische verkenning.

## 3. Het onderzoek

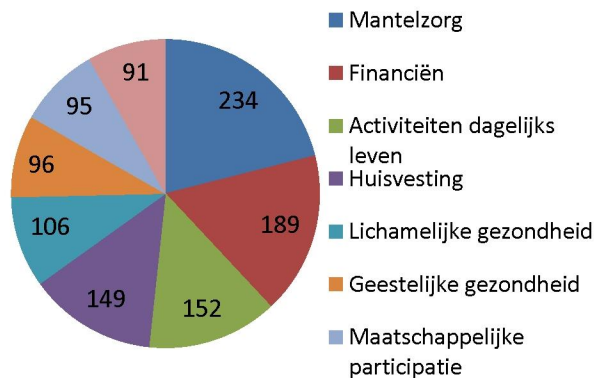
Het onderzoek bestaat uit een documentanalyse en interviews van waaruit informatie is verkregen over de oorsprong, de huidige functie en de vraagstukken. De documenten zijn vrijwel allemaal gemeentelijke stukken geweest vanaf het moment van opzetten van de proeftuin, tot de ontwikkeling anno 2018. De gesprekken die zowel met interne als externe partners zijn gevoerd hebben ook bijgedragen aan het nuanceren en duiden van de bevindingen.

Het resultaat is deze notitie welke zicht geeft op de functie, het functioneren en de knelpunten die de kernteams de afgelopen periode ervaren hebben.

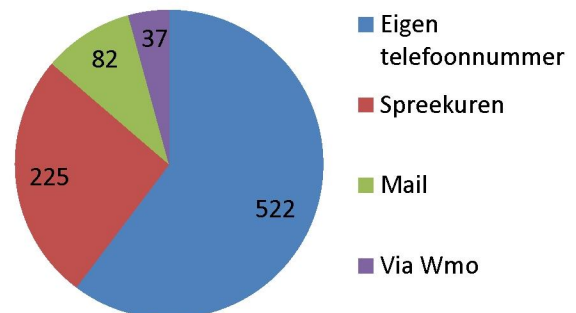
## 4. Resultaten

In 2017 heeft het Sociaal Kernteam gesproken met ruim 1000 inwoners. In de volgende twee figuren is informatie te zien over de onderwerpen (leefgebieden) en manier van toegang tot het Sociaal kernteam. In de monitor sociaal domein van 2017 is een meer uitgebreide toelichting over de resultaten zichtbaar.

### Contactmomenten leefgebied



### Contactmomenten (ingang)



Een greep uit algemene voorzieningen die zijn geïnitieerd en/of worden ondersteund door het Sociaal Kernteam:

- Project ter voorkoming van vechtscheidingen met extra aandacht voor jongeren en hun begeleiding;
- Vervoer binnen het dorp Elst voor minder mobiele mensen. Dit vervoer vindt plaats op Marktdag en is gekoppeld aan een open inloop bij Theater de Kik;
- Deelname door leden van het SKT aan de keten Schulden en preventie met specifieke taken rondom signalering en verwijzing van mensen met schulden.
- Vrouwencoterie, een inwonersinitiatief waar vrouwen uit allerlei culturen, (ook statushouders) elkaar treffen en aan de hand van zelfgekozen thema's met elkaar in gesprek gaan.
- Repaircafé in Randwijk (vrijwilligers-initiatief)
- Eenzaamheid is een thema van het SKT welke doorontwikkeling behoeft. Het gaat niet enkel om de aanpak van eenzaamheid onder de groep ouderen, maar ook een maatjes-project voor mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking, actieve bemiddeling en begeleiding van vrijwilligers (evt. met een randje) en inwoners (die moeilijk te begeleiden zijn).

## 5. Doorontwikkeling SKT

Uit de gesprekken zijn knelpunten naar voren 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. Het SKT is vanuit de proeftuin als model opgezet waarbij de contouren bewust niet 100% scherp waren. Het doel was om middels een gezamenlijk zoektocht de dienstverlening in te richten.

### 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
2. *Onvoldoende doorlopende lijn in de keten*
  - a. Gevolg: onvolledige intakes, dubbele keukentafelgesprekken.
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.

### 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.
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.

### **Organisatorische oneffenheden.**

6. *Versnippering gemeentelijk budget*
  - a. Gevolg: onvoldoende zicht op het beschikbare budget.
7. *Budget te klein voor de gewenste taken*
  - a. Gevolg: het SKT kan zich enkel toespitsen op de kerntaken
  - b. Gevolg: geen inzet op ontwikkeling van aanbod 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn
8. *Vermenging gemeentelijke organisatie en SKT*
  - a. Gevolg: onafhankelijkheid onvoldoende geborgd in de aansturing. Relatie tussen gemeente en kernteam is onduidelijk qua aansturing.
9. *Meetbare doelstellingen, indicatoren en normen ontbreken*
  - a. Gevolg: de effectiviteit en efficiëntie van het SKT zijn moeilijk waardevol te verantwoorden.

## **6. Vraagstukken**

Uit voorgaande analyse komen drie praktische zaken naar voren die op korte termijn opgepakt kunnen worden<sup>1</sup>. Er resten echter nog principiële vragen die meegenomen worden in herinrichting van het sociaal domein in 2020.

### **6.1. Korte termijn realiseerbaar**

#### **1. Formatie afstemmen op kerntaken van het SKT**

De 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<sup>e</sup> of 1<sup>e</sup> lijn worden opgelost.
2. Het verder versterken van de 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn in de gemeente Overbetuwe.
3. Het bieden van kortdurende ondersteuning.

Actie: kritisch kijken wat het taakpakket van het SKT moet zijn en of de taken binnen de huidige formatie (circa 5 FTE) kunnen worden uitgevoerd met in achtneming de groei van het aantal inwonersvragen en de aanvullende taak van kortdurende ondersteuning.

#### **2. Aangepaste subsidieafspraken**

Zoals in de analyse naar voren is gekomen zijn de verplichte winkelnering (4) en kleine aanstellingen (5) een probleem.

Actie: Vanuit het contract- en relatiemanagement zo snel mogelijk aan de slag om betere werk- en subsidieafspraken te maken voor 2019. Dat wil zeggen: o.a. een ondergrens qua uren per aanstelling, meer kwaliteit – afgestemd op de vraag, scherpere afspraken voor vervanging.

---

<sup>1</sup> Voor de periode tot 2020

### **3. Samenwerking Team Sociaal Domein (Loket) en kernteams moet via poort worden verbeterd**

Uit de analyse komt naar voren dat er geen eenduidig beeld over de kwaliteit van de samenwerking tussen Loket en kernteams (2a) is. De belangrijkste schakel tussen beiden is de poort. Hier moeten de ingekomen vragen van inwoners toegewezen worden.

Actie: Dit punt moet worden meegenomen in de herinrichting sociaal domein. Om tot 2020 de samenwerking te verbeteren wordt aangesloten bij de doorontwikkeling gezamenlijke inkoop bij de vier grote partijen en wordt de samenwerking tussen loket en kernteams verbeterd. Het stroomlijnen van de keten is nodig om de klantreis nietodeloos langer of complexer te maken (1a & 2a).

## **6.2. Lange termijn realiseerbaar**

### **4. Positie AMW en opbouwwerk in kernteams herbezien**

Als de keuze is om meer kortdurende ondersteuning door het kernteam te laten uitvoeren, zal dat een deel van het reeds bij STMR of Forte ingekochte maatschappelijk werk overbodig maken. Dat biedt als voordeel dat de inwoner niet meer hoeft te worden verwezen van SKT naar AMW of opbouwwerk.

Dit roept vervolgens de vraag op of dit werk in zijn geheel in de Kernteams geïntegreerd kan worden. De Kernteams worden dan tevens de toegangspoort tot AMW en opbouwwerk. Hiermee wordt versnippering in de basisstructuur tegen gegaan. Dit maakt kleinere aanstellingen minder nodig, waardoor de last van overhead wordt teruggedrongen.

Actie: Dit punt moet worden meegenomen in de herinrichting sociaal domein.

### **5. Werkzaamheden kernteams vs. Loket: keuze maken is nodig**

Er is discussie over de vraag of kernteams de voorbereidende werkzaamheden kunnen of moeten doen *als die casus al door het kernteam wordt behandeld*. Voor de inwoners en consulenten biedt dit een praktisch voordeel: het gesprek hoeft niet dubbel.

Actie: Dit punt moet worden meegenomen in de herinrichting sociaal domein.

### **6. Heroverwegen positie Sociaal Kernteam**

Als onderdeel van de gemeente Overbetuwe is het SKT afhankelijk van veel mensen. Deze hebben allen zeggenschap over een onderdeel waar het SKT over gaat. Het team valt onder het Sociaal Domein en kent vele stakeholder binnen en buiten de gemeentelijke organisatie. Dit maakt de mobiliteit van het SKT in aansturing en richting beperkt. Dit knelt, zeker waar het gaat om het kunnen aanstellen en aansturen van de beroepskrachten en het besluiten over de taken en de wijze waarop daar uitvoering aan geven wordt.

Actie: het besluit over de entiteit en (onafhankelijke) positie van het SKT meenemen in de herinrichting sociaal domein.