

Verbeterplan n.a.v. waarderende audit "De kanteling in de Wmo" 2014

Verantwoordelijke MT-lid: Peter Spitteler; Proceseigenaar: Karin Klooswijk

Nr.	Aanbeveling	Reactie (aanbeveling wordt overgenomen; wordt niet overgenomen + toelichting)	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
1	De deelname aan pilots en de verdeling van de aandachtsgebieden tussen de consultants opnieuw kritisch bekijken en verdelen	Wordt overgenomen	Wekelijks wordt de werkdruk gecheckt en besproken in een werkoverleg.	Doorlopend proces
2	Een cursus zelfverdediging organiseren om de veiligheid van de consultants te verhogen	Wordt overgenomen	15 oktober staat een afspraak gepland met de ARBO coördinator om naar een passende training te kijken. Inzet is om deze binnen 6 maanden te realiseren.	Voor 1 april 2015 gerealiseerd
3	De inzet van extra ondersteuning voor de advisering van de aanmeldingen/aanvragen voortzetten bij piekbelasting bij de consultants door stijging van aanmeldingen en complexiteit	Wordt overgenomen	Afhankelijk van hoeveelheid vragen en aanmeldingen van burgers, is extra ondersteuning van consultants noodzakelijk om de burgers binnen gewenste en wettelijke tijd te kunnen helpen. De benodigde financiering voor ondersteuning wordt meegenomen in het budget van programma 1	Doorlopend proces zolang de situatie er om vraagt
4	Blijvende aandacht voor CiEP (de methode die de organisatie gebruikt om het werk, resultaatgericht en efficiënt in te richten)	Wordt overgenomen	Alle medewerkers hebben een CiEP training gehad. Zowel in de bilateralen als in het werkoverleg is er aandacht voor resultaatgericht en efficiënt werken. Dit is ook noodzakelijk om de werkdruk beheersbaar te krijgen en te houden	Doorlopend proces
5	In koppels, in wisselende samenstelling, regelmatig keukentafelgesprekken samen voeren (dit verhoogt veiligheid en uitwisseling van elkaars expertise).	Wordt overgenomen	Bij complexe zaken waar ondersteuning voor de consultant gewenst is wordt op indicatie een collega gevraagd mee te kijken tijdens een keukentafelgesprek. In werkoverleg afgesproken dat iedere consultant tenminste 2x per jaar in koppel op huisbezoek gaat waarbij iedereen 2 x zelf het keukentafelgesprek voert. Feedback wordt zowel op het gesprek gegeven als op de rapportage en beschikking.	Start oktober 2014 en is doorlopend

Nr.	Aanbeveling	Reactie (aanbeveling wordt overgenomen; wordt niet overgenomen + toelichting)	Actie (concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Planning (per actie datum van verwachte realisatie)
6	Presentaties geven aan/ overleg voeren met interne teams (denk aan Sociale Zaken, Welzijn en ROM) over de gekantelde werkwijze.	Wordt overgenomen	Wordt meegenomen in het ontwikkelingsproces van het Sociaaloket en gebiedsgericht werken.	Doorlopend proces
7	Informatie verstrekken over de werkwijze van het Zorgloket / Sociaaloket en het gebiedsgericht werken	Wordt overgenomen	Acties zijn opgenomen in het implementatieplan Sociaal Domein.	Opgenomen in implementatieplan Sociaal Domein.
8	De ondersteuning van mantelzorgers en wederkerigheid verder vormgeven.	Wordt overgenomen	Acties worden opgenomen in het implementatieplan Sociaal Domein en zal komende jaren verder vorm krijgen	Doorlopend proces