

Aan de gemeenteraad

Datum 31 maart 2015
Onderwerp Stand van zaken sociaal loket

Geachte raadsleden,

Sinds 1 januari 2015 zijn de transities in het sociaal domein een feit. Sindsdien zijn wij verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet, de nieuwe taken binnen de Wmo en de Participatiewet.

Renkum heeft ervoor gekozen om inwoners met een hulpvraag één centrale toegang te bieden tot de ondersteuning in het sociale domein: het Sociaal Loket. Hierin werken consultants met kennis van Jeugdzorg en Jeugdgezondheidszorg, Wmo en Werk & Inkomen samen aan het integraal benaderen en beantwoorden van zorgvragen.

Die integrale benadering en beantwoording van vragen lukt niet van de ene op de andere dag. Hoewel wij al in 2014 zijn begonnen met de voorbereidingen staat ook de komende tijd staat nog in het teken van verdere integratie en straks ook transformatie.

Met deze brief informeren wij u over de eerste drie maanden Sociaal Loket. Wat gaat goed, waar zijn wij tegenaan gelopen en wat zijn aandachtspunten voor de toekomst?

Algemeen beeld

'Het gaat best goed!': dat is om te beginnen belangrijk om met elkaar te delen. Dat zeggen wij natuurlijk niet zomaar. De belangrijkste indicatie hiervoor is dat klanten overwegend tevreden zijn. Weliswaar is dit niet diepgaand onderzocht, maar dat horen wij terug van onze klanten én van de Wmo Raad. Een tweede indicator is dat de meldingen en aanvragen overwegend binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld. En tenslotte beginnen medewerkers steeds beter hun weg te vinden in de nieuwe materie, waardoor de processen beter beginnen te draaien.

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

Bijlagen

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

M. Bieleman

31 maart 2015

135586

Dat betekent uiteraard nog niet dat alles goed gaat en zeker niet dat de afgelopen twee maanden alles vlekkeloos is verlopen. Het Sociaal Loket heeft ook te maken gehad met:

- inwerken van nieuwe mensen met kennis en kunde op de nieuwe taken;
- knelpunten en onduidelijkheden in de contracten en samenwerking met gecontracteerde partijen;
- het inregelen van de benodigde systemen;
- moeizame overdracht van cliënten door aanbieders;
- problemen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB);
- nieuwe vormen van samenwerking met de 0^e en 1^e lijn;
- wennen in de nieuwe setting van balie en telefonie.

Veelal gaat het daarbij niet om problemen die voorzien dan wel voorkomen hadden kunnen worden, wel om zaken die het nodige van onze consultants en overige betrokkenen hebben gevraagd. Hierbij is het overzicht behouden en bleef er relatieve rust. Mede door tijdelijke inhuur van extra capaciteit is het werk ondanks de drukte wel goed uitgevoerd en hebben consultants zich gesteund gevoeld.

Jeugdwet

De Jeugdwet is voor ons een geheel nieuwe taak. Tot en met 31 december 2014 konden aanvragen voor jeugdzorg nog bij Bureau Jeugdzorg (nu Jeugdbescherming Gelderland) en het Centrum indicatiestelling Zorg (CIZ) worden ingediend, wat verklaart dat begin januari amper aanvragen zijn ingediend.

De overdracht van cliëntgegevens was en is een knelpunt. De gegevensoverdracht Zorg in natura (ZIN) had nog niet plaatsgevonden, Persoonsgebonden budget (PGB) al wel, maar het aantal PGB houders was niet bekend, zodat wij hier geen duidelijk overzicht van hadden (en hebben).

Een tweede punt wat aandacht heeft gevraagd betreft het inwerken van de nieuwe medewerkers Jeugd. Zij hebben wel ervaring met het werkveld, maar moesten ook de nieuwe Jeugdwet leren kennen alsmede de gemeentelijke processen en werkwijzen. Het is immers niet de bedoeling dat wij de uitvoering op dezelfde wijze gaan doen als BJZ. Medewerkers zijn enthousiast aan het werk, beginnen hun weg te vinden, maar hebben nog veel vragen en zijn nog zoekende in hun nieuwe rol. Dit gaat goed komen, maar kost tijd.

Toch constateren wij ook binnen Jeugd dat de klanten, ondanks de gebruikelijke opstartperikelen, goed zijn geholpen en te woord zijn gestaan. Ook de verbinding met de andere thema's binnen het Sociaal Loket begint voorzichtig tot stand te komen; medewerkers weten elkaar steeds beter te vinden. Inwoners met vragen op het terrein van opvoeden, opgroeien en jeugdzorg beginnen ons loket steeds beter te vinden, waardoor het aantal (aan)vragen gestaag groeit.

Belangrijk om nog te benoemen is dat vanuit het Veiligheidshuis en Veilig Thuis is aangegeven dat de samenwerking met het Sociaal Loket al heel goed loopt.

Onderwerp

Stand van zaken Sociaal Loket

Datum

31 maart 2015

Ons kenmerk

135586

Pagina

2 van 7

Wmo

Ondanks dat de Wmo voor ons niet geheel nieuw is, is er door de transitie toch erg veel veranderd met betrekking tot de uitvoering van de Wmo. De grootste verandering is logischerwijs dat de AWBZ-begeleiding als nieuwe taak is toegevoegd. Maar ook sociaal domein-brede veranderingen hebben gevolgen voor de uitvoering van de toegang tot Wmo-ondersteuning.

De nieuwe wetgeving hebben veel vragen met zich meegebracht. De belangrijkste vragen hadden betrekking op:

- Beschermd Wonen: wij kunnen inwoners informeren, maar duidelijk is nu dat inwoners voor een aanvraag in Arnhem moeten zijn;
- afbakening met de Wet Langdurige Zorg;
- verschillende soorten van begeleiding en afwegingen hierbij.

Ook binnen de Wmo is sprake van (deels) nieuwe mensen, wat niet alleen inwerktijd vraagt maar ook het leren omgaan met de nieuwe taken. Het vergt enige tijd voordat dit soepel loopt.

Inwoners met een vraag op het terrein van Begeleiding weten het Sociaal Loket inmiddels al goed te vinden. De afstemming met aanbieders kent soms nog wat onduidelijkheden, maar de bereidheid aan beide zijden om het op te lossen is groot.

Ook voor de Wmo geldt dat ondanks startperikelen de processen steeds beter beginnen te lopen én de klanten goed worden bediend.

Participatiewet

De invoering van de Participatiewet betekent voor consulenten werk en inkomen niet alleen dat de inhoud van hun werkzaamheden verandert, maar ook dat zij op een andere manier hun werk gaan verrichten. De rechtmatigheid van de uitkering staat nog steeds centraal. Er zal echter vaker overleg gepleegd en samengewerkt worden met andere disciplines, voordat een besluit op een aanvraag genomen kan worden. Dit geldt voor nieuwe doelgroepen en dossiers waarbij er samenloop is met andere zorgvragen.

Voor het Sociaal Loket is vooral de aanmelding van doelgroepen van belang, die voorheen onder de Wajong zouden zijn gevallen. 'Warme overdracht' van deze jongeren vanuit het onderwijs naar de gemeente, is onderwerp van gesprek met onderwijsinstellingen. Afspraken zijn en worden gemaakt over vroegtijdig overleg om te voorkomen dat jongeren na het verlaten van de school tussen wal en schip geraken. Afstemming over de jongeren en de ondersteuning die nodig is vindt zowel intern (vanuit de gemeente gezien) als ook met externe partners plaats. Zo wordt ook de aanmelding van jongeren met een arbeidshandicap bij het Werkbedrijf beleidsmatig en praktisch ingeregeld.

Wij zijn momenteel bezig om het Werkbedrijf FoodValley in te richten, en in het bijzonder het werkgeversservicepunt.

De uitdaging is om de samenhang tussen alle betrokken partijen in beeld te krijgen en zorg te dragen voor een efficiënte en zorgvuldige overdracht en samenwerking. Door kennisoverdracht over de omgang met deze nieuwe doelgroepen en scholing op competenties en vaardigheden die horen bij de brede vraagverheldering, zorgen wij dat de mensen in het Sociaal Loket toegerust zijn voor hun taak.

Overdracht cliënten Jeugdzorg en AWBZ-begeleiding

De overdracht van cliëntgegevens Jeugd en AWBZ-begeleiding is (vooral door de wijze van aanlevering vanuit o.a. het Rijk) niet soepel verlopen en ook nog steeds niet afgerond. Hoewel dit geen directe loket-aangelegenheid was, heeft het Sociaal Loket hiervan de gevolgen wel ondervonden:

- klantgegevens die niet aanwezig waren en (deels) nu nog afwezig zijn;
- nabellen van klanten waarbij onduidelijkheden speelden;
- aflopende indicaties die als noodoplossing met drie maanden verlengd zijn, omdat wij de gegevens pas begin januari ontvangen hadden;
- sommige Wmo-cliënten kregen zorg van aanbieders die door ons niet gecontracteerd zijn; zij hebben de keuze gekregen tussen een andere zorgaanbieder en een PGB.

Bovendien heeft met name BJZ de 'warme overdracht' van lopende aanvragen niet waargemaakt: dossiers zijn simpelweg zonder nadere toelichting toegestuurd.

Vervoer

Er is veel onduidelijkheid over het vervoer. Bij de contractering is hiervoor onvoldoende aandacht geweest. Hierdoor werd het loket geconfronteerd met aanbieders die het vervoer niet meer willen/konden leveren, wisselende signalen of het nu wel of niet meegenomen is in de contracten (en dus een plicht van de aanbieders) en een gebrek aan oplossingen, nu blijkt dat in veel gevallen het vervoer niet in de contracten is meegenomen. Dit speelt vooral binnen Jeugd, maar lijkt nu ook binnen de Wmo-begeleiding voor te doen.

Onderwerp

Stand van zaken Sociaal Loket

Datum

31 maart 2015

Ons kenmerk

135586

Pagina

4 van 7

Als alternatief wordt de cliënten die het betreft nu veelal een PGB aangeboden, maar als een vorm van ZIN bieden wij ook eventueel een Zorgtaxi aan. Voor Jeugd geldt dat het mede toekennen van vervoer bij de zorg veelal een verplichting is. Voor Wmo geldt dit niet, dus hier kijken we eerst naar andere mogelijkheden (eigen vervoer, openbaar vervoer, regiotaxi).

De vele vragen en onduidelijkheden op dit terrein hebben veel tijd gevergd en dit thema is nog niet volledig duidelijk. Uitgangpunt bij afhandeling van knelpunten is dat cliënten geen hinder ondervinden van de onvolkomenheden in de contractering.

PGB's

Het zal niemand zijn ontgaan dat de overdracht van de PGB's naar de SVB moeizaam is verlopen. Redenen daarvoor zijn:

- ontbrekende klantgegevens;
- zorgovereenkomsten moesten door ons geaccordeerd worden, maar het systeem van de SVB werkte niet goed. Ook nu werkt het nog niet volledig, zo heeft slechts één van onze medewerkers toegang tot het systeem van de SVB. Op vragen hierover wordt vanuit de SVB niet gereageerd.
- uitbetalingen bleven achterwege;
- klanten werden onvoldoende telefonisch geholpen.

Veel klachten en signalen zijn bij het Sociaal Loket terecht gekomen.

Daarnaast was de wijze van toekennen van nieuwe PGB's lang onduidelijk. Hoe gaan wij om met tarieven, met toewijzing in klassen en hoe melden wij aan bij de SVB. Dit is inmiddels duidelijk.

ICT

De ICT kende – en kent nog – problemen. Invoeren van nieuwe aanbieders en producten bleek complex, mede omdat gegevens ontbraken. Hierdoor heeft het enige tijd geduurd voordat klantgegevens, dossiers en betalingen ingevoerd konden worden. Nog steeds is de ICT niet op orde. Dit geluid horen wij eveneens terug uit gemeenten in de regio. Wij zetten extra menskracht in om ervoor te zorgen dat het systeem op zo kort mogelijke termijn gevuld is met betrouwbare informatie.

In de tussentijd lopen de betalingen aan bestaande en nieuwe klanten wel door, waarbij wij procesmatig borgen dat er geen dubbele betalingen optreden.

Behalve de nu al spelende problemen betekent dit ook dat wij nog geen overzicht hebben van alle nog uit te voeren herindicaties. Doordat alle aflopende indicaties tot 1 april zijn verlengd met drie maanden, was dat tot op heden nog geen probleem. Maar vanaf 1 april zullen opnieuw indicaties gaan aflopen, deze hebben wij nu onvoldoende c.q. niet in beeld. Bovendien moeten wij vanwege de grote omvang van de herindicaties hiervoor een plan gaan opstellen. Ook dit plan kan nu niet gemaakt worden. Herindicaties moeten plaatsvinden voor:

- alle Wmo-begeleiding overhevelingscliënten;
- alle Jeugd overhevelingscliënten.

Fysiek loket

De nu nog afzonderlijke teams Soza en Zorgloket werken sinds de transitie samen binnen een fysieke ingang/balie en ook de telefonie wordt gezamenlijk opgepakt. Een eerste stap richting integratie van teams en vooral ook inhoud. Behalve opstartperikelen – wennen aan een nieuwe

Onderwerp

Stand van zaken Sociaal Loket

Datum

31 maart 2015

Ons kenmerk

135586

Pagina

5 van 7

werkplek en werkwijze, fysiek nog niet alles helemaal tot in de puntjes geregeld, werkafspraken nog niet helemaal helder – was het belangrijkste knelpunt dat de consultants nog geen kennis hadden van elkaars werkveld en dus nog moeite hadden om elkaars klanten te woord te staan. Bij de balie leidde dat in de praktijk niet tot veel problemen: lange wachtrijen zijn er niet geweest, vaak was na een korte wachttijd de juiste consultant alweer beschikbaar voor een volgend gesprek. Bij de telefonie was dit lastiger. Met name de veelvuldig ingediende vragen over Jeugdzorg en Wmo vergen telefonisch meer tijd, wat leidde tot terugbelverzoeken als de aanwezige Wmo-consulent in gesprek was. De Wmo-consulent werd hierdoor van tijd tot tijd teveel belast. Klanten zijn wel altijd netjes teruggebeld, maar de medewerker kwam in de knel met de uitwerking van de gesprekken. Inmiddels begint de situatie te verbeteren en geven consultants aan dat het 'behapbaar' is: de consultants beginnen elkaars werkveld steeds beter te kennen en kunnen dus ook klanten buiten hun werkveld te woord staan. Hierdoor wordt het werk aan het fysieke loket en de telefonie beter verdeeld. De komende tijd gaan consultants elkaar in een 'kenniscarrousel' – wekelijkse themabijeenkomsten – informeren over elkaars werkveld en kennis delen. De integrale intake – onafhankelijk van de achtergrond van de consultant – zal hierdoor steeds beter tot zijn recht komen. Een deskundigheidstraining voor onze medewerkers in het Sociaal Loket zorgt ervoor dat zij ook getraind en geschoold worden in deze voor hen nieuwe taak.

Samenwerking maatschappelijke partners

Omdat zowel de consultants als de verschillende maatschappelijke partners bereid zijn om elkaar te vinden in het belang van de klant, verloopt de samenwerking goed. Een voordeel is ook dat veel van de partijen en contactpersonen bij ons al bekend waren. Hierdoor zijn de lijnen kort. Toch komen wij ook hier nog wel de nodige knelpunten tegen:

- aanbieders Jeugdzorg die zorg gaan leveren na een verwijzing door een externe verwijzer (huisarts of jeugdarts) moeten binnen vijf werkdagen gegevens bij ons aanleveren. Hiervoor zijn werkafspraken vastgelegd en aan hen toegezonden. Veel aanbieders houden zich hier niet aan en beroepen zich op hoe bepaalde zaken eerder waren georganiseerd.
- sommige huisartsen en aanbieders werken m.b.t. de verwijzingen in de Wmo-begeleiding nog op de oude wijze, waardoor wij pas een signaal krijgen als de begeleiding al is ingezet. Huisartsen mogen niet (meer) verwijzen in het kader van begeleiding en aanbieders mogen pas leveren na opdracht van ons. Partijen zijn hierop aangesproken, maar het gaat nog niet altijd goed.
- de samenwerking met het preventieve, vrij toegankelijke aanbod is onverwacht toch soms een beetje anders. Een deel van het aanbod lijkt te zijn afgeschaft. Bovendien zijn er commerciële aanbieders (met name Jeugd) en scholen die – via klanten – bij ons budget proberen te krijgen voor ondersteuning die ook in het vrij toegankelijke aanbod aanwezig is/was. Bijvoorbeeld trainingen die door Solidez werden of worden aangeboden en waarvoor nu aanvragen worden ingediend, omdat de cliënt de training graag van een andere aanbieder wil ontvangen. Of een school die de juf niet meer kan betalen vanwege bezuinigingen, maar die juf leverde wel heel goede begeleiding aan een bepaald kind, dus verzoekt de school of wij dit willen gaan betalen. Uiteraard zijn tot nu toe deze vragen afgewezen op basis van algemene voorzieningen. Een en ander illustreert dat het veld zoekende is en de kaders aftast.

Conclusie

De eerste periode na de transitiedatum is pittig geweest voor het Sociaal Loket, maar ook breder: iedereen die met de transitie te maken heeft, heeft een uitzonderlijk drukke tijd doorgemaakt. En dat is ook niet zo vreemd. Deze transitie is de grootste verandering die gemeenten ooit hebben meegemaakt. Dat wij daarbij tegen allerlei onvoorziene zaken aanlopen is vrij normaal. Wij denken

Onderwerp

Stand van zaken Sociaal Loket

Datum

31 maart 2015

Ons kenmerk

135586

Pagina

6 van 7

dat wij ons goed door de eerste maanden hebben heen geslagen en dat Renkum trots mag zijn dat zij haar klanten in deze moeilijke tijd toch goed van dienst heeft kunnen zijn. We zijn er nog lang niet, er moet nog veel gebeuren, maar we blijven vasthouden aan de visie dat de klant, de inwoner van Renkum, voorop moet staan.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM
de secretaris, de burgemeester,

ba.



A.E.J. Steverink MBA

drs. J.P. Gebben

Afschrift:

Onderwerp

Stand van zaken Sociaal Loket

Datum

31 maart 2015

Ons kenmerk

135586

Pagina

7 van 7