

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-BLD

**Onderwerp**

beantwoording motie toegang Sociaal Team

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001305	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	17-07-2018
Datum	06-07-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Kolkman		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	17-07-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
wethouder	11-07-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
regiemanager	11-07-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	11-07-2018
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-07-18

Bijlagen

1. "De voordeur" De toegang naar de keukentafel

B & W d.d.: 17-07-2018

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van het rapport "De Voordeur", Onderzoek en advies toegang Sociaal Team Deventer;
- 2 de voorkeur uit te spreken voor het uitwerken van scenario 1 (nieuw telefoonnummer, kcc bememd met leden sociaal team);
- 3 het bestuurlijk overleg sociale teams opdracht te geven dit scenario uit te werken;
- 4 de raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad;
- 5 de nota en het besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Nee
Financiële gevolgen opvangen	
eenmalige bijdrage vanuit programma Meedoen.	

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

### Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb  
Bekendmaking conform Awb

Nee  
Nee

### ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

## Toelichting

### Inleiding

De raad heeft op 7 maart 2018 een motie Toegang sociale teams aangenomen. Daarin is het volgende opgenomen:

- Om in het tweede kwartaal met een uitgebreider voorstel te komen om de toegang van de sociale teams te verbeteren

Hierin:

- De verschillende mogelijkheden te wegen (oa apart telefoonnummer, doorverwijssysteem, centraal klantcontactcentrum)
- De tijdspanne waarin de wijzigingen worden doorgevoerd te schetsen
- Een evaluatiemoment te bepalen

Naar aanleiding van deze motie is het sociaal team verzocht om tot een advies / voorstel te komen. Er is door het sociaal team onderzoek gedaan naar het verbeteren van de bereikbaarheid van de Sociale Teams Deventer.

Daarbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Onafhankelijke positionering Sociaal Team;
- Centralisatie van communicatie (telefonie en e-mail);
- Servicenormen conform huidige afspraken KCC gemeente;
- Vraagverduidelijking aan de voorkant van het klantproces.

Het onderzoek heeft geleid tot 2 scenario's. Bij beide scenario's wordt 1 centraal uniek telefoonnummer gehanteerd voor KCC-Sociaal Team.

Scenario 's:

1. Het KCC wordt bememd met medewerkers van de sociale teams.
2. Het KCC wordt bememd met nieuwe KCC-medewerkers die door scholing zo goed mogelijk de eerste vragen kunnen beantwoorden.

Voorgesteld wordt akkoord te gaan met implementatie van scenario 1. De bereikbaarheid en service worden daarmee verbeterd. Er wordt gewerkt met 1 uniek onafhankelijk telefoonnummer en e-mail adres voor het Sociaal Team. De afhandeling van vragen kunnen direct plaatsvinden dan wel een gerichte doorverwijzing naar desbetreffend team.

In de 2<sup>e</sup> helft van 2018 kan het KCC-ST geïmplementeerd worden.

Tevens wordt voorgesteld de raad aan te bieden een raadstafel te faciliteren eind september / begin oktober waarbij de bestuurders van het sociaal team de raad bijpraten over de laatste ontwikkelingen. Dit voorafgaand met een raadsmededeling.

### Beoogd resultaat

Verbeteren toegang sociale teams

## Kader

- Beleidsplan Meedoen
- Motie 7 maart 2018

## Argumenten voor en tegen

vergroten bereikbaarheid en tevredenheid, snellere reactie en beantwoording vragen. Uiteindelijk vermindering werkdruk door andere werkwijze.

## Extern draagvlak (partners)

De partners in het bestuurlijk overleg ondersteunen het advies tot verbetering van de bereikbaarheid.

## Financiële consequenties

Het projectleiderschap kan gefinancierd worden uit de huidige beschikbaar gestelde middelen. Daarnaast vraagt het sociaal team 1 extra FTE voor de duur van 1 jaar voor verdere optimalisatie van de klantprocessen. Deze dekking wordt eenmalig gehaald uit het programma Meedoen.

## Aanpak/uitvoering

opdracht verstrekken aan sociaal team.

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	beantwoording motie toegang Sociaal Team		
<b>Mededelingennr</b>	2018-001305	<b>Portef.houder</b>	Weth. Kolkman
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>BenW-besluit d.d.:</b>	17 juli 2018

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

Uw raad heeft op 7 maart 2018 een motie Toegang sociale teams aangenomen. Via deze raadsmededeling wordt uitvoering gegeven aan uw motie.

### 2. Kader

- Beleidsplan Meedoen
- motie 7 maart 2018

### 3. Kern van de boodschap

Het college stuurt u het rapport toe van het onderzoek dat n.a.v. uw motie door het sociaal team is opgezet en uitgevoerd. Het college spreekt de voorkeur uit voor scenario 1 in het rapport en geeft het bestuurlijk overleg sociale teams opdracht om dit proces in gang te zetten. Tevens stelt het college uw raad voor om eind september / begin oktober een raadstafel te faciliteren waarin de bestuurders van het sociaal team u graag bijpraten over de ontwikkelingen m.b.t. het sociaal team.

### 4. Nadere toelichting

Uw raad heeft het college van burgemeester en wethouders het volgende opgedragen:

- Om in het tweede kwartaal met een uitgebreider voorstel te komen om de toegang van de sociale teams te verbeteren

Hierin:

- De verschillende mogelijkheden te wegen (oa apart telefoonnummer, doorverwijssysteem, centraal klantcontactcentrum)
- De tijdsperiode waarin de wijzigingen worden doorgevoerd te schetsen
- Een evaluatiemoment te bepalen

Op basis van uw motie is een opdracht aan het sociaal team verstrekt om tot een verkenning gekomen. Dit heeft geleid tot bijgevoegde onderzoek en advies van het sociaal team.

Er is onderzoek gedaan naar het verbeteren van de bereikbaarheid van de Sociale Teams Deventer. Daarbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Onafhankelijke positionering Sociaal Team;
- Centralisatie van communicatie (telefonie en e-mail);
- Servicenormen conform huidige afspraken KCC gemeente;
- Vraagverduidelijking aan de voorkant van het klantproces.

Het onderzoek heeft geleid tot 2 scenario's. Bij beide scenario's wordt 1 centraal uniek telefoonnummer gehanteerd voor KCC-Sociaal Team.

Scenario's:

1. Het KCC wordt bememd met medewerkers van de sociale teams.
2. Het KCC wordt bememd met nieuwe KCC-medewerkers die door scholing zo goed mogelijk de eerste vragen kunnen beantwoorden.

Het college heeft ingestemd met het advies tot implementatie van scenario 1. De bereikbaarheid en service worden daarmee verbeterd. Er wordt gewerkt met 1 uniek onafhankelijk telefoonnummer en e-mail adres voor het Sociaal Team. De afhandeling van vragen kunnen direct plaatsvinden dan wel met een gerichte doorverwijzing naar het desbetreffende team.

In de 2<sup>e</sup> helft van 2018 kan het KCC-ST geïmplementeerd worden.

# “De voordeur”

De toegang naar de keukentafel

Onderzoek en advies toegang Sociaal Team Deventer



**sociale teams**  
**deventer**



Heidi Meulenbeek, MEE IJsseloevers  
In opdracht van Gemeente Deventer  
Juni 2018

## Inhoud

Samenvatting .....	3
1. Aanleiding .....	4
1.1 Beschrijving huidige situatie .....	4
1.2 Sociaal Team .....	4
1.3 Verschillende aanmeldwegen .....	4
1.4 Analyse van het probleem .....	5
2. Toekomstwens .....	7
3. Opdracht .....	9
4. Huidige bereikbaarheid .....	10
4.1 KCC .....	10
4.2 Deelnemende organisaties .....	11
4.3 Sociale teams .....	11
5. Aanmeldingen .....	12
6. Aanmeldprocedure .....	15
7. Klanttevredenheid .....	16
7.1 Bewoners van de gemeente Deventer .....	16
7.2 PAST team .....	16
7.3 Gezinscoaches .....	16
7.4 Medewerkers .....	17
8. Organisatievoorstellen .....	18
8.1 KCC van ST bemensd met professionals ST .....	20
8.2 KCC van ST bemensd met telefonist/I&A .....	24
9. Advies .....	25
Bijlage 1: Klantroute KCC ST .....	26

## Samenvatting

Er is onderzoek gedaan naar het verbeteren van de bereikbaarheid van de Sociale Teams Deventer. Daarbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Onafhankelijke positionering Sociaal Team;
- Centralisatie van communicatie (telefonie en e-mail);
- Servicenormen conform huidige afspraken KCC gemeente;
- Vraagverduidelijking aan de voorkant van het klantproces.

Het onderzoek heeft geleid tot 2 scenario's.

Bij beide scenario's wordt 1 centraal uniek telefoonnummer gehanteerd voor KCC-Sociaal Team.

Scenario's:

1. Het KCC wordt bemand met medewerkers van de sociale teams.
2. Het KCC wordt bemand met nieuwe KCC-medewerkers die door scholing zo goed mogelijk de eerste vragen kunnen beantwoorden.

Voorgesteld wordt akkoord te gaan met implementatie van scenario 1. De bereikbaarheid en service worden daarmee verbeterd. Er wordt gewerkt met 1 uniek onafhankelijk telefoonnummer en e-mail adres voor het Sociaal Team. De afhandeling van vragen kunnen direct plaatsvinden dan wel een gerichte doorverwijzing naar desbetreffend team.

In de 2<sup>e</sup> helft van 2018 kan het KCC-ST geïmplementeerd worden. Het projectleiderschap kan gefinancierd worden uit de huidig beschikbaar gestelde middelen. Daarnaast wordt 1 extra FTE aangevraagd voor de duur van 1 jaar voor verdere optimalisatie van de klantprocessen.

## 1. Aanleiding

Inwoners van Deventer die een vraag, idee, advies of luisterend oor nodig hebben kunnen sinds 2015 terecht bij het sociaal team. Het sociaal team kan dan langs komen voor een persoonlijk gesprek, ook wel het "keukentafelgesprek". Samen wordt er dan bekeken hoe de vraag of het idee verder vorm gegeven kan worden. Heeft de inwoner ondersteuning nodig vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) dan volgt er een ondersteuningsplan om te kijken hoe er een oplossing op maat gemaakt kan worden.

Op dit moment komen de aanmeldingen bij de sociale teams op verschillende manieren binnen en wordt elke vraag door elk team anders aangenomen. Door de diversiteit aan procedures en werkwijzen wordt de inwoner in elke wijk anders geholpen en kan het zijn dat de inwoner niet tijdig het juiste antwoord op zijn/haar vraag krijgt. Daarom heeft de Gemeente Deventer gevraagd om met een voorstel te komen voor de nieuwe toegang. In dit document wordt er een advies om de nieuwe toegang vorm te geven.

### 1.1 Beschrijving huidige situatie

Sinds de start van de Sociale Teams (ST) in Deventer is de bereikbaarheid een thema dat vraagt om organisatorische verbeteringen. De instroom van aanmeldingen is zeer divers, dit verschilt van de inwoners en hun netwerk tot professionals en het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente. De inwoner of doorverwijzende professional krijgt in de meeste gevallen niet direct contact met een medewerker van een sociaal team. Alle vragen die binnenkomen worden op een vergelijkbare manier behandeld, wat vaak betekent dat er een gesprek plaatsvindt door een medewerker van het sociaal team met de inwoner. Regelmatig komen de sociale teams tot de conclusie dat de vraag van de inwoner veel meer een vraag is voor bijvoorbeeld de wijkwinkel, gezinscoaches, het juridisch loket of sociale raadslieden. Door de huidige manier van werken blijven er kansen liggen om inwoners zo snel mogelijk te begeleiden naar het loket dat past bij de vraag van de inwoner. Voor zowel de sociale teams als de inwoners is het daarom wenselijk om de toegang beter te organiseren.

### 1.2 Sociaal Team

Sinds januari 2015 zijn de sociale teams werkzaam. Vijf organisaties: Raster, Solis, Gemeente Deventer, de Kern en MEE IJsseloevers hebben een samenwerkingsconvenant ondertekend en geven uitvoering aan de werkzaamheden die bij de sociale teams horen. Dat betekent:

- ✓ *De eigen kracht en de ondersteuningsvraag van mensen staan centraal*  
De sociale teams stimuleren de kracht en mogelijkheden van bewoners en hun omgeving en het optimaal inzetten daarvan.
- ✓ *Signaleren / preventie*  
Door preventief handelen, tijdige begeleiding, ondersteuning en kortdurende interventies wordt zwaardere problematiek voorkomen.
- ✓ *Wijk, buurt, kerngerichtheid*  
De sociale teams leveren ondersteuning dicht bij de mensen in de buurt.
- ✓ *Integraliteit*  
De sociale teams kijken integraal naar alle leefgebieden.
- ✓ *Kwaliteit en continuïteit van zorg, ondersteuning en dienstverlening*  
De medewerkers sociale teams voldoen aan het competentieprofiel voor de generalist en beschikken over een T profiel: generalistische competenties en kennis, met behoud van specifieke competenties op het gebied van o.a. individuele ondersteuning van bewoners in een kwetsbare situatie, (schuld)hulpverlening, zorg of samenlevingsopbouw.

De sociale teams zijn samenwerkingspartners in het sociaal domein en werken nauw samen met gezinscoaches, Wijkwinkel, WMO, Werk + inkomen, BAD, DWT, UWV etc.

### 1.3 Verschillende aanmeldwegen

Inwoners kunnen nu via zes wegen worden aangemeld bij negen verschillende teams. Inwoners kunnen dit op drie manieren doen: telefonisch, digitaal of face to face. Vraagverduidelijking vindt pas later op in het proces plaats. Dat zorgt voor een enorme hausse aan aanmeldingen waarbij de verwachting bij de inwoner wordt gewekt dat alle vragen ook daadwerkelijk leiden tot individuele aanpak en gesprekken. Dit zorgt voor een enorme druk binnen de teams. Inwoners geven aan dat



wanneer zij eerdere ondersteuning vanuit het sociaal team hebben gehad er makkelijk nieuw contact mogelijk is. Een eerste contact voor inwoners kan echter een hoop schakelen zijn tussen partijen. Zo kan de inwoner eerst de gemeente bellen, komt dan bij het KCC en zij mailen een terugbelverzoek naar de sociale teams.

De wens vanuit de Gemeente Deventer is dat het Sociaal Team zich onafhankelijker gaat profileren waarbij ook past dat de toegang in eigen handen genomen wordt. Op het moment van schrijven wordt er door een werkgroep een concept opdracht samen gesteld voor de coöperatie.

*“De partners hebben geconstateerd dat sinds de transitie in 2015 plaatsvond, de transformatie nog onvoldoende tot uiting is gekomen. Dat betekent dat er werk aan de winkel is. De partners hebben gesproken over de wijze waarop ze dit willen doen en welke bedoeling daarbij zal worden gehanteerd. Centraal in deze bedoeling staat de beweging teneinde de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoners van Deventer te vergroten. De Sociale Teams vervullen hierin de centrale scharnierfunctie tussen de sociale basisinfrastructuur en de specialistische schil daar om heen, met als centrale taak om inwoners aan te spreken op eigen oplossingen en netwerk.”*  
(Concept businessplan coöperatie 2019)

Deze opdracht vloeit voort uit de visie op de toegang sociaal domein. Op deze wijze wordt in gezamenlijkheid gewerkt aan de opdracht die de gemeente uiteindelijk stelt en die de coöperatie uitvoert.

De negen sociale teams nemen nu de aanmeldingen verschillend aan. Zo werkt de ene wijk op basis van postcodegebied, een ander team op deskundigheid. Om te komen tot een advies voor het KCC wordt daarom eerst onderzocht op welke manier, via welke weg, en met welke frequentie aanmeldingen worden gedaan. Er is daarom in de maand maart een steekproef gedaan. Dit zal verder uitgewerkt worden in hoofdstuk 4 en 5.

Op 7 maart 2018 is een motie aangenomen waar uitvoering aan gegeven moet worden. Voor de sociale teams staat 2018 in het teken om de inhoud, processen en werkwijzen te verbeteren. Het verbeteren van de toegang moet leiden tot kwantitatieve en kwalitatieve verbeteringen.

#### **1.4 Analyse van het probleem**

De negen verschillende wijkteams vullen de aanmeldprocedure allemaal anders in. Er is geen eenduidigheid in het aannemen van aanmeldingen. Vrijwel alle aanmeldingen worden aangenomen alvorens een vraagverduidelijking wordt gedaan. Dit zorgt voor een toename aan cliënten en kan leiden tot een ad-hoc benadering wat niet ten goede komt voor een goede vraagverduidelijking. Onderstaand figuur 1 geeft aan hoe de aanmeldingen, uitvoering en uitstroom nu over het algemeen gaan. Er is een grote aanwas, er blijft veel hangen, er wordt weinig verwezen en de uitstroom is laag. Als de bewoner zich al heeft gemeld met de vraag zonder dat er een goede vraagverduidelijking is gedaan kan het zijn dat de bewoner niet op de juiste plek is.

Figuur 1 op de volgende pagina geeft de huidige aanmeldprocedure weer.



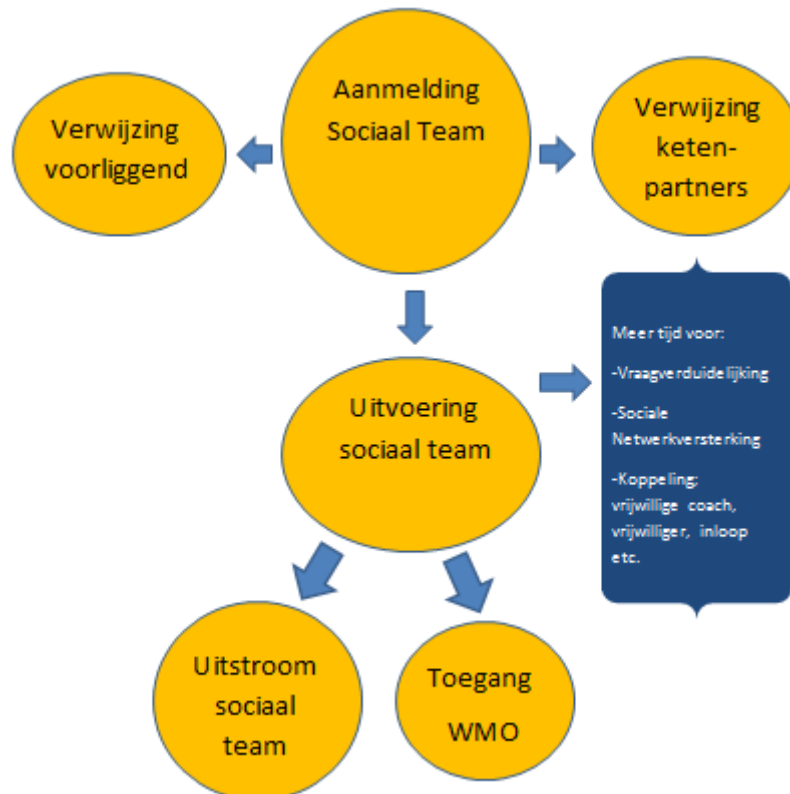
*Figuur 1: Huidige aanmeldprocedure*

**Kwantiteit:** gezien de toename aan vragen en problematiek worden alle vragen ongefilterd doorgezet waarbij de huidige capaciteit niet meer toereikend is.

**Kwaliteit:** door vraagverduidelijking pas later in het klantproces op te pakken leidt de huidige processtroom tot teleurstelling bij zowel de vraagsteller als de professional. Dit is gebleken uit een aantal klachten die via mail en gesprek kenbaar zijn gemaakt aan management sociaal team. Vaak wordt er dan maar een oplossing gezocht in de vorm van een beschikking. Door deze inrichting komt het Sociaal Team niet toe aan de transitie die nodig is: vragen zoveel mogelijk oplossen in het voorliggende/preventieve veld en eigen kracht van mensen en netwerk aanspreken. De teams ervaren in het werk een gebrek aan eenduidigheid in processen om het werk te doen. Daarnaast wordt er door een aantal teams ook de aansturing op de processen gemist waardoor de medewerkers niet uitgenodigd mee te werken aan het optimaliseren van de werkwijze waardoor de situatie in stand wordt gehouden.

## 2. Toekomstwens

Inwoners van de gemeente Deventer ervaren dat zij actief meedoen aan de samenleving én zijn hierover tevreden. Hiervoor worden zij deskundig en professioneel ondersteund of de weg gewezen door het Klant Contact Centrum van de Sociale Teams (KCC ST). Het KCC ST wordt het visitekaartje van het ST en een vraagbaak voor inwoners, professionals en collega's. Inwoners van Deventer vinden het prettig dat er telefonisch contact kan worden opgenomen en dat er indien gewenst overlegd kan worden met een werker in de wijk. Inwoners ervaren een hoge mate van tevredenheid omdat zij goed zijn geholpen. Inwoners van Deventer die de weg weten te vinden naar het KCC ervaren dat zij meer tevredenheid hebben over hun mate van meedoen in de samenleving. Zij zijn gehoord door een deskundige medewerker. Inwoners kunnen indien gewenst ook gebruik maken van de inloepsprekuren in de wijken.



*Figuur 2: Gewenste aanmeldprocedure*

Bovenstaand figuur geeft de wens voor de nieuwe toegang weer. Er wordt bij de aanmelding bij het ST meer en beter uitgevraagd waardoor er minder toestroom is naar de sociale teams waardoor er meer tijd over is om vragen zoveel mogelijk op te lossen in het voorliggende/preventieve veld en eigen kracht van mensen en netwerk aan te spreken.

Het KCC ST zorgt voor een laagdrempelige toegang, ze zijn zowel telefonisch, per mail als direct te benaderen voor alle Sociaal Team vragen Deventer breed. Het KCC kan een eenvoudige vraagverheldering doen, kan een melding aannemen en/of verwijst inwoners zo nodig door naar

externe partijen. Doelstelling: de toegang zorgt voor een eenduidige vraagverheldering zodat elke inwoner in elke wijk op dezelfde manier geïnformeerd wordt. Ook is voor elke wijk de aanmeldprocedure gelijk. Het KCC weet wanneer een aanmelding door te zetten naar het sociaal team. Desgewenst kunnen zij gebruik maken van een consultfunctie van samenwerkingspartners, bijvoorbeeld een gedragsdeskundige van MEE, een psychiater bij Dimence, de woningbouw etc. Ook moet de mogelijkheid bestaan dat het KCC contact opneemt met een medewerker uit de wijk. Het KCC weet bewoners te informeren over de werkwijze ST en zorgt dat de meldingen goed worden doorgezet in het registratiesysteem.

Voorwaarden:

1. Medewerkers van het KCC hebben goed zicht op de sociale kaart Deventer breed en verstand van wet en regelgeving.
2. Het KCC krijgt naast de toegangsfunctie ook een signaleringsfunctie omdat ze alle signalen Deventer breed binnen krijgen, zie hoofdstuk 8.1.

Het werkplezier van de medewerkers van alle sociale teams Deventer zal vergroten omdat er meer efficiency ontstaat in het proces. Door een goede vraagverheldering zullen inwoners ook bij de toegang eerder gewezen kunnen worden op (voorliggende) stadsinitiatieven waar inwoners met hun vraag terecht kunnen. Dit kan een reductie in aanmeldingen betekenen waardoor er meer tijd zal ontstaan voor medewerkers om het preventieve stuk op te pakken. Medewerkers ervaren meer tevredenheid in het werk omdat de administratieve lasten verminderd zullen worden door de inzet van het KCC ST.

Het KCC kan zich in de verdere toekomst meer door ontwikkelen tot kenniscentrum.

### 3. Opdracht

Onderzoeken hoe de toegang ST verbeterd kan worden.

#### **Opdrachtbrief toegankelijkheid en kwaliteit:**

##### **Verbetering bereikbaarheid**

- U levert voor 1 juni een voorstel aan om de toegang van de sociale teams te verbeteren.
- U geeft aan welke mogelijkheden er zijn om de bereikbaarheid te verbeteren en hierbij aan te geven wat het voorkeursmodel is (o.a. apart telefoonnummer, doorverwijssysteem, (de)centraal klantcontactcentrum). N.B. het gaat hier om zowel telefonische bereikbaarheid als om communicatie via de mail
- U geeft daarbij uitvoering aan servicenormen zoals deze ook door de gemeente gehanteerd worden:
  - 80% van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden opgenomen
  - 60% kan in één keer goed beantwoord worden
  - Indien de juiste medewerker niet aanwezig is, wordt er een terugbelverzoek gemaakt
  - De bewoner wordt binnen 1 werkdag teruggebeld
- U draagt zorg voor voldoende training / scholing van de medewerkers
- U geeft aan wat het tijdspad is waarin de wijzigingen doorgevoerd kunnen worden met daarbij een begroting
- U benoemt op welke momenten evaluatie mogelijk is.

Het door het sociaal team aangeleverde voorstel wordt door het college besproken met de Raad rond de zomer. Daarna ontvang je de definitieve opdracht om tot implementatie over te gaan.

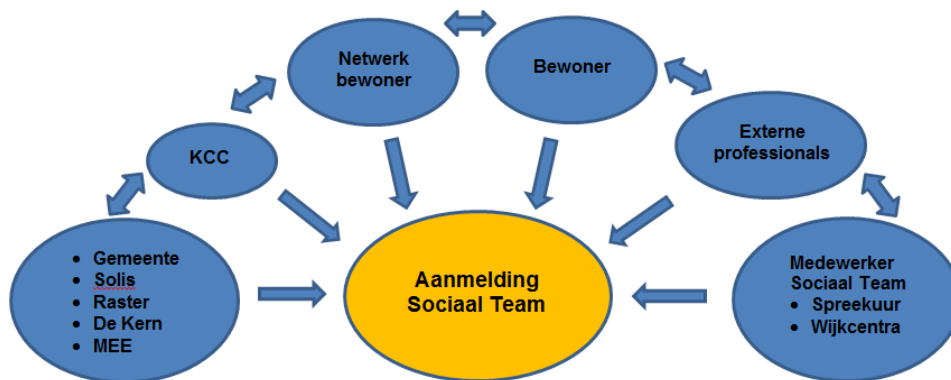
Op 1 juni a.s. ligt er een analyse van het probleem en een weging van 2 oplossingsrichtingen.

3. Oplossingsrichting1: KCC van ST bemenst met professionals ST is uitgewerkt op detailniveau
4. Oplossingsrichting 2: zelf uitzoeken

De uitwerking bevat naast het organisatievoorstel, de voordelen, risico's, implementatieplan, procesflow, procesbeschrijving en werkinstructies.

## 4. Huidige bereikbaarheid

In dit hoofdstuk gaan we specifiek in op de manieren van bereikbaarheid. De manieren worden in onderstaand figuur weergegeven.



*Figuur 3: Verschillende wegen van bereikbaarheid*

Om zicht te krijgen op welke manier inwoners nu de weg naar de sociale teams vinden is er onderzocht hoeveel aanmeldingen er via de zes verschillende wegen binnen komen. In de komende paragraaf wordt dit uitgewerkt.

### 4.1 KCC

Inwoners die een vraag hebben voor het sociaal team kunnen op drie manieren contact opnemen; telefonisch, per mail of direct. Wanneer nieuwe inwoners contact willen met het sociaal team dan kunnen zij contact opnemen met de gemeente via 140570. Dit is het nummer wat op alle informatie wordt gecommuniceerd. De gemeente zet de telefoontjes door naar het KCC. Het KCC stelt een aantal korte vragen aan de bewoner om hem/haar naar het juiste loket te verwijzen. Indien het KCC denkt dat de aanmelding voor het ST is zet het KCC de vragen per mail door naar het desbetreffende sociaal team. Er is in de eerste drie maanden van 2018 bijgehouden hoeveel telefoontjes het KCC binnen krijgt. Gemiddeld ontvangt het KCC 364 telefoons per maand voor de sociale teams. Dit zijn heel diverse telefoontjes; van inwoners die een medewerker ST willen spreken of mensen die vragen hoe zet het ST kunnen bereiken. De helft van de bellers maakt een opmerking of zijn verbaasd dat ze niet telefonisch iets kunnen overleggen met het ST. Soms wordt een vraag als zeer urgent ervaren en vinden klanten het niet fijn dat er per mail gecommuniceerd kan worden. Het KCC is alleen telefonisch te bereiken. Bij de doorontwikkeling van de sociale teams en het verder vorm geven van de toegang hoort ook het ontwikkelen van het sociaal team als onafhankelijk orgaan.

#### 4.2 Deelnemende organisaties

Veel van de deelnemende organisaties van de sociale teams, ontvangen via hun eigen ingang ook aanmeldingen waarvoor het sociaal team nu de toegang voor is. Onderstaande tabel geeft hier inzicht in. Deze cijfers geven echter een indicatie aan maar geven geen objectief beeld omdat dit op de huidige manier niet eenduidig geregistreerd wordt. Er is onderzocht deze cijfers te objectiveren maar dit is slecht een schatting op basis van 1 enkele maand.

Organisatie	Gemiddeld aantal aanmeldingen per maand	Opmerking
Raster	Kan niets worden gezegd over aantallen.	Raster heeft geen centraal aanmeldpunt waar bewoners met vragen terecht kunnen. Bewoners kunnen de werker in de wijk direct benaderen en het is afhankelijk per medewerker en per wijk hoe deze aanmeldingen geregistreerd worden. Hier is geen eenduidige visie en aanpak in.
<b>Gemeente:</b> BAD:	8	Direct doorgezet vanuit BAD omdat er andere vragen voorliggend zijn en inzet ST wenselijk is.
Werk en inkomen:	-	Heeft twee werkers in de teams. Aanmeldingen worden niet 1 op 1 doorgezet.
WMO:	50	Er komen ook veel telefoontjes / mailtjes bij PAST binnen. Bij PAST veel telefoontjes m.b.t. PlusOV bv en bij zorg ook telefoontjes. Onder andere over eigen bijdrage CAK. Maar ook veel vragen van collega's m.b.t. diverse zaken.
Solis		Geen aanmeldingen.
De kern	4	Wordt direct doorgezet ST.
MEE IJsseloevers	2	Wordt direct doorgezet ST.
<b>Totaal</b>	<b>64 per maand</b>	

#### 4.3 Sociale teams

Binnen de teams komen naast aanmeldingen via het KCC en deelnemende organisaties vragen binnen via bewoners, sociaal netwerk, professionals en medewerkers zelf. In onderstaande tabel het aantal meldingen wat wordt geregistreerd in het registratiesysteem in TOP.

	Aanmeldingen in TOP
<b>Totaal Sociaal team Binnenstad/de Hoven</b>	<b>1</b>
<b>Totaal Sociaal team Borgele/Platvoet</b>	<b>4</b>
<b>Totaal Sociaal team Deventer buiten</b>	<b>30</b>
<b>Totaal Sociaal team Keizerslanden</b>	<b>24</b>
<b>Totaal Sociaal team Rivierenwijk/Bergweide</b>	<b>5</b>
<b>Totaal Sociaal team Zandweerd</b>	<b>21</b>

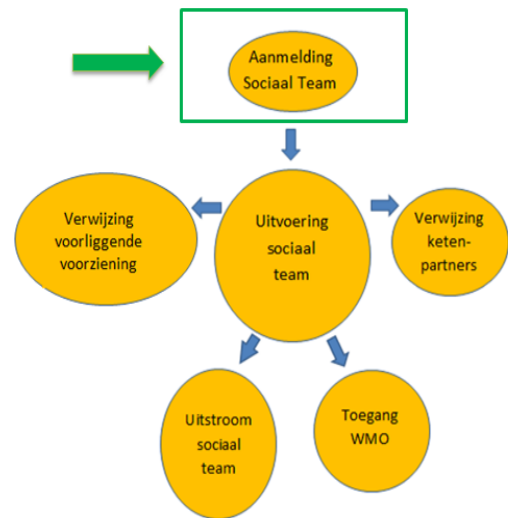
Bovenstaande tabel laat zien dat er gemiddeld 85 aanmeldingen per maand worden geregistreerd in het registratiesysteem.

Bovenstaande gegevens vragen om meer opheldering over wat een aanmelding is en hoe dit geregistreerd wordt. In het volgende hoofdstuk wordt daarom verder uitgezocht wat een aanmelding is en hoe dit binnen de teams wordt opgepakt.

## 5. Aanmeldingen

Bij de verzelfstandiging van de sociale teams en het verder vormgeven van de inhoud past het dat we meer zicht krijgen op het werk, wat we doen en wat we leveren. Dit zou kunnen door meer gebruik te maken van het registratiesysteem. Op de manier waarop we het nu hebben ingericht zou het logisch zijn dat elke nieuwe aanmelding leidt tot een nieuwe melding in het rapportagesysteem. Dit gebeurt (nog) niet. De inwoners die contact zoeken met het sociaal team leiden tot verschillende vragen en daarmee contactmomenten:

- Informatie en advies
- Aanmeldingen en vraagverduidelijking
- Wijzigingen



Vrijwel alle aanmeldingen bij het ST leiden tot contact, hetzij telefonisch, per mail of face to face. Soms wordt er een (korte) screening gedaan, soms wordt er advies gegeven maar meestal wordt er een intake gepland. Echter niet alle aanmeldingen leiden tot meldingen in het registratiesysteem. Een voorbeeld vraag die over het algemeen binnen de teams niet leidt tot een melding:

- Meneer wil graag wat betekenen in de wijk, hij zou graag een schildercursus geven.
- ST wordt gebeld door begeleider van bekende cliënt om een aangepaste wc aan te vragen.

Deze casus wordt door de medewerkers wel opgepakt maar worden niet verwerkt in het systeem. De medewerkers geven vooral aan dit niet te doen omdat ze de informatie van de cliënt niet goed kwijt kunnen in het systeem, ze niet goed weten wat ze moeten vermelden in het systeem en omdat er geen beschikking hoeft te komen. Dit onderstreept het belang van een eenduidige visie over de inhoud van het werk en de bijbehorende processen.

Twee voorbeeldvragen die over het algemeen leiden tot melding:

- Meneer heeft een betalingsachterstand bij de woningbouw en dreigt uit huis te worden gezet. Meneer geeft aan geen inkomen te hebben en wil een uitkering aanvragen (melding vanuit woningbouw).
- Mevrouw wil begeleiding aanvragen in verband met haar psychische klachten en omdat ze financiële problemen heeft.

Dit soort meldingen wordt vaker wel ingevoerd omdat er een concrete vraag is waar een concrete actie op volgt en waaruit een WMO beschikking kan volgen.

Over het algemeen kan worden gezegd dat er een scheidslijn is tussen WMO aanmeldingen en alle andere vragen die terecht komen bij de sociale teams. WMO aanmeldingen worden als drukkender ervaren omdat er wettelijke kaders aan verbonden zijn. Dit kader heeft wel als effect dat er meer op eenzelfde manier wordt gewerkt aan de vraag. Twee voorbeeldvragen van een sociaal team breed aanmelding:

- Vrouw 21 wil graag uit huis maar weet niet welke stappen te zetten.
- Man meldt zich aan omdat hij niet goed weet of hij nog bij zijn vrouw wil blijven.

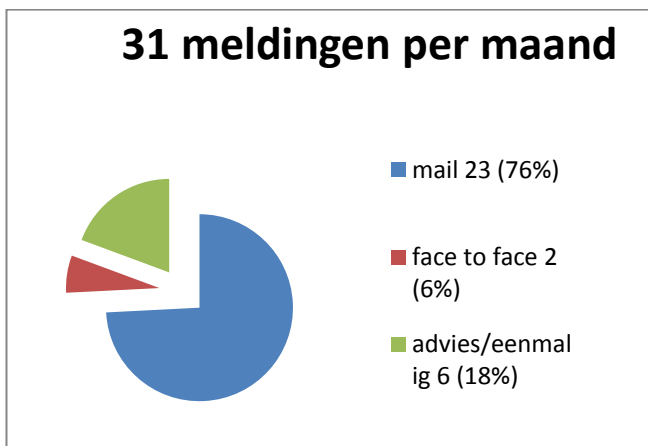
Navraag bij de teams laat zien dat teams wel behoefte hebben aan meer eenduidigheid in het aanmelden. In veel teams wordt de wijkmailbox (bijv. rivierenwijk@socialeteamsdeventer.nl) door een medewerker per week beheert. De medewerker sorteert voor zover mogelijk alle vragen die binnenkomen. Dat betekent in de praktijk het verifiëren van de vraag, het eventueel verwijzen naar externe partners of een voorliggende voorziening, het checken van de GBA gegevens en het doorzetten van de vraag naar een collega. Een collega neemt dan contact op met de aanmelder. Een aantal teams houden de vragen een week in het team en verdelen de aanmeldingen tijdens een teamvergadering. Het beheer van de mailbox kan wel 1 tot 2 uur per dag in beslag nemen.



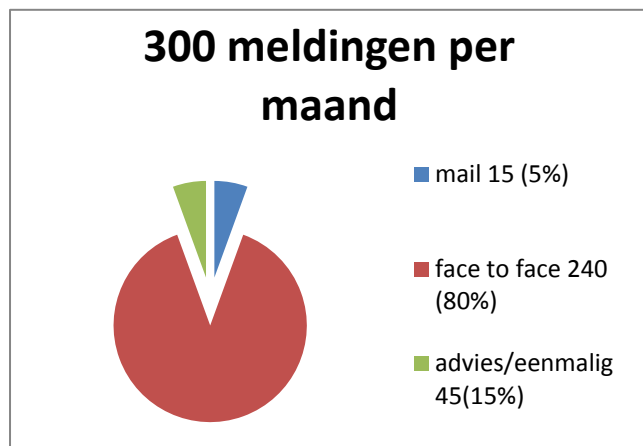
Navraag bij de teams blijkt dat er veel meer meldingen de teams bereiken maar dat deze niet allemaal worden geregistreerd. De Teams geven daarvoor onderstaande verklaringen:

- Geen eenduidig idee over wat een melding is;
- Een melding wat leidt tot een advies wordt vrijwel niet geregistreerd;
- Niet op de hoogte of er afspraken zijn rondom meldingen;
- Niet (voldoende) op de hoogte procedure melding;
- Groot verschil werkwijze medewerkers onderling;
- Geen (eenduidige) aansturing op proces;
- Systeem is niet gebruiksvriendelijk;
- Overgang TOP naar C2Go heeft veel mensen ontmoedigd nog te investeren in het oude systeem waardoor veel meldingen niet meer worden ingevoerd.

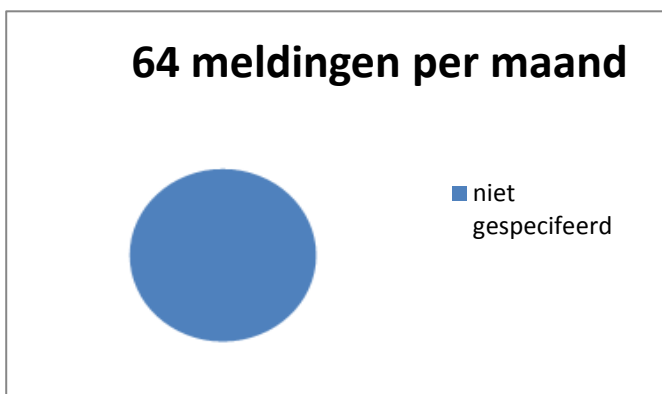
Om meer zicht te krijgen op de meldingen is er een steekproef gehouden in de maand maart. Hierbij met de kanttekening dat er op dit moment geen eenduidigheid bestaat over wat een melding is. Voor een melding wordt er in dit geval van uit gegaan: een handeling waar je langer dan 15 minuten mee bezig bent. Hieronder wordt de steekproef verder uitgewerkt aan de hand van cirkeldiagrammen. In overleg met team Colmschate en team Zandweerd zijn zij in verband met drukte en wisselingen in personeel buiten beschouwing gelaten. Wel zijn zij meegerekend in het totale aantal meldingen. Voor team Colmschate is er een gemiddelde genomen van de 3 kleinste teams: Buiten, Binnenstad en Borgele. Voor Zandweerd is er gekozen voor een gemiddeld aantal meldingen van alle wijken.



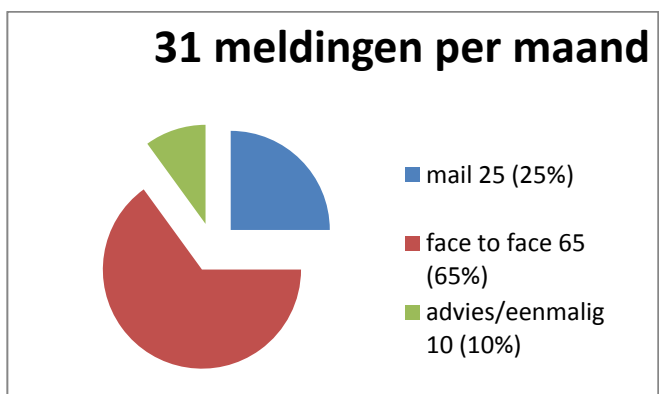
**Team Vijfhoek**



**Team Voorstad**

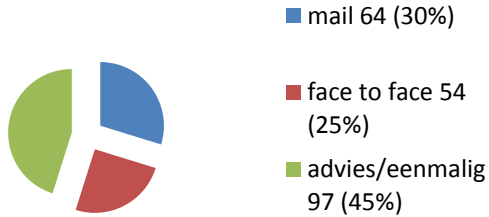


**Team Buiten**



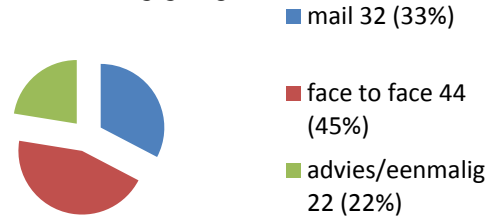
**Team Binnenstad**

### 215 meldingen per maand



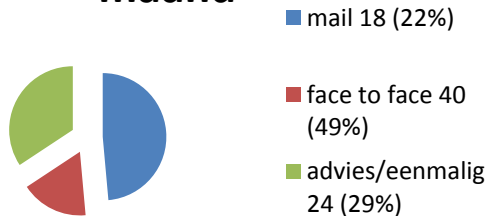
Team Borgele

### 98 meldingen per maand



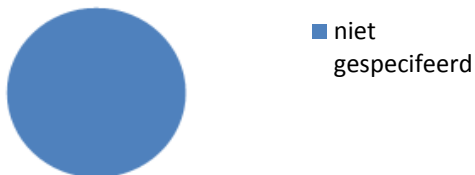
Team Keizerslanden

### 82 meldingen per maand



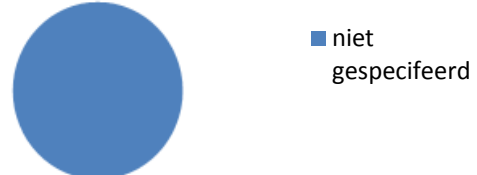
Team Rivierenwijk

### 115 meldingen per maand



Team Zandweerd

### 103 meldingen per maand



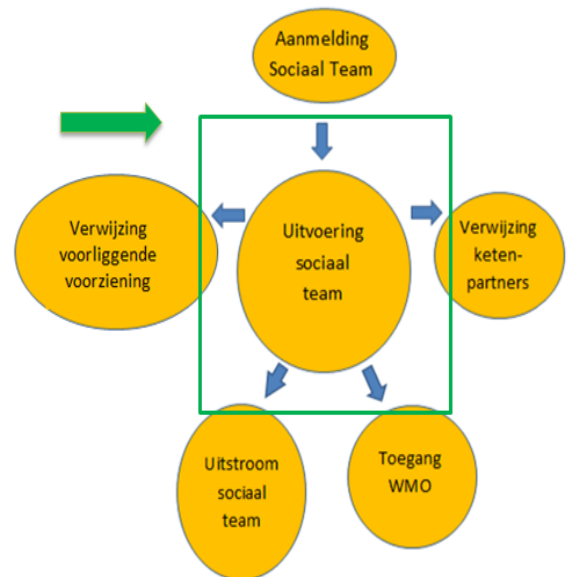
Team Colmschate

Naar aanleiding van bovenstaande steekproef kan er worden geconcludeerd dat er geen duidelijk beeld bestaat van de hoeveelheid aanmeldingen. Medewerkers ST ervaren over het algemeen een hoge werkdruk. De ervaren werkdruk ligt volgens medewerkers hoger dan de te meten werkdruk. In efficiency is daar van de oorzaak. Dit pleit voor een betere toegang en meer structuur en toezicht op de processen omdat meer zicht op het werk betekent dat er ingezet kan worden op dat wat nodig is. Wanneer medewerkers het werk beter kunnen doen ondersteunen zij uiteraard de bewoner beter.

## 6. Aanmeldprocedure

Gezien de toename aan vragen en problematiek worden alle vragen ongefilterd doorgezet waarbij de huidige capaciteit niet meer toereikend voor is. Zoals te zien in figuur 1 (pagina 5) blijft een groot deel van de aanmeldingen hangen in de uitvoering wat zorgt voor een grote werkdruk bij de medewerkers. Een deel van de aanmeldingen wordt aangenomen als aanmelding bij het ST alvorens er een vraagverheldering heeft plaatsgevonden. Dit kan komen door :

- goede bereikbaarheid/benaderbaarheid ST medewerkers;
- grote toegankelijkheid sociale teams;
- gebrek aan gezamenlijke visie over wat een aanmelding is “elk vraag van de bewoner kan een aanleiding zijn voor contact” ;
- “gebrek/onervarenheid” aan kennis medewerkers;
- Geen gezamenlijke visie over de werkinhoud;
- Hoeveelheid werk/drukke bij medewerkers.



Uit de steekproef aanmeldingen is gebleken dat er Deventer breed 1039 aanmeldingen gedaan zijn waarbij 524 leiden tot een beschikking, dat is 50%. Het is nu niet voldoende inzichtelijk wat er in alle aanmeldingen wordt gedaan. Om meer inzicht te krijgen in hoeveel aanmeldingen er worden gedaan, wat er met die aanmeldingen wordt gedaan, wat er in het traject gebeurt moet er echt wat veranderen in de werkwijze, de processen en het registratiesysteem. Dit om meer eenduidigheid te creëren in werkwijze en zicht te krijgen op hoe de aanmeldingen leidt tot een passend antwoord.

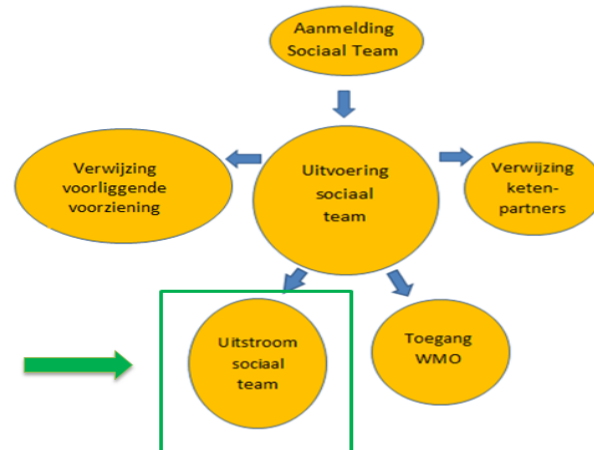
Ten eerste zou iedere cliënt moeten worden aangemeld, moet er kunnen worden gescreend wat het leefgebied is uit de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) als probleemgebied, en moet er in het systeem kunnen worden gekozen uit 3 opties: samenlevingsopbouw, uitvoering ST, of beschikking WMO.

Wanneer je als bewoner bij de aanmelding niet gelijk wordt gewezen op de werkwijze van de sociale teams kan de verwachting worden gewekt dat je sowieso met je vraag geholpen wordt. Wanneer er bij de toegang gelijk een goede vraagverduidelijking wordt gedaan kan dat betekenen dat zowel de bewoner als de professional tot de conclusie komen dat er geen verder traject komt. Of dat de bewoner met zijn vraag beter geholpen is bij een ander adres.

Door alle meldingen aan te nemen, maar niet te registreren ontstaat er geen gezamenlijke werkwijze/visie waardoor het Sociaal Team geen ruimte heeft voor de transitie die nodig is: vragen zoveel mogelijk oplossen in het voorliggende/preventieve veld en eigen kracht van mensen en netwerk aanspreken. De processen dienen verder geoptimaliseerd te worden.

## 7. Klanttevredenheid

Om zicht te krijgen op de tevredenheid van de aanmeldingen en werkwijze sociale teams is op een aantal plekken onderzoek gedaan. Dit wordt hieronder verder uitgewerkt.



### 7.1 Bewoners van de gemeente Deventer

Inwoners van de gemeente Deventer hebben afgelopen jaren middels klachten van zich laten horen over de (telefonische) bereikbaarheid van de sociale teams. Zie hiervoor hoofdstuk 1.3 en 1.4 op pagina 4 en 5. Ook nu krijgt het KCC bij de helft van de telefoontjes te horen dat bewoners het jammer vinden dat er geen direct contact mogelijk is met het sociaal team. Bewoners gaven bij start van de sociale teams aan dat ze niet altijd wisten of de mails die zij verzonden in goede orde waren ontvangen. Een aantal teams heeft daarop een automatische reply ingesteld. Deze reply's verschillen per wijk: het ene team geeft aan dat de mail in goede orde is ontvangen, andere teams geven aan dat de aanmeldingen worden verdeeld. Bewoners kunnen op die manier de indruk krijgen dat de vraag die zij hebben gesteld juist is en op de goede plek. Dit moet dan echter nog blijken. Het is daarom van belang bij de aanmeldingen een snelle(re) en bredere vraagverduidelijking te doen.

### 7.2 PAST team

Het past team richt zich vooral op de administratieve ondersteuning van de WMO. Zij krijgt veel telefoontjes en mails binnen met informatievragen en eenvoudige wijzigingen. Ook krijgt het Past team steeds meer taken met betrekking tot het klaarzetten van voorzieningen en het versturen van plannen. Het Past team krijgt vragen nu binnen via het KCC, de sociale teams of de WMO backoffice. Het past team heeft redelijke kennis van wet en regelgeving met betrekking tot de WMO en heeft een algemeen zicht op het werk van de sociale teams door de huidige samenwerking. Het Past team heeft echter geen direct contact met de bewoner. Omdat 50% van het werk leidt tot WMO beschikkingen zou het wenselijk zijn de samenwerking met het past team te vergroten.

### 7.3 Gezinscoaches

Gelijktijdig met de start van het sociaal team zijn ook de gezinscoaches van start gegaan. De gezinscoaches zijn er vooral voor de meervoudige jeugd- en opvoedingsvragen. Bewoners kunnen zich zelf aanmelden, of dit moet in overleg met de bewoner gedaan. Derden kunnen nooit zonder overleg een bewoner aanmelden.

Gezinscoaches hebben de toegang ingericht met een bureaudienst. Deze bureaudienst wordt ingevuld met alle medewerkers van het team. In de praktijk betekent dit eens per 2 weken een dagdeel bureaudienst. De bureaudienst is verantwoordelijk voor de aanmelding die in zijn/haar dagdeel wordt gedaan en draagt de aanmelding bij zich totdat duidelijk wordt of dit leidt tot een definitieve aanmelding voor de gezinscoach. Een definitieve aanmelding omvat ook altijd een intake formulier met een aantal vragen. De bureaudienst zet de aanmelding in het registratiesysteem en plaatst deze op een wachtlijst. Medewerkers kunnen zelf een nieuwe casus van de wachtlijst pakken wanneer zij ruimte hebben. Dit betekent dat medewerkers kunnen verdelen op expertise en affiniteit. Zij houden hiermee ook hun expertise meer in stand.

De aard en complexiteit van vragen maakt dat er bij de gezinscoaches geen behoefte is aan een inloopsprekkuur. Deze toegankelijkheid wordt voor zover bekend niet gemist door de inwoners van Deventer. Door de gecentraliseerde toegang van de gezinscoaches wordt elke inwoner op dezelfde manier ondersteund. Dit zorgt voor elke inwoner dezelfde aanpak.

#### 7.4 Medewerkers

Collega's geven aan graag betrokken te blijven bij de toegang en aanmeldingen omdat zij zo zicht krijgen op wat er binnen komt, wat de vragen zijn en hoe de wijk leeft. De sociale teams bieden toegang tot samenlevingsopbouw, uitvoering van het sociaal team zelf en de WMO. De sociale teams bedienen hiermee een veel grotere doelgroep dan de gezinscoaches. Door het aandeel samenlevingsopbouw binnen het sociaal team richt het sociaal team zich meer op de wijk en de stad als omgeving. Medewerkers geven aan de vrijheid te waarderen maar weten lang niet altijd of zij hetgeen doen wat juist is. De teams zouden hierover graag meer terug horen zodat zij ook van elkaar leren.

## 8. Organisatievoorstellen

In dit hoofdstuk worden twee oplossingsrichtingen uitgewerkt die de toekomstwens kunnen realiseren. Beide oplossingsrichtingen hebben als voorkeur de centrale toegang onder te brengen bij het KCC van de Gemeente Deventer. Een nieuw en apart georganiseerd KCC opzetten voor een relatief klein aantal contacten vraagt een te grote investering.

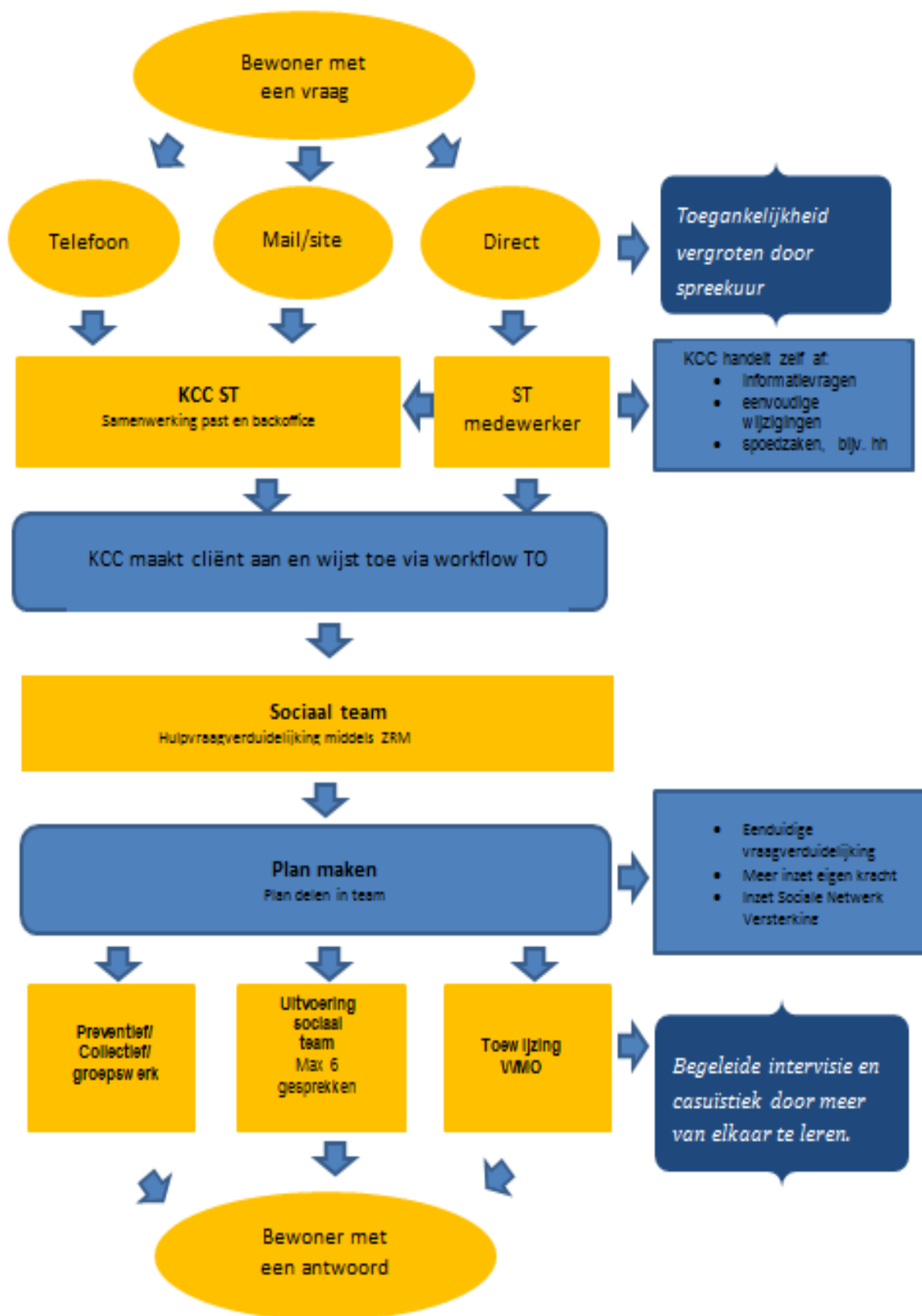
Wat er in ieder geval bereikt moet worden met de nieuwe toegang:

- Laagdrempelige toegankelijkheid voor de inwoners van Deventer;
- Verhogingssnelheid reactietijd op aanmelding;
- Mogelijkheid tot direct contact medewerker ST;
- Eenduidigheid in aanmeldprocedure;
- Aanmeldingen uniformeren;
- Eenduidige vraagverheldering;
- Meer zicht op het aantal meldingen door de meldingen in te voeren in TOP;
- Mogelijkheid tot overname meldingen door andere teams bij drukte door regie bij KCC ST
- Door meer eenduidigheid in het aanmelden en meer uitputting van het systeem meer gebruik kunnen maken van alle informatie om zo preventiever, efficiënter en doelmatiger te kunnen werken;
- In de toekomst meer ontwikkelingen richting kenniscentrum voor inwoners, professionals en medewerkers. Vanuit het punt waar de informatie binnen komt, de signalen te verzamelen en hier op te anticiperen.

Dit zijn de twee oplossingsrichtingen die worden uitgewerkt:

3. Het KCC wordt bemand met medewerkers van de sociale teams.
4. Het KCC wordt bemand met nieuwe medewerkers die door scholing zo goed mogelijk de eerste vragen kunnen beantwoorden.

Op de volgende pagina wordt in beeld gebracht wat het uitgangspunt is bij de realisatie van de nieuwe toegang. Per organisatievoorstel wordt in de volgende paragrafen beschreven hoe dit gerealiseerd kan worden.



Figuur 4: Grafische weergave nieuw toegangsproces

### 8.1 KCC van ST bemensd met professionals ST

Het KCC ST van de gemeente Deventer moet het visitekaartje worden van de ST en biedt fysiek plek aan 2 medewerkers van het sociaal team per dag. Dit zullen ervaren ST medewerkers zijn die minimaal 2 jaar werkzaam zijn bij de sociale teams. Dit is nodig omdat zij goed bekend zijn met de werkwijze van de sociale teams, de ontwikkelingen in het werkveld en de sociale kaart van Deventer. Medewerkers moeten affiniteit hebben met de toegang en werken per tweetal vanuit het KCC om daar alle nieuwe en her-aanmeldingen aan te nemen.

De wens is om voor een kleine club mensen te kiezen om zo een team neer te zetten ter bevordering van de samenwerking en de korte lijnen. Voorkeur is om elk team 1 dag in de week bereikbaarheid te laten draaien aan de hand van een roulatieooster. Van de 9 teams zullen er dan 4 kleine teams kunnen worden samengevoegd (Borgele en Buiten, Colmschate en Binnenstad) om zo tot een roulatieooster te komen. Medewerkers zijn formeel ondergebracht bij de ST. Het KCC ST is 5 dagen per week telefonisch te bereiken van 9:00 tot 18:00 uur. Op donderdag avond is er "koopavond" tot 21:00 uur.

#### Bereikbaarheid

- ✓ Het KCC ST zorgt voor een laagdrempelige toegang, ze zijn zowel telefonisch als per mail te benaderen voor alle vragen in Deventer.
- ✓ Met betrekking tot de ontwikkelingen rondom zelfstandigheid moet er worden gekozen voor een nieuw en makkelijk telefoonnummer waarop het KCC ST te bereiken is. De bewoner moet direct contact (kunnen) krijgen met een medewerker ST.
- ✓ Het KCC ST kan een eenvoudige vraagverheldering doen, kan een melding aannemen en/of verwijst bewoners zo nodig door naar externe partijen of het spreekuur in de wijk. Ook kan het KCC ST eenvoudige vragen zelf afhandelen zoals een verlenging huishoudelijke hulp. De toegang zorgt voor een eenduidige vraagverheldering zodat welke bewoner in elke wijk op dezelfde manier geïnformeerd wordt. Ook is voor elke wijk de aanmeldprocedure gelijk.
- ✓ Het KCC ST weet wanneer een aanmelding door te zetten naar het sociaal team. Desgewenst kunnen zij gebruik maken van het consulteren van ketenpartners.
- ✓ KCC ST weet bewoners te informeren over de werkwijze ST en zorgt dat de meldingen goed worden doorgezet in het registratiesysteem.
- ✓ Het KCC ST beslist niet inhoudelijk over nieuwe vragen of aanmeldingen en ontvangt geen cliënten.
- ✓ Wanneer bewoners direct contact willen met het ST kunnen zij door het ST verwezen worden naar inloopsprekuren in de wijk. In de toekomst zou het mogelijk moeten worden dat bewoners zelf via de site een afspraak kunnen inplannen bij het spreekuur in hun wijk. Ook kunnen KCC ST medewerkers bewoners inplannen op de spreekuren van de wijk.
- ✓ Sociale teams zijn nu te bereiken via afzonderlijke mails maar de wens is dit om over te zetten naar een algemeen emailadres. Dit emailadres bijv. info@socialeteamsdeventer, kan dan worden beheerd door de medewerkers KCC ST. De wijkemail komt hiermee te vervallen. De komende tijd zal het wijkmailadres achter de schermen worden doorgezet naar een algemeen mailadres.

#### Taken KCC ST

De KCC ST medewerker kan een eenvoudige vraagverheldering doen en kan de vraag eventueel zelf beantwoorden en/of de bewoner/professional verwijzen naar spreekuren of een externe partij. Bij vragen rondom her-indicaties of aanvraag voorzieningen kan een KCC ST er op wijzen welke stappen de bewoner vast zelf kan doen (evaluatieformulier herindicatie etc.). Er moet bewust voor worden gekozen alle vragen die binnen komen wel in het registratiesysteem te zetten (dus ook anoniem) zodat er voor de ST medewerkers in de wijk wel zicht blijft of de vragen in de wijk, de signalen etc. Voor de ST medewerker in de wijk is het prettig melding te krijgen van de vraag die de bewoner heeft gesteld. Het is daarom van belang dat de medewerker KCC ST de vraag van de bewoner aanneemt, eventueel zelf beantwoordt en in beide gevallen een melding aanmaakt in het rapportagesysteem zodat dit doorgezet kan worden naar de wijkmeldingen in het registratiesysteem. Het is dan aan de deskundigheid wijkmedewerkers zelf wat ze met deze melding doen; is het ter kennisgeving, nodigt het uit voor nieuw contact o.i.d. Extra taken m.b.t. plannen en her-indiceren kunnen worden ingepland middels de workflow van de sociale teams.



Medewerkers ST moeten in het rapportagesysteem van de Sociale Teams kunnen. Met het oog op privacy moet er worden gekozen voor een beveiligde verbinding waar alleen de KCC ST medewerkers in kunnen. In het registratiesysteem moet een update plaats vinden zodat er meer gebruik kan worden gemaakt van alle informatie Deventer breed en per wijk. Zo zou er meer zicht moeten komen op hoeveel aanmeldingen er per wijk zijn, wat de grondslag van de aanmelding is en tijdens het proces hoe de bewoner geholpen, welke inzet er geweest is en wat de tevredenheid is van de bewoner.

De wens is dat het KCC straks zo goed de aanmeldingen aanneemt dat je als medewerker ST er ook belang bij krijgt alle nieuwe aanmeldingen via het ST te laten verlopen omdat de bewoner dan wordt aangemeld als cliënt in het registratiesysteem en al in de wijk workflow komt te staan. Het KCC ST moet een vraagbaak zijn voor zowel bewoners als professionals. Processen binnen de sociale teams moeten goed bekend zijn. Het is van belang het een en ander te weten van wetgeving. Ook moeten de medewerkers goed op de hoogte zijn van de sociale kaart zodat de juiste vraag aan het juiste loket gesteld wordt: juridisch loket, bijzonder zorgteam, crisisdienst Dimence, groepswerk, spreekuren, jeugd. Het ST voert de WMO uit waar de Gemeente voor verantwoordelijk is. Vanuit die verantwoordelijkheid is het wenselijk het KCC ST te bemensen met zowel ST medewerkers als past en KCC medewerkers. Dit om de samenwerking te intensiveren en van elkaar te leren.

### Toekomst

Het KCC moet in de toekomst een kenniscentrum worden voor alle info Deventer breed. Ook zullen de medewerkers KCC ST een signalerende functie krijgen. Op die manier kan er ook preventiever, efficiënter en doelmatiger gewerkt worden. Het kan de start zijn voor groepswerk, bewonersinitiatieven en cliënttevredenheidsonderzoeken.

### Visie

De kanteling van de WMO heeft behelst de vraag achter de vraag te bereiken. Drie jaar geleden zijn de sociale teams begonnen met een transformatie en zijn de effecten zichtbaar van het doorvragen en het generalistisch werken. Wanneer mensen voor een vervoersvraag bezocht worden wordt daarnaast ook globaal, soms uitgebreid, gevraagd naar andere levensgebieden. Er wordt gevraagd naar wederkerigheid, naar daginvulling en zingeving. Voor veel mensen betekent dit ook op meer gebieden ondersteuning. Vanuit elk team gaat de wens op om elke vraag op te mogen blijven pakken en het aan de deskundigheid medewerker over te laten of dit telefonisch of face to face wordt gedaan. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat verlengingen voor huishoudelijke hulp en taxipassen ook telefonisch zouden kunnen worden gedaan door het KCC. Nieuwe aanvragen moeten altijd via het ST. Bijlage 3 geeft de procesbeschrijving voor het ST weer.

### Algemene risico-omschrijving voor beide oplossingsrichtingen:

Algemene risico-omschrijving voor beide oplossingsrichtingen	Impact (en urgentie)	Maatregel ter voorkomen van dit risico/ effect van het risico	Wie is eigenaar hiervan – wie hiervoor nodig
Inwoners van Deventer ervaren niet dat zij beter worden geholpen met hun vraag.	Groot	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toegang goed neerzetten.</li> <li>➤ Processen in toegang op orde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectgroep cliënt-tevredenheid.</li> </ul>
Geen visie ST met werkwijze en bijbehorende processen.	Groot	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ visie ST meer uitwerken</li> <li>➤ processen m.b.t. werkwijze ST verder uitwerken</li> <li>➤ toezicht op de processen meer prioriteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectmanager, teamleiders, projectleider.</li> </ul>
Bewoners blijven de ST medewerker bellen in plaats van de toegang.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ nieuw telefoonnummer goed verspreiden</li> <li>➤ mensen niet doorverbinden maar opnieuw laten bellen i.v.m. onafhankelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ communicatiemedewerker</li> </ul>

<b>Algemene risico-omschrijving voor beide oplossingsrichtingen</b>	<b>Impact (en urgentie)</b>	<b>Maatregel ter voorkomen van dit risico/ effect van het risico</b>	<b>Wie is eigenaar hiervan – wie hiervoor nodig</b>
Visie rondom het verdelen van cliënten op postcodegebieden versus expertise zorgt voor onduidelijkheid/inzicht verschil.	Gemiddeld, hangt samen met bovenstaand risico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ effecten meten in 4 teams, 2 waar wordt gewerkt op postcodegebied, 2 waar wordt gewerkt op expertise, op basis van uitkomsten en analyse een keuze maken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
Ontbreken van een eenduidig proces in eerste fase met een snel eerste contact en een juiste toewijzing.	Groot	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Duidelijk proces van intake en screening bij toegang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
Samenwerkingspartners hebben geen zin zich te conformeren.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projectgroep tijdig informeren en hen wijzen op de voordelen die een nieuwe toegang met zich mee brengt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectmanager, projectleider</li> </ul>
Werkwijze is niet goed uitvoerbaar.	Groot	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registratiesysteem moet worden geüpdatet</li> <li>➤ Gebruiksvriendelijkheid moet worden vereenvoudigd</li> <li>➤ Training aan medewerkers op de wijzigingen (tijd voor claimen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Functioneel beheer, projectleider</li> </ul>
Toegankelijkheid is niet voor elke burger gegarandeerd in de wijk.	Gemiddeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zorg dragen dat er voor 1 okt. In elk team een inloopsprekkuur is.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teamleider, projectleider.</li> </ul>
Informatie is niet voor iedereen toegankelijk.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sociale kaart en digi-boek van gemeente Deventer voor KCC ST medewerkers beschikbaar maken</li> <li>➤ Per wijk moet inzichtelijk worden wat het aanbod per wijk is met contactpersonen voor dat aanbod.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projectleider</li> </ul>
Nieuwe toegang kan ook als drempel werken.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zorgen voor een toegankelijke KCC met de juiste mensen.</li> <li>➤ ST bereikbaar blijven in wijk.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projectleider</li> </ul>
Onafhankelijke cliënt - ondersteuning verdwijnt.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Onafhankelijkheid borgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projectleider</li> </ul>

Onderstaande risicomatrix is de matrix uitgewerkt met de risico's voor oplossingsrichting 1.

<b>Risico-omschrijving</b>	<b>Impact (en urgentie)</b>	<b>Maatregel ter voorkomen van dit risico/ effect van het risico</b>	<b>Wie is eigenaar hiervan – wie hiervoor nodig</b>
Onvoldoende samenwerking KCC ST en past.	Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bij start KCC ST gelijk optrekken met medewerkers KCC en medewerkers past.</li> <li>➤ Uitzoeken samenwerking i.v.m. privacy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
Weinig samenwerking KCC ST en ST.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ teveel wij/zij denken. Gezamenlijk team blijven. Ideeën blijven bundelen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
Er zijn geen/te weinig mensen te vinden die in het KCC ST willen werken.	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Functieprofiel maken</li> <li>➤ Starten met mensen die affiniteit hebben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
KCC ST medewerkers moeten hun verwachtingen teveel bijstellen. Werkplezier verdwijnt.	Gemiddeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Medewerkers eigenaar maken van het KCC ST.</li> <li>➤ Tijdig evalueren met medewerkers.</li> <li>➤ Samenwerking CC en past medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectleider</li> </ul>
Sociale teams krijgen een andere bezetting omdat mensen ook KCC ST taken gaan doen.	Gemiddeld, hangt ook samen met visie postcode gebied	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Flexibele schil invoeren in het ST.</li> <li>➤ Wanneer visie blijft dat medewerkers op postcodegebied blijven werken wordt vervanging moeilijker.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ projectgroep</li> <li>➤ projectmanager, teamleider, projectleider</li> </ul>

In de volgende paragraaf wordt oplossingsrichting 2 verder uitgewerkt.

## 8.2 KCC van ST bemend met telefonist/I&A

Oplossingsrichting 2 onderscheid zich vooral in de bezetting van het KCC ST. Bij oplossingsrichting 2 zal het KCC ST bezet worden met medewerkers van het huidige past team en KCC medewerkers.

Voordeel voor Past-medewerkers is dat zij redelijk bekend zijn met de inhoud van het werk en op het gebied van de WMO redelijk juridisch onderlegd zijn. Het ST zelf zal geen medewerkers leveren voor het KCC, dit zal uit extra formatie moeten komen. Medewerkers zijn formeel ondergebracht bij de ST. Het KCC ST is 5 dagen per week telefonisch te bereiken van 9:00 tot 18:00 uur. Op donderdag avond is er "koopavond" tot 21:00 uur.

Om bewoners wel de mogelijkheid te geven direct contact te krijgen met een medewerker ST moet elk team per dag bereikbaarheidsdienst draaien. Het KCC ST kan bij twijfel de vraag dan doorzetten naar de bereikbaarheidsdienst.

### Bereikbaarheid

- Elke wijk moet elke dag bereikbaarheidsdienst hebben voor vragen vanuit het KCC, dus mogelijk direct contact met bewoner/professional. Deze bereikbaarheid is van 9:00 tot 18:00 uur en op donderdag tot 21:00 uur.
- Teams moeten zelf zorg dragen voor de bereikbaarheid. Ook kan hierbij weer worden gedacht aan het samenvoegen van teams.
- Het KCC weet bewoners te informeren over de werkwijze ST en zorgt dat de meldingen goed worden doorgezet in het registratiesysteem.
- Het KCC beslist niet inhoudelijk over vragen of aanmeldingen en ontvangt geen cliënten.
- Voor de verdere uitwerking van oplossingsrichting 2 verwijst ik naar de beschrijving van optie 1 op pagina 18 en 19.

### Risicomatrix oplossing 2

Voor oplossingsrichting 2 geldt een aantal dezelfde risico's als bij oplossingsrichting 1. Dit is te zien in het algemene risico schema op pagina 19 en 20.

De extra risico's voor oplossing twee zijn hieronder verwerkt.

Risico-omschrijving	Impact (en urgentie)	Maatregel ter voorkomen van dit risico	Wie is eigenaar hiervan – wie hiervoor nodig
Medewerkers KCC ST zijn niet snel genoeg op niveau.	Hoog	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tijdelijk samen werken met ST medewerkers.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Projectleider</li></ul>
Onvolledige screening aan voorkant wat blijft zorgen voor toename aanmeldingen.	Hoog	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uitstellen van implementatie.</li><li>➤ Nieuwe medewerkers eerst inwerken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Projectleider</li></ul>
Kwaliteit gaat verloren.	Hoog	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sociale kaart en digi-boek beschikbaar maken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Projectleider</li></ul>

## 9. Advies

In dit document zijn twee opties uitgewerkt om een eenduidige manier van melden en aanpak te bewerkstelligen. Hieronder volgt een voorstel voor de opdracht zoals op pagina 8 weergegeven. Deze opdrachteisen worden hieronder uiteengezet:

- **U levert voor 1 juni een voorstel aan om de toegang van de sociale teams te verbeteren.**
- **U geeft aan welke mogelijkheden er zijn om de bereikbaarheid te verbeteren en hierbij aan te geven wat het voorkeursmodel is (o.a. apart telefoonnummer, doorverwijssysteem, (de)centraal klantcontactcentrum). N.B. het gaat hier om zowel telefonische bereikbaarheid als om communicatie via de mail**
- **U geeft daarbij uitvoering aan servicenormen zoals deze ook door de gemeente gehanteerd worden:**
  - **80% van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden opgenomen**
  - **60% kan in één keer goed beantwoord worden**
  - **Indien de juiste medewerker niet aanwezig is, wordt er een terugbelverzoek gemaakt**
  - **De bewoner wordt binnen 1 werkdag teruggebeld**
- **U draagt zorg voor voldoende training / scholing van de medewerkers**
- **U geeft aan wat het tijdspad is waarin de wijzigingen doorgevoerd kunnen worden met daarbij een begroting**
- **U benoemt op welke momenten evaluatie mogelijk is.**

➤ **Mogelijkheden om de bereikbaarheid te verbeteren**

De toegang kan verbeterd worden door deze gecentraliseerd vorm te geven. De nieuwe coöperatie zal een zelfstandige entiteit worden en daarom is het belangrijk te kiezen voor een nieuw telefoonnummer waarbij er de mogelijkheid is voor direct contact met een ST medewerker. De directe bereikbaarheid moet vergroot worden door in ieder geval in elke wijk een spreekuur te organiseren om zo voor iedere bewoner de mogelijkheid te bieden voor direct contact. Bij een gecentraliseerde toegang past het dat ook de afzonderlijke emailadressen voor de wijkteams komen te vervallen en dit vanuit de toegang wordt beheerd.

➤ **Voorkeursmodel**

Op basis van het onderzoek en de risico's adviseer ik te kiezen voor optie 1: Het KCC ST bemand met professionals ST. Met optie 1 willen we nu investeren in een goede toegang die uiteindelijk het visitekaartje wordt voor het sociale domein. Medewerkers KCC ST zal bestaan uit ervaren ST medewerkers die het werk goed kennen en zicht hebben op het werkveld.

➤ **Servicenorm**

Uiteraard mag er van uit worden gegaan dat met de start van de nieuwe coöperatie de servicenormen van de gemeente gehanteerd worden.

➤ **Training, scholing medewerkers**

De formatie zal voor een deel kunnen komen uit de bestaande formatie. Ook zal er rekening moeten worden gehouden voor extra tijd, implementatietijd en ontwikkeltijd. Daarom moet het komende jaar 2 fte worden vrijgemaakt om het KCC verder op te richten. 1 fte zal voor 2 vaste medewerkers zijn en 1 fte als projectleider KCC. Het ST voert de WMO uit waar de Gemeente voor verantwoordelijk is. Vanuit die verantwoordelijkheid is het wenselijk het KCC ST te bemensen met zowel ST medewerkers als past en KCC medewerkers. Dit om de samenwerking te intensiveren en van elkaar te leren. In de praktijk zal dit betekenen dat er 1 vaste KCC medewerker is en 1 roulatiepool van medewerkers uit het ST. Daarnaast zal er vanuit past en het KCC een medewerker kunnen aansluiten om zo de draagkracht met elkaar te vergroten. Wanneer de opdracht voor een nieuwe toegang definitief is zal een scholingsplan onderdeel worden van de implementatie.

➤ **Tijdspad**

Gezien het tempo van de doorontwikkeling en de businesscase voor de nieuwe coöperatie is het doel de nieuwe toegang in 2019 te hebben staan.

## Bijlage 1: Klantroute KCC ST

### 1. Aanmelding

Bewoner meldt zich bij het wijkteam via:

- email ([info@socialeteamsdeventer.nl](mailto:info@socialeteamsdeventer.nl))
- telefoon (nieuwnummer)
- inloopsprekuren in de wijk
- fysiek bij een wijkteam
- ketenpartners
- Gemeente Deventer

### 2. Registratie

Medewerker KCC ST:

- Neemt aanmelding aan en rapporteert de vraag van de bewoner in het rapportagesysteem. Vraagt uit aan de hand van ZRM.
- Inwoners wijzen op voorliggende voorzieningen.
- Vraagt welke hulp al is betrokken, bij herindicatie wijzen op evaluatieplan.
- Informeert de bewoner over werkwijze en tijdspad.
- Wijst de bewoner op de mogelijkheid cliëntondersteuning.

### 3. Vraagverduidelijking

Medewerker ST:

- Afspraak maken inwoner en betrokkenen.
- Vraagt de vraag verder uit aan de hand van de ZRM
- Maak op basis van de vraag doelen hoe de vraag bereikt zou kunnen worden
- Inventariseer met de inwoner hoe hij of zij op eigen kracht de doelen zou kunnen behalen:
  - 1) wat kan client zelf
  - 2) wat kunnen huisgenoten
  - 3) wat kan het sociaal netwerk
  - 4) ondersteuning wijkteam
  - 4) vrij toegankelijke zorg
  - 5) mogelijkheden tweede lijn
  - 6) niet vrij toegankelijke zorg
- Vraag eventueel dossier op bij eerder ondersteuning

### 4. Plan

Medewerker ST:

- Maakt altijd een plan, ook bij niet geïndiceerde zorg
- Maakt het plan concreet
- Laat in het plan zien welke kaders zijn afgewogen voor de betreffende ondersteuning.
- Bespreek het plan met de bewoner en laat de bewoner ondertekenen
- Geef een kopie van het plan aan de bewoner

### 5. Inzet door inwoner

Medewerker ST:

- Zet de voorziening klaar in het registratiesysteem
- Stuurt het plan naar de administratie om verwerkt te worden

### 6. Evalueren

Medewerker ST:

- Evalueert de doelen in het plan en stelt zo nodig bij
- Werkt het plan bij in Top.

### 7. Afsluiten

Medewerker ST sluit dossier wanneer doelen zijn behaald.