

Evaluatie Meldpunt sociaal domein Olst-Wijhe

Februari 2021



Leeswijzer

In deze notitie evalueren we de resultaten van het tijdelijk ingestelde Meldpunt sociaal domein Olst-Wijhe. We kijken terug naar de aanleiding en de opzet ervan en geven een beeld van de concrete resultaten. De notitie eindigt met het trekken van conclusies en het doen van aanbevelingen.

In de bijlage besteden we aandacht aan andere kanalen waar onze inwoners met een vraag, melding of klacht over het sociaal domein terecht kunnen en de mate waarin men van deze mogelijkheden gebruik maakt.

Aanleiding

Het college heeft op 28 november 2017 besloten om voor de duur van twee jaar een *Meldpunt sociaal domein Olst-Wijhe* in te stellen. Het meldpunt is bereikbaar voor inwoners van onze gemeente die een melding of vraag hebben rondom de uitvoering van de Wmo 2015, Jeugdhulp en de Participatiewet. Ook kunnen inwoners verbetersuggesties doorgeven aan het Meldpunt. Afgesproken is dat op basis van een evaluatie na 2 jaar besluitvorming zal volgen over de wijze waarop inwoners daarna met hun vragen en signalen in onze gemeente het beste terecht kunnen.

Overwegingen

Voor inwoners die te maken hebben met de nieuwe wetten is er sinds 2015 veel veranderd. In onze gemeente zetten verschillende partijen zich in binnen het sociaal domein. In het algemeen is sprake van korte lijnen en weinig klachten. Maar ook in onze gemeente hebben wij geen zicht op mensen die eventueel tussen wal en schip dreigen te vallen of de weg in dit landschap wellicht onvoldoende kunnen vinden.

De Adviesraad samenleving is niet bevoegd om te adviseren over klachten, bezwaarschriften en andere zaken voor zover die op individuele inwoners betrekking hebben.

De gemeente heeft besloten, op initiatief van de Adviesraad en in relatie met het lopende programma transformatie sociaal domein, om gedurende twee jaar te inventariseren welke signalen inwoners afgeven over mogelijke verbeterpunten inzake het beleid en de uitvoering van het sociaal domein.

Een laagdrempelig meldpunt dat onafhankelijk opereert van gemeente en lokale instellingen is hiervoor een geschikte vorm. Invulling en bemensing van het Meldpunt heeft in overleg met de Adviesraad Samenleving plaatsgevonden. Het betreft geen wettelijke taak voor de gemeente.

Na ruim twee jaar (later is de looptijd enkele maanden verlengd) ervaringen met het Meldpunt volgt nu een evaluatie en een besluit over de wijze waarop inwoners in de toekomst met hun vragen en signalen in onze gemeente het beste terecht kunnen.

Invulling, werkwijze en kosten

Het Meldpunt is vanaf september 2018 (na een lange wervingsperiode) bemenst door twee enthousiaste vrijwilligers en is telefonisch en per email bereikbaar. Om een goede bereikbaarheid voor de inwoners te waarborgen wordt gebruik gemaakt van een telefoonservice dienst. Meldingen kunnen zo op alle werkdagen worden doorgegeven.

Per jaar werden de volgende kosten voorzien:

- het materieel faciliteren van het Meldpunt (w.o. kosten telefoon, onkostenvergoeding vrijwilligers, evt. spreekuurlocaties);
- communicatie-/P.R. kosten;
- deskundigheidsbevordering en ondersteuning.

Dekking van de kosten voor dit Meldpunt (begroting maximaal € 15.000, - per jaar, totaal € 30.000, -) vormde het experimentenbudget sociaal domein 2018 en 2019. In de praktijk bleven de kosten beperkt tot de helft ervan: ca. 7.500, - per jaar. De vrijwilligers maakten geen gebruik van externe scholing en er werden geen ruimten gehuurd.

Communicatie /bekendheid

Bij de start van het Meldpunt heeft De Stentor een groot artikel aan het Meldpunt gewijd. De gemeente plaatste berichten in de Huis aan Huis en op de website en verspreidde flyers, o.a. via onze contactpersonen/maatschappelijke partners in de wijk. De ouderenbonden brachten meer dan 500 flyers onder de aandacht van haar leden. In de nieuwsbrieven Samen voor Elkaar is verschillende keren aandacht besteed aan het Meldpunt.

De vrijwilligers van het Meldpunt maakten persoonlijk kennis met de deelnemende organisaties van het Integraal netwerk van uit Huus en bezochten op uitnodiging ook enkele andere organisaties. De Adviesraad Samenleving geeft permanent uitleg over de functie van het Meldpunt op haar website. Uiteraard is het Meldpunt ook op de gemeentelijke website te vinden. Periodiek plaatsten we voor de inwoners een reminder in de Huis aan huis over het bestaan en de bereikbaarheid van het Meldpunt.

Meldingen

De ontvangen meldingen van sept. 2018 t/m 21 februari 2021 (= 2,5 jaar) vallen qua aard onder te verdelen naar:

- **Waar moet ik zijn?** Het Meldpunt wees bij 8 meldingen mensen de weg
- **Ontevreden over gemeentelijke afwikkeling** Het Meldpunt bemiddelde bij 5 meldingen.

Melding	Waar moet ik zijn?	Niet tevreden	Actie/oplossing door Meldpunt
Buurvrouw maakt zich zorgen over problematiek burens (GGZ)	X		verwijzing
Gezin is erg boos op gemeente wegens gebrek aan voortgang en niet nakomen afspraken in Wmo casus		X	In overleg met Toegang is casus alsnog opgepakt en opgelost
Knelpunt gezinssituatie als gevolg van geen passende kwaliteit van de zorg voor het kind		X	In overleg met Toegang is casus alsnog opgepakt en opgelost

Melding	Waar moet ik zijn?	Niet tevreden	Actie/oplossing door Meldpunt
Ontevreden dat seniorenwoningen nu ook voor anderen te huur zijn	X		verwijzing
Inwoner wil geen onafhankelijke medische keuring als voorwaarde voor een Wmo voorziening		X	Ondanks bemiddeling Meldpunt en inzet Toegang (nog) niet opgelost.
Inwoner vraagt om hulp i.v.m. scheiding	X		verwijzing
Inwoner wacht al een tijd op aangevraagd pasje voor regio taxi		X	In overleg met Toegang is casus alsnog opgelost
Inwoner zoek hulp voor broer	X		doorverwijzing
Inwoner is het niet eens met beleid "algemeen gebruikelijk" voor zijn aangevraagde voorziening	X	X	Doorverwijzing naar bezwaarschriftencommissie
Vraag over beschermd wonen	X		verwijzing
Gebrek aan voortgang over bestaande Wmo casus en niet nakomen afspraken (melding door ambulant begeleider namens cliënt)		X	In overleg met Toegang is casus alsnog opgepakt en opgelost
Dochter vraagt info voor eenzame (Turkse) moeder	X		verwijzing
Vrijwilliger vraagt hulp voor situatie inwoner (mogelijke hulpmijder)	X		verwijzing

* excl. overige telefoontjes/mails, zoals van inwoners die overduidelijk de gemeentelijke Toegang bedoelden (bijv. afspraak afzeggen), uitnodigingen aan Meldpunt om kennis te maken met een organisatie of vragen van buiten Olst-Wijhe hoe dit Meldpunt is ingericht.

De ontvangen meldingen sluiten naar de aard ervan goed aan bij de inhoudelijke doelen die vooraf voor het Meldpunt waren geformuleerd:

1. Het bieden van een laagdrempelige mogelijkheid voor burgers om hun ervaringen, signalen en/of mogelijke verbeterpunten in het sociaal domein te melden;
2. Het verhelderen van een vraag van inwoners en het eventueel direct door verwijzen naar een instantie die een oplossing kan bieden bij het voorliggende vraagstuk/probleem;

Een melding ging over SallandWonen, een casus betrof Jeugdhulp, de overige meldingen gingen over de Wmo. Er zijn alleen meldingen ontvangen die te maken hadden met iemands specifieke situatie (geen meer algemene verbetervoorstellen).

Conclusies en aanbevelingen

Conclusie is dat het Meldpunt, zoals ook vooraf werd ingeschat, geen grote aantallen meldingen heeft ontvangen. Dit is ook in de lijn van in het algemeen positieve waarderingen uit cliëntenonderzoek in het sociaal domein en via monitoring van klachten en bezwaren (zie voor details de bijlage).

Ter illustratie: de gemeente ontvangt jaarlijks ca. 1000 Wmo meldingen en er kwamen in 2,5 jaar tijd in totaal 5 ontevreden inwoners met een Wmo casus bij het Meldpunt sociaal domein terecht.

Gelet op de bevindingen en de toets binnen het huidige proces van heroverweging (wat zijn wettelijke taken) wordt voorgesteld het Meldpunt conform het uitgangspunt van tijdelijkheid bij de oprichting per 30 april 2021 op te heffen.

Toch is uiteraard niet iedereen tevreden en is soms de route om passende hulp te kunnen krijgen voor inwoners ingewikkeld. De vrijwilligers van het Meldpunt hebben in de afgelopen 30 maanden in 13 gevallen een waardevolle rol gespeeld, ofwel qua verwijzing ofwel door vastgelopen casussen op te pakken. Vanuit het belang van de inwoner, gecombineerd met een constructieve samenwerkingshouding richting de gemeentelijke uitvoering ("we willen hetzelfde") zijn mooie oplossingen gerealiseerd. Welke aanbevelingen doen zij aan de gemeente op basis van hun ervaringen?

De aanbevelingen vallen, net als de meldingen, uit te splitsen in 2 categorieën:

1. bekendheid / waar moet ik zijn met mijn vraag
2. tevredenheid / wat kan ik doen als ik niet tevreden ben met een oplossing

Bekendheid: waar moet ik zijn met mijn vraag?

Acht inwoners vroegen advies aan de vrijwilligers van het Meldpunt. Opvallend is dat het in de meeste gevallen mensen waren die hulp voor iemand anders vroegen, waarover zij zorgen hadden, zoals een familielid of burens. Het is onbekend of degenen die contact opnamen met het Meldpunt eerst hebben geprobeerd om rechtstreeks de juiste plek op te zoeken of meteen het Meldpunt kozen.

Een deel van de inwoners zal, naar de inschatting van de vrijwilligers, de weg ook weten te vinden zonder inschakeling van het Meldpunt. Toch is zo'n zoektocht voor veel inwoners niet eenvoudig. Een aantal verbeterstappen is gedurende de looptijd van het Meldpunt om die reden al uitgevoerd:

- Speciale website voor het sociaal domein <https://ondersteuning.olst-wijhe.nl/>
- Een vernieuwde website voor het CJG <https://cig.olst-wijhe.nl/>
- Nieuwe rubriek in de Reklamix/ Huis aan Huis
Vanaf maart 2020 staat er elke week een inhoudelijk artikel op de gemeentepagina over een specifiek onderdeel van ondersteuning. De artikelen worden doorgeplaatst naar de Digitale Nieuwsbrief IJsselberichten en op Facebook. De artikelen worden ook op de ondersteuningswebsite geplaatst. De onderwerpen worden gekozen op basis van onbekendheid met een regeling of veel vragen die de gemeente hier over krijgt.

Op basis van de ontvangen meldingen doen de leden van het Meldpunt nog de volgende verbeteringsuggesties:

- **Rubriek "veel gestelde vragen" op website**
- **Routekaart ontwerpen: ik maak me zorgen over....**

Tevredenheid / wat kan ik doen als ik niet tevreden ben met een oplossing.

De vrijwilligers onderscheiden binnen deze categorie 2 soorten aanbevelingen:

- a. Kwaliteit van het werk (ontevredenheid verminderen)
- b. Route voor de inwoner: waar kan ik heen met mijn ontevredenheid.

Onder a. doen zij de volgende aanbevelingen:

- **Aandacht voor interne procesbewaking / voortgang (o.a. bij ziekte, vertrek)**
- **Structurele intervisiemomenten (blijven) organiseren om professionele kwaliteit te waarborgen (van de Toegang + ook de zorgprofessionals)**

Onder b. doen zij de volgende aanbeveling:

- **Sneller/overzichtelijker duidelijkheid voor de inwoner "wat kan ik als ik ontevreden ben" (routekaart? bepaald telefoonnummer?).**

De vrijwilligers van het Meldpunt realiseren zich dat, zeker met behulp van bovenstaande aanbevelingen, veel casussen uit de afgelopen tijd in de toekomst goed door de gemeentelijke organisatie kunnen worden opgepakt. Resterend aandachtspunt is voor hen wel hoe je (naar de beleving van de inwoner) de **onafhankelijkheid en laagdrempeligheid** waarborgt. Juist het feit dat zij vrijwilligers waren (en duidelijk onafhankelijk van de gemeente), maakte het mogelijk dat zij in de complexe casussen waar mensen hun vertrouwen in de gemeente hadden verloren of de drempel te hoog vonden, een (oplossende) rol van betekenis hebben kunnen spelen.

Bijlage: overige klantervaringen/signalen sociaal domein

Via het Meldpunt sociaal domein Olst-Wijhe komen eventuele knelpunten en verbetermogelijkheden binnen het sociaal domein in beeld. Daarnaast meet de gemeente dit ook op andere manieren: via kwaliteitsonderzoeken en door analyse van ingediende klachten en bezwaren. Hieronder volgt een overzicht van deze kanalen en recente resultaten.

Resultaten clientervaringsonderzoeken

Studenten van de universiteit Utrecht voerden in 2019 een groot kwalitatief onderzoek voor de gemeente uit. Via groeps gesprekken en interviews evalueerden ze de gemeentelijke dienstverlening in het sociaal domein. Cliënten blijken (zowel bij Wmo, Jeugdhulp als Werk & Inkomen) positief te zijn over de dienstverlening van de gemeente. Het persoonlijke contact (huisbezoek en telefonisch contact) wordt als prettig en persoonlijk ervaren. Het 'werken volgens de bedoeling' van de gemeente wordt opgemerkt: "de gemeente heeft oog voor de persoon en situatie en luistert goed". Wisseling van consulenten vindt men niet prettig. En bij Jeugdhulp weet men soms nog onvoldoende informatie te vinden over de (rol van de) gemeente en over geschikte voorzieningen.

Jaarlijks wordt een Wmo cliëntervaringsonderzoek gehouden. Cijfers 2020:

90% was het eens met de stelling *De medewerker nam mij serieus* (2% oneens)

78% was het eens met de stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* (8% oneens)

73% was het eens met de stelling *Ik werd snel geholpen* (10% oneens)

87% was het eens met de stelling *Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed* (4% oneens)

88% was het eens met de stelling *De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag* (2% oneens)

In 2018 vond onder inwoners een klanttevredenheidsonderzoek plaats over de dienstverlening vanuit het subteam Werk en Inkomen van de gemeente. Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 en 77% was tevreden over de snelheid van afhandeling van een aanvraag.

Ingediende bezwaren

Als een inwoner het niet eens is met een beslissing van de gemeente, dan kan degene in veel gevallen een bezwaarschrift indienen.

De bezwaarschriftencommissie ontvangt jaarlijks een aantal bezwaren van inwoners die betrekking hebben op het werkveld sociaal domein. Over de Participatiewet (incl. aanverwante sociale zekerheidsregelingen) worden jaarlijks ca. 8 bezwaren ingediend. Over de Wmo gaat het jaarlijks om 1 à 2 bezwaren en over de Jeugdhulp zijn er in 2019 voor het eerst (3) bezwaren ingediend.

De meeste bezwaren (ca. twee derde) worden ingetrokken, bijvoorbeeld omdat in een onderling informeel overleg alsnog een oplossing wordt gevonden. Bezwaarschriften worden – als zij daarvoor geschikt zijn – in eerste instantie door middel van de 'Andere Aanpak' opgepakt. Deze werkwijze houdt in dat – voordat een bezwaarschrift het formele traject in gaat – met bezwaarmakers in een informeel gesprek wordt bekeken of er andere mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen. Dit onderdeel van het proces wordt ambtelijk opgepakt.

Concrete aantallen in de periode 2017 t/m 2019:

- Eenmaal werd een bezwaar gegrond verklaard
- In 6 gevallen werd een bezwaar ongegrond verklaard
- In 20 gevallen werd een bezwaar ingetrokken
- Overig: 3 gevallen (niet ontvankelijk of nog in behandeling).

Klachten

Niemand is volmaakt. Ook de medewerkers van de gemeente niet. Uiteraard proberen zij alle inwoners zo goed en zo correct mogelijk te behandelen, maar iemand kan zich desondanks toch storen aan de manier waarop de gemeente iemand van dienst zijn geweest. Als eerste stap is het advies om dan samen met de betrokken medewerker deze ontevredenheid te bespreken en op te lossen. Blijft iemand na contact met betrokken medewerker van mening dat men niet juist is behandeld, dan kan men gebruik maken van de Klachtenregeling.

In de periode 2017 t/m 2019 heeft de gemeente Olst-Wijhe in totaal 23 klachten ontvangen. Twee ervan hadden betrekking op het werkveld sociaal domein.

Klachten bij Ombudsman Overijssel

Het is mogelijk dat iemand het niet eens is met de afdoening van de klacht. In dat geval kan men vervolgens de zaak voorleggen aan de Stichting De Overijsselse Ombudsman.

In totaal ontvangt de Ombudsman Overijssel jaarlijks tussen de 70-130 klachten. Vanuit onze gemeente is het aantal klachten verwaarloosbaar (2017 en 2019 geen klachten, 2018 twee klachten, waarvan 1 niet over het sociaal domein ging en 1 onbekend/door melder niet doorgezet).

Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Jongeren, ouders of verzorgers kunnen voor een advies of met een vraag of klacht ook terecht bij het AJK. Het AJK is een stichting die haar werkzaamheden in heel Nederland uitvoert. Jaarlijks nemen minder dan 10 cliënten uit Olst-Wijhe contact op met het AJK met het verzoek om informatie / advies of ondersteuning. Omdat het voor onze gemeente om een zeer klein aantal gevallen gaat wordt geen aparte jaarrapportage verstrekt, in verband met de mogelijke herleidbaarheid naar individuele cliënten. Onze Toegang attendeert ouders wel op het AJK en weet dat ze geraadpleegd worden.