

Adviesraad Sociaal Domein Bergen

Aan: College van Burgemeester en Wethouders

Betreft: Ongevraagd advies Sociaal Teams

Datum: 22 november 2023

Aanleiding voor het uitbrengen ongevraagd advies met betrekking tot het sociaal team

Het sociaal team is ons inziens de ingang voor de inwoners om de ondersteuning en de hulpmiddelen te krijgen, die zij nodig hebben om zelfstandig te blijven wonen en de eigen regie te houden. De ASD kijkt naar beleid en uitvoering van beleid met de ogen van de inwoners. Bij elk gevraagd en ongevraagd advies kijken we naar de consequenties voor de inwoners en de communicatie met de inwoners.

Eind maart 2022 is in BUCH verband een presentatie gegeven over voorgenomen wijzigingen bij het sociaal team het kader van het Integraal Beleidsplan. De ASD'en hebben tijdens die presentatie veel vragen gesteld en gewezen op het feit, dat de frequentie van wijzigingen bij het sociaal team hoog is. Daarnaast hebben wij aangegeven dat er geen evaluatie is geweest met de medewerkers en geen evaluatie met de adviesraden. De reden van deze wijzigingen was voor ons daarom onduidelijk.

Er is vanuit de gemeente aangegeven dat er een gevraagd advies zou komen over de wijzigingen in het sociaal team. Toen deze vraag er half mei 2022 niet lag, heeft de ASD besloten een ongevraagd advies uit te brengen met als titel: "Integraal Beleidskader en met name de sociaal teams ". Dit ongevraagde advies is als bijlage toegevoegd. Er is geen reactie gekomen op dit ongevraagde advies. Wel is er in een opmerking over het sociaal team opgenomen in de reactie op het gevraagde advies over het Integraal Beleidskader.

Daarnaast is er geen gevraagd advies gekomen met betrekking tot de wijzigingen bij het sociaal team. In de zomer van 2023, bij de bespreking van het Jaarverslag 2022 is door de contactambtenaar aangegeven, dat dit niet juist is geweest.

Per 1 juli 2022 zijn de wijzigingen in het sociaal team ingevoerd. We hebben niet de indruk, dat de wijzigingen in lijn zijn met de genoemde discussie met de ASD'en en vinden ook dat er wijzigingen zijn doorgevoerd, die strijdig zijn met ons ongevraagd advies. We kunnen ons niet aan de indruk onttrekken, dat ons zorgvuldig samengestelde advies niet is gebruikt. Daarom zien we ons genoodzaakt om opnieuw een ongevraagd advies uit te brengen.

Dit advies is enerzijds een herhaling van het advies van mei 2022. Anderzijds is de reden voor het uitbrengen van dit advies gelegen in onze constatering, dat de bereikbaarheid van de sociaal teams verminderd is, de wachttijden langer zijn en de integrale aanpak vaak ontbreekt. Dit wordt ons inziens mede veroorzaakt door het uitbesteden van beleid en uitvoering van de Participatiewet naar Zaffier.

In dit ongevraagde advies komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Integraal beleid
2. Integraal werken door het sociaal team
3. Samenwerken binnen en buiten het sociaal team
4. Bereikbaarheid van het sociaal team
5. Wachttijden voor behandeling door het sociaal team

1. Integraal beleid

Doordat eventuele financiële problemen in gezinnen nu binnen het domein van Zaffier vallen, vergt een integrale aanpak, waarin ook dat aspect meegenomen wordt, een integraal beleid. Wij hebben als ASD nog geen specifiek beleid van Zaffier gezien, gericht op hun werkzaamheden binnen het sociaal team. Wij vragen ons ook af of het Integraal Beleidskader voldoende handvatten biedt. Het ontbreken hiervan kan belemmerd werken bij het bieden van hulp aan gezinnen, waarin een integrale aanpak vereist is. Hierdoor kan de geboden hulp minder doelmatig en effectief worden.

Advies 1: Zorg voor verbinding van het beleid waar het sociaal team mee te maken heeft met het beleid rondom de gebiedstafels en (de uitvoering van) het beleid door Zaffier.

2. Integraal werken door het sociaal team

De mogelijkheid voor de leden van het sociaal team om integraal te werken, waaronder wij verstaan het breed kijken naar wat er speelt, de achtergrond van de hulpvraag in kaart brengen en creatief handelen om zowel preventief en praktisch aanbod in te zetten, is zeer beperkt. De preventiewerkers worden eraan gehouden zich alleen te richten op de concrete vraag, niet breder door te vragen en niet later na te vragen wat het effect van hun advies was. Het hangt uiteindelijk van de deskundigheid van de preventiewerker af, hoe één en ander wordt ingeschat. Een sluitend systeem voor triage bij het sociaal team ontbreekt, terwijl de wachttijd voordat een aanvraag in behandeling wordt genomen inmiddels acht weken is. Voor kinderen uit kwetsbare gezinnen, waar de veiligheid in het geding is, komt hier nadien nog drie tot vier maanden wachttijd bij door onvoldoende beschikbaarheid van jeugd en gezinsbeschermers. Normen uit internationale verdragen rondom de rechten van kinderen worden hiermee overschreden.

Advies 2: Investeer in een werkwijze waarin de inwoners gehoord en bevroegd worden op hun totale leefwereld. Zorg daarbij voor voldoende formatie binnen het sociaal team en ontwikkel een systeem voor triage om de hulpvragen op hun urgentie te beoordelen. Zorg voor voldoende scholing van de medewerkers gericht op deze taken.

3. Samenwerking binnen en buiten het sociaal team

Het sociaal team kent een functionele en een hiërarchische aansturing van de medewerkers door in totaal zeven leidinggevenden en beleidsmedewerkers. Dit belemmert de samenhang in de uitvoering en biedt geen duidelijk beleid voor de medewerkers. Het effect op de bewoners is, dat het onduidelijk is met wie/welke instantie ze te maken hebben, welk beleid uitgevoerd wordt en wie ze kunnen aanspreken.

Het sociaal team kende in de afgelopen jaren een hoog verloop. We vragen ons af of dit ermee te maken heeft, dat beleidswijzigingen niet in samenspraak met de teams doorgevoerd zijn en dat doelstellingen van het sociaal team niet altijd even concreet zijn.

Daarnaast is er een stelsel van ambtelijke regelingen, die maken dat de eigen autonome professionaliteit van de medewerkers en creatief/zelfstandig nadenken over wat de bewoners daadwerkelijk kan helpen, niet gestimuleerd wordt.

Tenslotte ontvangt de adviesraad signalen uit verschillende geledingen dat de kwaliteit van het werk van de jeugd en gezinsconsulenten binnen het sociaal team sterk wisselend is. Dit kan een negatief effect hebben op de kwaliteit van de geboden hulp daar de medewerkers van het sociaal team beslissen over de voortgang van de ingezette hulp. Daarnaast wringt het in de samenwerking dat deze beslissende bevoegdheid aan hen is toebedeeld, terwijl de uitvoerenden van deze hulp vaak hoger opgeleid zijn en gehouden zijn aan hun beroeps gebonden richtlijnen.

Ook ontvangt de adviesraad signalen dat medewerkers van het sociaal team zich onvoldoende bewust zijn van de reikwijdte van hun bevoegdheden. In de toekomst wordt nog meer van het sociaal team verwacht vanuit de Hervormingsagenda Jeugd. De Verklarende analyse krijgt een centrale rol en dit stelt nog hogere eisen aan de medewerkers van het sociaal team.

Advies 3: Zorg voor een lerend netwerk, waarin zowel de medewerkers van het sociaal team, de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeenten en de medewerkers van de tweedelijns instellingen participeren. Plan daarbij reguliere evaluaties in met de betrokken partijen om daadwerkelijk een lerend netwerk gestalte te geven.

Advies 4: Evalueer de ingezette wijzigingen binnen het sociaal team en geef de medewerkers een formele en duidelijke kans om hun bevindingen over het afgelopen jaar te uiten. Pas de werkwijze gebaseerd op de resultaten van de evaluatie, zichtbaar aan.

4. Bereikbaarheid van het sociaal team

In het Integraal beleidskader wordt aangegeven dat de dienstverlening van het sociaal team zichtbaar, laagdrempelig en toegankelijk moet zijn. We constateren echter dat de bereikbaarheid van het sociaal team verder is afgenomen. In de kernen Bergen, Schoorl en de Egmondens, is sprake van één spreekuur per week. In de praktijk melden inwoners zich ook op dagen dat er geen spreekuur is.

Op dit moment is het niet mogelijk om telefonisch direct contact te krijgen met een medewerker van het sociaal team. Bij de administratieve medewerker van het algemene Klant Contact Centrum moet een inwoner zijn/haar vraag voorleggen en toelichten en krijgt vervolgens te horen dat een consulent binnen 24 uur terugbelt. Gezien de soms preciaire privévragen, werkt dit drempelverhogend.

In de praktijk is ook gebleken dat een buurvrouw kan bellen met deze medewerkers en informatie kan krijgen en geven over een bewoner. Dit lijkt ons niet in overeenstemming met de AVG.

Advies 5: Verbeter de bereikbaarheid van het sociaal team en breid het aantal spreekuren uit. Maak een procedure voor telefonische opvang die voldoet aan laagdrempeligheid, toegankelijkheid en de AVG-normen.

5. Wachttijden voor behandeling door het sociaal team

Het sociaal team kent op dit moment, naar onze informatie, structureel een wachttijd van 8 weken voor de aanvraag in behandeling genomen wordt. Hierna geldt pas de wettelijke wachttijd van minimaal acht weken voor de gemeente een uitspraak moet doen. Voor zowel jeugd als aanvragers van WMO-voorzieningen is dit een verslechtering van de situatie waarover wij u informeerden tijdens de RIA bijeenkomst in oktober 2022.

Bij het aanvragen van hulpmiddelen en woningaanpassingen (WMO) wordt niet altijd optimaal gebruik gemaakt van al aanwezige kennis, opgedaan eerder in het proces en/of bij tweedelijns instellingen. In de RIA bijeenkomst in 2022 hebben we al voorbeelden gegeven van inwoners die in

behandeling zijn bij tweedelijns instellingen, die op verzoek concrete aanbevelingen over de bewoner kunnen meegeven, hetgeen de wachttijd aanzienlijk kan verkorten en kosten bespaart.

Advies 6: Verkort de wachttijden door meer gebruik te maken van de kennis van de inwoner zelf en bij de tweedelijns instellingen waar de bewoner al bekend is en/of behandeld wordt. Evalueer de werkwijze en procedures binnen het sociaal team betreffende WMO-voorzieningen, gericht op een efficiënte en tegelijkertijd menswaardige werkwijze.

De Adviesraad Sociaal Domein Bergen vertrouwt erop, dat u dit ongevraagd advies zorgvuldig tot u neemt en dat u erop vertrouwt, dat de ASD haar adviezen zorgvuldig opstelt en dat de ASD voortdurend de verbetering van het welzijn/welbevinden van de inwoners van Bergen nastreeft.

Namens de Adviesraad

Aart Resoort voorzitter

Bijlage 1