



College van Burgemeester en wethouders Gemeente Helmond
Wethouders Van Dijk en Dortmans,
Frans Joseph van Thielpark 1
5707 BX HELMOND

Helmond, 9 juni 2023

Betreft: bevindingen en aanbevelingen n.a.v. resultaten 2022 en eerste helft 2023 van de Stichting Sociale Teams Helmond.

Geacht College,

De adviesraad Sociaal Domein Helmond heeft met belangstelling kennisgenomen van de jaarverantwoording 2022 van de Stichting Sociale Teams Helmond, STH. Het verslag en de antwoorden op de door ons gestelde vragen zijn 5 juni j.l. besproken met mevrouw Stappers namens de STH en uw accountmanager Y. Hoeben. We danken hen voor het open en eerlijk gesprek, dat we hebben kunnen voeren. We werken op dit dossier samen met de Cliënten Participatieraad CLP. Zij waren dan ook vertegenwoordigd bij het overleg op 5 juni.

Op basis van de documenten en het gesprek delen we graag onze bevindingen en adviseren we u ongevraagd over een aantal zaken betreffende sturing en monitoring.

Onze belangrijkste bevindingen.

De resultaten van STH van de afgelopen 1,5 jaar zijn niet inzichtelijk. Er is een goed overzicht van de inspanningen vanuit het interne perspectief van de stichting zelf, maar meetbare kwantitatieve gegevens over bijvoorbeeld de effecten daarvan voor de inwoners, ontbreken nagenoeg. Het systeem OZO zou daar debet aan zijn en STH maakt daar in 2023 ook geen gebruik meer van. De opdracht is, zo begrijpen we, dat STH nu zelf zorgt voor een meetsysteem met ingang van 1 januari 2024. Ook over 2023 zijn straks geen gegevens beschikbaar. Een nulmeting ontbreekt.

Opties zoals het voeren van zogenaamd spiegelgesprekken zouden in beeld kunnen brengen hoe de huidige cliënten denken over het werk van de teams, maar vooralsnog is nog maar een gesprek gevoerd met 7 individuen. Na de zomer wordt gestart volgens STH met digitale verzameling van ervaringen.

Met samenwerkingspartners is op initiatief van de gemeente gesproken en een eerste inventarisatie laat zien dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over hetgeen STH doet en afsprekt met de gemeente en welke gevolgen dat heeft voor de samenwerking. Die onduidelijkheid raakt ook de client en in brede zin iedere inwoner. Wij horen van scholen en in wijken dat er langzaam verbetering lijkt te komen, maar nog lang niet in alle wijken is STH bekend laat staan zichtbaar en de spreekuurtijd is op scholen niet altijd voldoende om alle vragen op te pakken.

De gemeente is bij monde van de accountmanager vooralsnog positief over de beweging. Wij als adviesraad horen ook andere geluiden en mede doordat er geen zicht is op kwantitatieve gegevens is het lastig de signalen en incidenten te beoordelen op urgentie en frequentie.

Ongevraagd advies m.b.t. resultaten en monitoring STH 2022 en eerste half jaar 2023

Wij zien, dat:

- cliëntondersteuners moeilijk tot geen contact hebben met STH. Dat blijkt ook volgens STH te kloppen. Ze werken met ondersteuners Jeugd, maar niet met de ouderenbonden en GOH.
- er lange wachtlijsten zijn en dat personen niet op de hoogte worden gebracht wanneer ze wel geholpen worden. Dat kan weken tot zelfs maanden duren. STH meldt ons, dat sneller werken en verwachtingenmanagement niet mogelijk is o.a. door
 - o hun werkwijze om tijd te investeren in aanwezigheid op scholen, wijkgebouwen en huisartsen waardoor minder personele capaciteit beschikbaar is voor aangemelde vragen;
 - o spoedgevallen waardoor het niet mogelijk is mensen te laten weten wanneer ze aan de beurt zijn.
- dat zichtbaarheid in veel wijken nog ontbreekt. Denk aan o.a. De Fonkel.
- het voorliggend veld steeds meer mensen ontmoet met vragen die bij STH zouden moeten worden opgepakt, omdat het vaak Multi-problematiek is. Vanwege de vertraging op aanmeldingen is er echter geen voortgang.
- In de rapportage over 2022 meerdere problemen in de dienstverlening naar de inwoners worden beschreven, maar dat voor deze problemen geen oplossingen zijn geformuleerd.

Ongevraagd adviezen op basis van de belangrijkste bevindingen.

Zie streng toe op het ontwikkelen van een meet systeem dat per ingaande van 1 januari 2024 start en verzoek om een nulmeting op dat moment. Graag een systeem waarbij behalve data ook een toelichting en de SMART geformuleerde maatregelen bij de resultaten zijn gegeven.

Er is in 2022 sprake van 23 klachten die zijn afgehandeld en niet geleid hebben tot bespreking in de klachtencommissie. Wij zijn van mening dat klachten ongevraagde adviezen zijn en dat STH verzocht moet worden te rapporteren over de aard van de klachten (gerubriceerd) en ingeval van meer gelijklopende c.q. vergelijkbare klachten een verbetermaatregel moet melden en uitvoeren.

Door de keuze om zoveel als mogelijk (hulp)vragen van inwoners door STH zelf in behandeling te laten nemen is de vrije keuze van inwoners om een eigen aanbieder te kiezen grotendeels vervallen. Wij adviseren om over deze consequentie van de keuze helder te communiceren vanuit gemeente en STH naar zowel de inwoners als de aanbieders.

Op geen enkele wijze wordt gemeten/beoordeeld wat de inwoners van Helmond vinden over de wijze waarop de gemeente Helmond haar verplichtingen in het sociale domein nakomt. Wij vinden dit een gemis. De uitkomsten van een dergelijke meting kunnen, indien gewenst of noodzakelijk, gebruikt worden voor nadere afspraken over de uitvoering door STH en voor de evaluatie aan het einde van de eerste vier jaren gunningstermijn en de keuze voor een vervolg. Tijdens het gesprek met de accountmanager kwam de gedachte op om het Stadspanel hierop expliciet te gaan bevragen.

En bovenal zouden wij willen, dat u harde afspraken maakt met STH over wachttijden en doorlooptijden. Mensen wachten nu lang. Weliswaar wordt regelmatig door STH een belronde gedaan, maar er kan zomaar twee maanden voorbij zijn. Wij maken ons op basis van de signalen over de wacht- en doorlooptijden ernstige zorgen. Het is zaak zicht te krijgen op de urgentie en frequentie. Als immers onze signalen niet alleen incidenten zijn zou dat op middellange termijn tot een toenemende zorgvraag van inwoners kunnen leiden. Het past ook niet in de bedoeling om mensen snel en voor 80 % direct door de teams zelf te helpen, noch in de bedoeling van de AVE (Aanpak Voorkomen Escalatie)

Ongevraagd advies m.b.t. resultaten en monitoring STH 2022 en eerste half jaar 2023

Ten slotte.

De bedoeling van de aanbesteding was door het inbrengen van nieuw management, andere stijl van leidinggeven, input van externe kennis om samen met een extra financiële injectie een verbeterde uitvoering van de WMO te krijgen. Wij zien na 1,5 jaar nog onvoldoende resultaat en beweging in de richting die is beoogd, ondanks dat, naar onze overtuiging, de bereidheid van medewerkers om hun werk goed te doen zeker aanwezig is.

Met vriendelijke groeten, namens Adviesraad Sociaal Domein Helmond

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Antoinette Knoet-Michels', written in a cursive style.

Antoinette Knoet-Michels, voorzitter.