



Adviesraad Sociaal Domein
T.a.v. de voorzitter
Kanaaldijk NW 85
5707 LC Helmond

Helmond, 25 oktober 2023
Onderwerp: Reactie op uw advies

Zaaknummer: 51561805
Uw kenmerk: --

Telefoon.: 14 0492
Uw brief d.d.: 9 juni 2023

Geachte voorzitter,

Wij hebben uw ongevraagd advies met uw bevindingen en aanbevelingen n.a.v. de resultaten van Sociale Teams Helmond ontvangen. Wij willen u hiervoor hartelijk bedanken. Het geeft aan dat u, net als wij, streeft naar een goede uitvoering van de opdracht die eind 2021 aan Sociale Teams Helmond is gegeven. In deze brief leest u onze reactie op uw adviezen.

Uw adviezen

U adviseert de gemeente:

1. Streng toe te zien op het ontwikkelen van een meetsysteem per 2024, inclusief het uitvoeren van een 0-meting;
2. STH te verzoeken te rapporteren over de aard van de ontvangen klachten en hierop verbetermaatregelen te melden en uit te voeren;
3. Te meten en beoordelen wat inwoners van Helmond vinden over de wijze waarop de gemeente Helmond haar verplichtingen in het sociaal domein nakomt;
4. Harde afspraken te maken met STH over wachttijden en doorlooptijden.

We herkennen ons grotendeels in de door u beschreven bevindingen.

STH kan geen management- en sturingsinformatie uit OZOverbindzorg halen. Dit klantsysteem werd gefaciliteerd door de gemeente. Ondanks verschillende pogingen en aanpassingen bleek STH met dit systeem onvoldoende (historische) gegevens te kunnen genereren.

Het meten van cliëntervaringen is langzaam op gang gekomen. STH is in 2022 gestart met zogenaamde Spiegelgesprekken. Dat zijn groepsgesprekken tussen cliënten en sociaal werkers waarin gesproken wordt over de hulp en ondersteuning die STH levert en wat cliënten ervaren en verwachten. Inmiddels meet STH ook de ervaringen van hun cliënten via het systeem Ervaringswijzer.

De tevredenheid onder samenwerkingspartners is uitgebreid beschreven in een ervaringsonderzoek 2022. Uw bevindingen sluiten hier deels bij aan.

Onze reactie op uw adviezen

1. Over het meetsysteem en de data die STH moet leveren hebben we contractafspraken gemaakt. Deze worden nu niet geleverd door de problemen met OZOverbindzorg. Inmiddels is STH bezig met de implementatie van hun eigen cliëntvolgsysteem. Met de komst van dit nieuwe systeem kunnen de resultaten van STH wel inzichtelijk worden gemaakt. Dit systeem is uiterlijk 1 januari 2024 operationeel. Dan zal STH ook een 0-meting uitvoeren en bepalen we gezamenlijk de ambities voor verbetering.



Ook vinden we het belangrijk te meten of cliënten van STH tevreden zijn met de geboden hulp en ondersteuning. Daarom wordt STH gevraagd inzicht te geven over de tevredenheid onder cliënten. In 2022 is hiervoor slechts één spiegelgesprek gevoerd. In 2023 vinden deze vaker plaats. Verder worden vanaf dit jaar alle cliënten bij afronding van de hulpverlening gevraagd naar hun ervaringen. We toetsen de uitkomsten aan de gemaakte prestatieafspraken uit de overeenkomst. Vanuit de gemeente blijven we jaarlijks de tevredenheid onder samenwerkingspartners meten. Dit doen we met gestandaardiseerde vragenlijsten. De uitkomsten zullen we ook met uw adviesraad delen.

2. Uw advies over het monitoren van de klachten en het doen van verbetervoorstellen nemen we mee in onze verantwoordingsgesprekken met STH.
3. De tevredenheid van inwoners van Helmond met de manier waarop de gemeente haar verplichtingen in het sociaal domein nakomt meten we niet. We hebben op moment ook niet de intentie om deze vraag uit te zetten onder *alle* inwoners van Helmond. Het meten van tevredenheid van cliënten van STH wordt door hen gedaan, en we zullen die ervaringen meenemen in de verantwoordingsgesprekken.
4. Ook over de wachttijden hebben we prestatieafspraken met STH gemaakt. Helaas zien we ook dat de wachttijden weer oplopen door een toenemende vraag, het dichtslibben van het zorglandschap en personele schaarste. Dit is niet uniek voor Helmond, en niet uniek voor sociale teams. Dit probleem speelt in heel Nederland. Veel gemeenten, zorg- en dienstverleners staan voor dezelfde uitdagingen.

Verbeteracties STH

STH heeft in 2022 verschillende maatregelen genomen om de wachttijden te verkorten. De formatie was tegen de zomer van 2022 op orde. Ook zijn er inloopsprekuren opgezet in de stad zodat korte vragen direct beantwoord en afgehandeld kunnen worden in 1 tot 3 gesprekken. Er is ingezet op een collectieve aanpak waarbij inwoners in groepen geholpen worden. De aansluiting met het onderwijs is gerealiseerd, waardoor elke school en kinderopvanglocatie een vaste medewerker heeft die meedenkt en hulpvragen van ouders oppakt. Dit bleek nog onvoldoende om de wachttijd volledig weg te werken. In overleg met de gemeente is daarom eind 2022 een wachtlijstteam ingesteld bij STH dat snel veel aanvragen heeft opgepakt en afgerond. Alle extra maatregelen hebben er helaas niet toe geleid dat er geen wachttijd meer is. Dit is ook in lijn met de landelijke ontwikkelingen. We blijven dit monitoren, en zoeken samen met STH naar mogelijkheden om inwoners snel de juiste hulp te kunnen blijven bieden.

Wij willen u nogmaals danken voor uw ongevraagde advies. Het geeft aan dat wij dezelfde doelen hebben, goede hulp en ondersteuning aan onze inwoners. Hopelijk hebben wij u in onze reactie in voldoende mate kunnen aangeven hoe wij als gemeente hiermee om gaan.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
burgemeester

H.J. de Ruiter
secretaris