

Aan  
de gemeenteraad

**Datum** 11 februari 2020  
**Zaaknummer** InProces BBV: 2020-0014889  
**Betreft** Raadsinformatiebrief over Evaluatie pilot  
Vraagverheldering Sociaal Wijkteam Stadspolders-  
Dubbeldam

**Vergadering van**  
**Portefeuillehouder:** Rik van der Linden  
**Begrotingsprogramma** Sociaal en Zorgzaam Dordrecht  
**Pijler** Sociale Leefomgeving  
**Kernteam/Opgave:** Opgaven - Zorgzame Stad  
**Auteur:** Vincent Roeleveld  
**E-mail:** vl.roeleveld@dordrecht.nl  
**Verantwoordelijke:**  
**Openbaar:** Ja

### **Raadsinformatiebrief**

#### **Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?**

Eind 2018 en in 2019 heeft de gemeente Dordrecht extra middelen (ad. € 170.083,- in 2018 en ad. € 425.000,- in 2019) beschikbaar gesteld voor een tijdelijke capaciteitsuitbreiding (5 fte) van het Sociaal Wijkteam (SWT), waarbij het grootste gedeelte is ingezet in Stadspolders-Dubbeldam (3,33 fte). Aanleiding voor deze capaciteitsuitbreiding was de toegenomen wachtlijst en de hoge werkdruk. De capaciteitsuitbreiding ging samen met de pilot vraagverheldering van een speciaal daarvoor ingericht vraagverhelderingsteam (VVT). Het VVT is een SWT triageteam dat is samengesteld uit professionals vanuit het sociaal domein en jeugddomein. De capaciteitsuitbreiding en de pilot vraagverheldering moest de werkdruk verlichten, de wachtlijst terugdringen en moest een manier van slimmer en efficiënter organiseren zijn (een wezenlijk andere werkwijze). In opdracht van de gemeente Dordrecht heeft het Onderzoekscentrum Drechtsteden onderzocht wat de capaciteitsuitbreiding en de pilot vraagverheldering hebben opgeleverd.

Bij de bespreking van de Raadsinformatiebrief over Cijfermatige ontwikkelingen jeugdhulp (RIS-nummer 2366472) in de raadscommissie Sociale Leefomgeving op 19 mei 2019 is toegezegd de resultaten van de pilot vraagverheldering te delen en te bekijken of dit leidt tot verdringing (langere wachtlijsten) elders. Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de resultaten van de capaciteitsuitbreiding en pilot vraagverheldering. De rapportage van het Onderzoekscentrum Drechtsteden vindt u in de bijlage van deze brief.

#### **Wat is de te delen informatie?**

##### **Positieve evaluatie**

Het Onderzoekscentrum Drechtsteden heeft de opbrengsten van de capaciteitsuitbreiding en pilot vraagverheldering onderzocht. Het Onderzoekscentrum Drechtsteden trekt in zijn onderzoek de volgende conclusies:

- Met een integraal Vraagverhelderingsteam (VVT) dat meerdere kennisgebieden dekt en secretariële ondersteuning heeft, wordt winst in kwaliteit en tijd geboekt omdat alle expertise wordt gebundeld en direct bij de start van de hulpverlening wordt ingezet.

- De investering aan extra bemensing en de VVT-aanpak heeft bij het Sociaal Wijkteam (SWT) Stadspolders-Dubbeldam tot goede resultaten geleid. De capaciteitsuitbreiding met 3,3 fte is als prettig en noodzakelijk ervaren om ruimte te maken voor een grote verandering in werkwijze.
- De bijdragen van de capaciteitsuitbreiding en de andere werkwijze aan deze resultaten zijn niet uit elkaar te trekken, omdat er geen data beschikbaar zijn van een parallel proces van uitbreiding zonder andere werkwijze.
- De wachtlijsten en wachttijden zijn sterk terug gelopen tot onder de als limiet gestelde acht weken die een vraagverhelderingstraject nu maximaal mag duren.
- Er wordt vanaf de start ingezet op het vinden van een match tussen cliënt en professional. De Ouder-Kindcoaches (OK-coaches) die een casus hebben aangemeld, worden onderdeel van het VVT als dat toegevoegde waarde heeft.
- De band van de OK-coaches met de kinderen en de ouders is vaak helpend voor het vertrouwen. Tevens helpt dit ouders eerder aan te melden bij het SWT.
- Een tiental cliënten van het VVT vulde een vragenlijst in over hun ervaring. De kwaliteit van de hulp werd als zeer goed ervaren. De professionals melden dat cliënten het waarderen dat zij snel geholpen worden en een duidelijke toelichting krijgen op het proces.
- Een warme overdracht en de cliënt mee laten denken over welke professional qua match het best passend is, werkten hierbij goed.
- De professionals ervaren de aanpak als helder, gestructureerd en zakelijk met een veel betere benutting van elkaars expertise dan in de reguliere aanpak.
- Een goede voorbereiding met regelmatig overleg vooraf is van belang voor het toepassen van deze aanpak elders. De OK-coaches moeten meteen worden betrokken in het VVT-proces. Het wiel hoeft niet opnieuw te worden uitgevonden.

Daarnaast heeft de pilot VVT als bijvangst dat wij scherper dan voorheen kunnen afwegen of een taak in het sociaal wijkteam of elders moeten worden belegd.

#### Afname van de wachttijden

Met de capaciteitsuitbreiding en de start van het VVT zien we een afname van de wachttijd bij het SWT Stadspolders-Dubbeldam en het totale SWT Dordrecht. Deze cijfers hebben betrekking op het jeugd domein (Stichting Jeugdteams ZHZ). Voor de start (zomer 2018) lag de wachttijd in Stadspolders-Dubbeldam ruim boven de gemiddelde wachttijd in Zuid-Holland Zuid (gemiddelde wachttijd ZHZ is 50-60 dagen). Sinds de start van het VVT neemt de gemiddelde wachttijd in Stadspolders-Dubbeldam af, terwijl de gemiddelde wachttijd in Zuid-Holland Zuid stabiel blijft. In de maand juli 2019 daalde de gemiddelde wachttijd in Stadspolders-Dubbeldam tot 10 dagen. Daarna nam de gemiddelde wachttijd licht toe als gevolg van de zomervakantie. De gemiddelde wachttijd tussen afronding van het VVT en de start van een zorgaanbieder of het SWT is gemiddeld minder dan 2 weken.

De gemiddelde wachttijd bij het totale SWT Dordrecht nam met de start van de pilot af tot ongeveer 30 dagen begin 2019. Sinds mei 2019 neemt de gemiddelde wachttijd langzaam toe tot het niveau van Zuid-Holland Zuid.

Op basis van de cijfers zien wij geen tekenen van verdringing binnen het SWT Dordrecht. Bij de start van de pilot is gekozen om een deel van capaciteitsuitbreiding (1,33 fte) in te zetten in de overige teams van het SWT Dordrecht.

#### Borging opbrengsten pilot Vraagverheldering

Op basis van de positieve evaluatie van de pilot VVT breiden wij de aanpak uit naar de andere teams. De opbrengsten van de pilot VVT worden geborgd binnen de herijkte Integrale klantroute van het SWT Dordrecht. De Integrale Klantroute is het werkproces van het SWT waarin de processtappen zijn beschreven die een bewoner aflegt wanneer hij/zij wordt geholpen door het SWT. Vraagverheldering is een processtap binnen de Integrale Klantroute waar samen met de hulpvrager vanuit integraliteit (twee professionals op basis van hun deskundigheid) wordt gekeken wat de expliciete hulpvraag is en welke eventuele ondersteuning en/of regie nodig is.

In 2020 wordt de Integrale Klantroute over alle teams van het SWT Dordrecht geïmplementeerd. Wij beogen hiermee de effectiviteit en kwaliteit van de geboden zorg en/of ondersteuning te vergroten. In 2020 en 2021 continueren wij de capaciteitsuitbreiding van het sociaal wijkteam (5 fte) om de implementatie van de Integrale Klantroute mogelijk te maken en de verwachte toename in de vraag naar ondersteuning op te vangen. Daarnaast zijn wij voornemens om eenmalig middelen uit het Investeringsbudget Sociaal Domein in te zetten voor een versnelde implementatie van de Integrale Klantroute, mits het SWT een positieve businesscase kan voorleggen. Met de uitrol van de Integrale Klantroute wordt bijgedragen aan de doelstelling 'snelle, passende en betaalbare zorg en ondersteuning' zoals geformuleerd in het Meerjarenbeleidsplan Wmo, Lokaal Plan Jeugd en het Investeringsplan Sociaal Domein.

#### Doorontwikkeling Sociaal Wijkteam Dordrecht

In de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam zetten wij in op een scherpe taakafbakening, logische toegang en toeleiding en een slagvaardige organisatievorm. In het voorjaar 2020 wordt u nader geïnformeerd over de voortgang van dit proces. Met de uitbreiding van de werkwijze vraagverheldering - als onderdeel van de Integrale Klantroute - geven wij vorm aan de inhoudelijke doorontwikkeling van het sociaal wijkteam.

#### **Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?**

Met de vaststelling van de Kadernota 2020 heeft u middelen beschikbaar gesteld voor de continuering van de capaciteitsuitbreiding en pilot vraagverheldering in 2020 en 2021. Met de inzet van deze middelen voorkomen wij dat de wachtlijsten en werkdruk bij het sociaal wijkteam opnieuw toenemen. Door in de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam in te zetten op een scherpe taakafbakening, logische toegang en toeleiding en een slagvaardige organisatievorm verwachten wij beter te kunnen sturen op de kosten in het sociaal domein.

De opbrengsten van de pilot Vraagverheldering worden geborgd in de herijkte Integrale Klantroute van het sociaal wijkteam. De Integrale Klantroute wordt in 2020 geïmplementeerd bij alle teams van het Sociaal Wijkteam Dordrecht. Met de implementatie wordt beoogd de effectiviteit en kwaliteit van de ondersteuning aan onze inwoners te vergroten.

#### **Welke kosten zijn verbonden aan het proces?**

Het Sociaal Wijkteam Dordrecht wordt gefinancierd vanuit het begrotingsprogramma Sociaal en Zorgzaam Dordrecht. Met het vaststellen van de Kadernota 2020 heeft u voor 2020 en 2021 extra middelen (ad. € 425.000,- per jaar) beschikbaar gesteld voor de continuering van de tijdelijke capaciteitsuitbreiding en de pilot vraagverheldering.

De opbrengsten van de pilot Vraagverheldering worden geborgd in de herijkte Integrale Klantroute van het Sociaal Wijkteam Dordrecht. Wij zijn voornemens om in 2020 eenmalig middelen uit het Investeringsplan Sociaal Domein in te zetten voor de stadsbrede implementatie van de Integrale Klantroute.

#### **Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?**

- Vaststellen Kadernota 2020 (9 juli 2019, RIS-nummer 2410733);
- Beschikbaarstellen van een krediet t.b.v. het Investeringsplan sociaal domein (25 juni 2019, RIS-nummer 2403230);
- Vaststellen Lokaal plan Jeugd 2019-2022 en meerjarenperspectief Jeugd ZHZ (18 december 2018, RIS-nummer 2296204).

Het college van Burgemeester en Wethouders