

Leusden, oktober 2015

Monitoring Sociaal Domein
Behoefte van de gemeenteraad van Leusden:
4 invalshoeken + 9 te meten waarden



I. KLANT

- 1. Tevredenheid-scores, zoals kwaliteit van leven en eenzaamheid
- 2. Verhalende ervaringen bijvoorbeeld met citaten
- 3. Klachten & bezwaren



II. MANTELZORGER

- 4. Belasting-scores (NB de jonge mantelzorgers die ouders helpen en mantelzorgers die oudere en jongere generatie moeten helpen)
- 5. Verhalende ervaringen bijvoorbeeld met citaten



III. PROFESSIONAL

- 6. Professioneel werken o.a. werken volgens eigen richtlijnen en volgens 'één gezin, één plan, één regisseur'



IV. PROCES

- 7. Wachttijden tussen 'melding' en geleverde hulp
- 8. Aantal aanvragen plus 'resultaten', ingediende en afgeronde aanvragen
- 9. Kosten via P&C-cyclus

Deze monitoring moet leiden tot :

Dit wordt al meegenomen in de rapportages Amersfoort

Handhaving van beleid

+ meten we wel de juiste zaken + meten we te veel?



en/of

Aanpassing van beleid

+ op welke van de 9 waarden gaat dat welke invloed hebben?



en/of

Preventieve maatregelen

+ op welke van de 9 waarden gaat dat welke invloed hebben?



- 1. In één keer de vraag op de juiste plaats?
- 2. Stapelkosten chronische ziekten
- 3. MER-armoede
- 4. Acute gevallen



Later evt. te gebruiken

- 5. Samenwerking basisscholen basis/sociaal team
- 6. Samenwerking middelbare scholen Amersfoort
- 7. Welke overbruggingshulp als er gewacht moet worden?

1. Klant - tevredenheidsscores	
Wat	Tevredenheid van cliënten meten over dienstverlening.
Waarom	Hebben we de goede beleidsuitgangspunten geformuleerd en wordt met uitvoering daarvan de cliënt effectief, doelmatig en klantgericht geholpen.
Hoe	Meting m.b.v. kóрте vragenlijst aan iedere cliënt . Dit wordt door Larikslaan2 ingebouwd in het proces. NB: Gecontracteerde instellingen moeten de tevredenheid over de dienstverlening zelf meten, dat dit continu gebeurt moet worden meegenomen in de aanbesteding.

2. Klant - Verhalende ervaringen	
Wat	De verhalende ervaringen van de cliënten over of naar aanleiding van de hulpverlening via de gemeente. De verhalende ervaringen van cliëntenorganisaties
Waarom	Hebben we de goede beleidsuitgangspunten geformuleerd en wordt met uitvoering daarvan de cliënt effectief, doelmatig en klantgericht geholpen. Hiermee krijgen we meer beeld van de gevolgen voor de cliënt. Aan de hand van de uitkomsten van de verhalen van de cliënten proberen we waar nodig tot aanbevelingen te komen.
Hoe	Gesprekken met cliënten over hun ervaringen en welbevinden, door de bekende vaste contacten. Twee keer per jaar gaat de raad in gesprek met mensen uit verschillende doelgroepen of met mensen van vertegenwoordigende cliëntenorganisaties. Raadsleden gaan actief aanhaken bij hun bijeenkomsten, dit in overleg met ambtenaren en bestaande klankbordgroepen

3. Klant - Klachten & bezwaren	
Wat	Formeel geregistreerde klachten en bezwaren van inwoners van Leusden over besluitvorming en bejegening
Waarom	Het geeft de klantbeleving aan m.b.t. verwachtingspatronen en door de klant beleefde behoeften en de mate waarin die verschilt van het beleid. Hier ligt een kans om verwachtingen te managen. Over die verwachtingen gaan we met elkaar in gesprek.
Hoe	Tellen en analyseren van ingediende klachten en bezwaren bij de gemeente, alle zorgaanbieders, Larikslaan2, klachtencommissie jeugd

4. Mantelzorg – Belasting-scores	
Wat	Kwantiteit: In kaart proberen te krijgen hoeveel mantelzorgers er zijn (iemand is mantelzorgers indien hij/zij voldoet aan de formele definitie die daarvoor geldt) en hoe de belasting door hen ervaren wordt. NB: ook de jonge mantelzorgers, het schoolkind, moet hierbij betrokken worden.
Waarom	Het gaat hier om een grote en groeiende groep mensen die veel aandacht en steun verdienen en nodig hebben.

	Het gaat hier om een risicotaxatie voor de overbelasting -> blijven controleren of de omgeving het aan kan.
Hoe	Bestaande lijsten met mantelzorgers voortdurend updaten. Larikslaan2 probeert actief alle mantelzorgers in beeld te krijgen (via scholen, huisartsen, wijkverpleging etc.), ook de jonge mantelzorgers.

5. Mantelzorger – Verhalende ervaringen	
Wat	Kwaliteit: Belasting en belastbaarheid mantelzorger onderzoeken. Is het ondersteuningsaanbod voldoende en biedt het de juiste ondersteuning. NB: ook de jonge mantelzorger, het schoolkind, moet hierbij betrokken worden.
Waarom	Het gaat hier om een grote en groeiende groep mensen die veel aandacht en steun verdienen en nodig hebben. Het gaat hier om een risicotaxatie voor de overbelasting -> blijven controleren of de omgeving het aan kan.
Hoe	De juiste vragen stellen aan de mantelzorger van iedere cliënt en hun verhalen horen. Het medium hiervoor in afstemming met de mantelzorger, hij/zij mag niet teveel belast worden door diverse onderzoeken.

6. Professional - Professioneel werken	
Wat	Zijn de voorwaarden voor de lokaal werkende professionals voldoende aanwezig c.q. niet belemmerend om binnen de, door de raad gestelde, kaders de beleidsdoelen te halen. Het gaat hier om de specifieke beleidsdoelen omtrent op- en afschaling en inzet van het eigen netwerk of het gebruik van eigen kracht.
Waarom	Checken of onze ambitie en doelstelling in de praktijk realiseerbaar zijn (en leiden tot gewenste resultaat), cq. kan Larikslaan2 middels de door de raad gestelde kaders voldoende bijdragen aan het realiseren van de gestelde beleidsdoelen.
Hoe	Signaal rapportage Larikslaan2

7. Proces - wachttijden	
Wat	Metten van de wachttijd die er is tussen de eerste hulpvraag en het hulpantwoord. Dit moet wel gerubriceerd worden naar prioriteiten en wat daarin acceptabel is. Dit geldt voor zowel eerste- als tweedelijns zorg. NB: het gaat hier niet om wachtlijsten
Waarom	De effectiviteit van het antwoord neemt waarschijnlijk toe bij een snelle respons. Dit geeft inzicht voor geïndiceerde hulp waar tijd een belangrijke factor is. Een ongewenste langere wachttijd kan de hulpvraag vergroten en uiteindelijk de kosten verhogen.
Hoe	Metten bij Larikslaan2 in samenwerking met andere zorgaanbieders.

8. Proces - Aantal ingediende en 'afgeronde' aanvragen plus resultaten	
Wat	Aantal hulpvragen, hoeveel afgerond, resultaat, opschaling/afschaling en dit alles gerubriceerd naar doelgroepen.
Waarom	Om transparantie te creëren in vraag en aanbod en in de kostenbeheersing
Hoe	Registratie op casusniveau door Larikslaan2