

# Memo *(verseon 256586)*

---

**Aan:** Gemeenteraad van Leusden  
**Van:** College  
**Datum:** 5 september 2015  
**Betreft :** Rapportage Larikslaan2 eerste helft 2015

---

Larikslaan2 heeft in augustus een kwalitatieve rapportage opgeleverd over de bevindingen van het eerste half jaar 2015. Hierin rapporteert ze over de ervaringen binnen het basis- en sociaal team, de samenwerking met diverse partners en de implementatie van de interne werkprocessen. Hieronder vatten we de bevindingen samen aan de hand van de 4 KPI's die uw werkgroep monitoring heeft benoemd (klanttevredenheid, mantelzorgondersteuning, professioneel werken, procesbeheersing). Waar mogelijk voegen we cijfers toe uit Mens Centraal om u een eerste indruk te geven van aantallen. Daarbij willen we opmerken dat het eerste half jaar de registratie in Mens Centraal door diverse oorzaken, niet altijd optimaal is geweest. U dient de cijfers dan ook te lezen als een indicatie.

## **Larikslaan2 op orde**

Op basis van de rapportage concludeert het college dat Larikslaan2, na een onrustige start (veel inwoners met vragen die niet snel konden worden beantwoord, onduidelijkheid over de taakafbakening met Amersfoort en wachttijden bij het Sociaal Team), de zaken nu goed op de rit heeft. Hoewel de inrichting van het werkproces nog niet optimaal is en enige aandacht vraagt, zijn de gesprekken met de inwoners goed verlopen en is de ondersteuning door basisteam en sociaal team adequaat.

## **KPI 1 Klanttevredenheid**

Een klanttevredenheidsonderzoek staat gepland voor begin 2016. Op dit moment wordt gekeken of we dit gezamenlijk kunnen oppakken in regioverband. We kunnen nu alleen iets zeggen over de ervaringen van consulenten met klanten.

De eerste maanden werd het basisteam overstelpt met vragen van ongeruste inwoners als gevolg van de veranderingen in de wet- en regelgeving. De consulenten van Larikslaan konden niet altijd adequaat de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over welke zorg wel/niet was ingekocht. Daardoor moesten inwoners langer wachten op een antwoord. De consulenten moesten bovendien ervaring opdoen met het afwikkelen van het hele proces van aanmelding tot en met het opstellen van een beschikking. Daardoor ontstonden begin 2015 achterstanden met name in de terugbelnotities. Maart 2015 is een klachtencoördinator ingesteld. Irritaties en klachten van inwoners (over de slechte bereikbaarheid/terugbellen door Larikslaan) zijn door de medewerkers en teamleiders zelf opgepakt en opgelost. Geen enkele klacht was zodanig dat deze heeft geleid in een officiële klacht. Er is één bezwaarschrift ingediend. Na pre-mediation is deze ingetrokken.

## **KPI 2 Mantelzorgondersteuning**

Na de fusie met Welzijn Leusden behoort het ondersteunen van mantelzorgers ook tot de taken van Larikslaan. In het eerste kwartaal 2015 was er weinig aandacht voor mantelzorgondersteuning. Daarom is in het tweede kwartaal een plan opgesteld 'Mantelzorg in Leusden vanaf 2015' om overbelasting van mantelzorgers te beperken. Om goede mantelzorgondersteuning te kunnen geven, moeten de mantelzorgers wel in beeld zijn bij Larikslaan. De consulenten zijn getraind om in het herindicatietraject (juli-december 2015) te letten op de rol en taak van de mantelzorgers. Er is specifieke aandacht voor de jonge en werkende mantelzorgers, naast de doorgaans meer in het oog springende oudere mantelzorgers. De mate van overbelasting van mantelzorgers wordt gemeten in het vierjaarlijkse GGD-onderzoek.

Larikslaan voert voor de gemeente het Mantelzorgcompliment uit. In augustus zijn 900 zorgvragers geattendeerd op het mantelzorgcompliment.

### **KPI 3 Professionals: Basisteam, Sociaal team, samenwerkingspartners**

#### Professioneel werken; aandacht voor transformatie

Larikslaan is op 1 januari gestart met een Basisteam en een Sociaal Team. Het Basisteam biedt vraagverheldering, preventie en kortdurende ondersteuning. Het grootste deel van het werk van het Sociaal team bestaat uit gezinshulpverlening. De oude caseload van Bureau Jeugdzorg komt grotendeels in het Sociaal Team terecht. Het Sociaal Team heeft 17 keer vanwege onveiligheid van een kind een beroep gedaan op het Saveteam. Verder heeft het Sociaal Team 13 keer een complexe echtscheiding behandeld. Daarnaast zijn er casussen met overlast, ouders die voor een volwassen kind zorgen met complexe problematiek, etc.

Het Sociaal Team volgt een stevig regionaal trainingsprogramma. Deels is het Basisteam hierbij aangehaakt. Aandacht was er voor vraaggericht en oplossingsgericht werken, coachen in plaats van adviseren, normaliseren in plaats van problematiseren, het netwerk betrekken en vanaf het eerste contact met de inwoner aandacht voor algemene basisvoorzieningen (afschalen). Consulents zijn ook getraind in het gekanteld denken. Dit was de eerste maanden minder het geval bij aanbieders. Het kostte de consultants dan ook tijd om met aanbieders hierover in gesprek te gaan en te zorgen voor een passende (maatwerk)oplossing. Dit probleem doet zich nu nog sporadisch voor.

#### *Preventief werken: optimale samenwerking met externe partners*

Er wordt met veel lokale (en regionale) organisaties samengewerkt, zoals huisartsen, wijkverpleging, politie, woningcorporatie, basisscholen. De samenwerking verloopt over het algemeen goed en er zijn veel concrete werkafspraken gemaakt. In bepaalde gevallen gaan organisaties samen met Larikslaan2 op pad naar een cliënt (wijkverpleging, corporatie). Het optimaliseren van de afstemming blijft echter een aandachtspunt. Dit geldt vooral voor de samenwerking met het Save-team.

Als pilot is een medewerker van Stadsring51 enkele dagdelen per week aanwezig op Larikslaan om inwoners met financiële problemen eerder te bereiken. Nieuwe afspraken zijn in de maak met Stadsring51, de WSL en het Sociaal Team om te streven naar het voorkomen van een deurwaarderstraject.

Om de afstemming met de Sociale Dienst in Amersfoort te optimaliseren wordt sinds kort gewerkt met een zogeheten 'linking pin'. Een klantmanager/minimacoach van de Sociale Dienst is twee dagdelen per week aanwezig en schuift aan bij het overleg van het Sociaal Team.

#### Ervaringen met klanten; op- en afschalen; nieuwe arrangementen

De consultants van het Basisteam signaleren dat met name bij nieuwe vragen (minder bij herindicaties) inwoners open staan voor oplossingen vanuit eigen kracht/netwerk. Larikslaan indiceert regelmatig 'arrangementen' waarin de consultant en de klant samen komen tot een combinatie van een maatwerkvoorziening met een algemene voorziening/eigen kracht. Zo komt bij gesprekken over dagactiviteiten aan de orde dat de inwoner niet het gebruikelijke aantal dagen naar de dagbesteding gaat, maar minder of aangevuld met alternatieve oplossingen (zoals toeleiding naar het inlooppunt in 't Binnenhuys). Ook worden inwoners toegeleid naar vrijwilligerswerk. Als voorbeeld: er was een inwoner die in de oude situatie 4 uur individuele begeleiding had, die in de nieuwe situatie is toegeleid naar 2 uur individuele begeleiding, plus ondersteuning door een vrijwilligersconsulent bij het zoeken naar vrijwilligerswerk en ondersteuning door Stadsring51. Larikslaan 2 constateert dat het aanbod van algemene voorzieningen niet altijd aansluit bij de vraag: zo is het aanbod aan Maatjes kleiner dan de vraag.

Uit de eerste rapportage herindicaties huishoudelijke hulp blijkt dat 40% van de gebruikers onder de 85 jaar naar een algemene voorziening is toegeleid. Bij de groep die de maatwerkvoorziening heeft behouden is de omvang van de hulp gedaald van gemiddeld 3,5 uur per week naar gemiddeld 2,4 uur per week.

De eerste prille cijfers over de herindicaties wmo/jeugd laten zien dat van de 41 personen die zijn geherïndiceerd in 25% van de situaties er afgeschaald is naar inzet door wijkteam of eigen kracht. 15% heeft meer zorg ontvangen (opschaling) en bijna 10% is verwezen naar de Wet Langdurige Zorg. Uit deze eerste cijfers kunnen we geen vergaande conclusies trekken; wel durven we te concluderen dat afschalen zeker in een aantal gevallen mogelijk is.

#### **KPI 4 Procesbeheersing**

Lange tijd was voor Larikslaan2 niet helemaal duidelijk welke administratieve taken er vanuit Amersfoort overgeheveld zouden worden naar Larikslaan (zoals het opstellen van beschikkingen, archiveren en het administratief verwerken van PGB's). Daardoor zijn de werkprocessen te laat ingericht. Daarnaast waren (en zijn) de systemen (zoals Mens Centraal en het landelijke gegevensknooppunt) onvoldoende ingericht om het werkproces te ondersteunen, waardoor consultants meer last dan gemak hadden en hebben van het klantvolgsysteem Mens Centraal. Hier wordt de komende maanden, ook in regioverband aan gewerkt. De niet-adequate afhandeling van PGB's door de SVB heeft geleid tot een vijftal schrijvende zaken, waarvan er inmiddels drie zijn opgelost.

#### *Aantal ingediende en afgeronde aanvragen*

Volgens de registratie in Mens Centraal zijn in het eerste half jaar meer dan 280 maatwerkvoorzieningen toegekend aan 141 volwassenen en 64 jongeren. 46 keer is aan een klant meer dan 1 voorziening toegekend. Bij volwassenen gaat het vaak om de combinatie dagactiviteiten en vervoer. Bij jongeren om verschillende producten. Mens Centraal was het eerste half jaar nog niet zo ingericht dat het aantal verwijzingen naar een algemene voorziening of eigen kracht is geregistreerd. 78 keer is/wordt (lichte) ondersteuning geboden door een consultant van het basisteam of sociaal team.

Hieronder een lijstje van de zeven grootste zorgleveranciers van maatwerkproducten:

<b>Leverancier</b>	<b>Aantal</b>	<b>Product</b>
Regiotaxi	21	Vervoerspas
Beweging 3.0	25	Dagactiviteiten (incl. vervoer)
Youké	18	Jeugd- en opvoedhulp, residentiële zorg
CentraalZorg	17	HH1 en begeleiding basis
TSN	16	HH1 en HH2
Amerpoort	10	Begeleiding jeugd met beperking
Lijn5	8	Behandeling, spoedopvang en residentieel jeugd

#### *Wachttijden*

Het Sociaal Team is smal begonnen. Het plan was om het snel uit te breiden met de juiste expertise op basis van de daadwerkelijke vraag. Dit bleek niet eenvoudig omdat geschikte mensen al een plek hadden in een ander team. Daarnaast bleek de problematiek deels complexer en deels ernstiger dan verwacht. Gevolg was dat de wachttijden opliepen. Inmiddels is het Sociaal Team uitgebreid en zijn de wachttijden teruggebracht.

Een groot deel van de beschikkingen is niet binnen de wettelijke termijn afgegeven. Vanwege de onvolledige registratie in Mens Centraal hebben wij geen cijfers over het percentage.

### *Kosten*

Er is nog geen inzicht in de kosten van Wmo-nieuw en Jeugd. In de contracten met de zorgaanbieders is vastgelegd dat zij per kwartaal een verantwoording van de uitgevoerde zorg leveren. Over de eerste helft van het jaar heeft 70% onjuist aangeleverd. Er is sprake van administratieve fouten, bijvoorbeeld omdat er verkeerde codes zijn gebruikt. De Gemeente Amersfoort heeft daarom besloten op een aangepaste wijze informatie te verzamelen. De 25 grootste aanbieders (80% van het zorggebruik) zijn verzocht op een aangepaste wijze informatie aan te leveren. In september levert Amersfoort hierover een rapportage.

Amersfoort heeft wel een managementrapportage aangeleverd over de uitgaven van Wmo-oud (HH en Wonen, rollen en vervoer). Deze financiële rapportage met betrekking tot Wmo-oud over het eerste half jaar, prognosticeert dat we binnen de geraamde middelen blijven voor 2015.

### **Prioriteiten tweede helft 2015**

- Het uitvoeren van alle herindicaties in 2015 heeft de hoogste prioriteit. Het totaal aantal inwoners dat gesproken moet worden in het kader van de herindicaties Wmo/jeugd bedraagt 439 (daarvan waren er op 20 augustus 41 afgerond). Daarnaast worden de herindicaties hulp bij het huishouden afgerond. Bij de herindicaties wordt de hoogste prioriteit gegeven aan de PGB's. Staatssecretaris van Rijn heeft in eerste instantie alle gemeenten verzocht om de herindicaties voor 1 oktober af te ronden. Afgelopen weekend is besloten gemeenten meer tijd te gunnen (tot 1 mei). Larikslaan streeft ernaar begin november alle Pgb-herindicaties afgerond te hebben.
- Daarnaast staat het optimaliseren van de interne processen centraal.
- Het Sociaal Team zal in het najaar meedoen aan een pilot cliëntparticipatie. Samen met cliënten, en in afstemming met professionals, zullen kwaliteitsstandaarden voor de wijkteams worden ontworpen.