

Reactienota Adviesraad Sociaal Domein

Geachte Adviesraad,

Op 12 februari ontvingen wij van u een advies over de evaluatie van het Verbeterplan 't Baken. Een van de leden van de adviesraad is ook geïnterviewd tijdens de onderzoeksperiode van het Verbeterplan. In deze nota staat onze reactie op uw advies.

We zijn blij met uw advies. In uw advies snijdt u een vijftal onderwerpen aan:

- Verbetering informatievoorziening
- Vergroten van de herkenbaarheid van 't Baken
- Beweging naar buiten vergroten
- Versterken van de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
- Aan de slag met de transformatie

Per onderwerp beschrijven we kort het door u gegeven advies en vervolgens onze reactie daarop.

1. Verbetering informatievoorziening

U geeft aan geïnteresseerd te zijn in het resultaat van de doorontwikkeling van de informatievoorziening, specifiek de nieuwe raadsmonitor. U adviseert daarnaast om te gaan werken met een 'plan' in de verschillende domeinen en niet direct met een 'integraal plan'. Om uniform te kunnen werken is een plan voldoende, een integraal plan is voor de toekomst interessant als de transformatie verder is gevorderd.

Er vindt een doorontwikkeling plaats op de informatievoorziening waarmee verschillende informatieproducten worden gevuld. Er komt geen geheel nieuwe versie van de raadsmonitor.

Uw advies over het werken met een 'plan' komt overeen met de door 't Baken ingeslagen weg met betrekking tot het werken met een 'plan' in het sociaal domein. Eenvoudige aanvragen moeten ook zo snel en passend mogelijk worden afgehandeld. Als er sprake is van een ondersteuningsvraag op meerdere leefdomeinen, dan moeten die leefdomeinen ook terug komen in het 'plan'. Op die manier wordt er integraal gewerkt.

2. Vergroten van de herkenbaarheid van 't Baken

In uw advies geeft u aan geschrokken te zijn van de afhandeltijd van terugbelverzoeken. In 99% van de gevallen is de afhandeltijd langer dan 2 dagen. Terugbelverzoeken zouden, zeker in coronatijd, een prioriteit moeten zijn omdat ze (financiële) gevolgen kunnen hebben voor inwoners.

We zijn het hier helemaal mee eens. De onderzoekers hebben in het rapport ook beschreven dat de telefonische bereikbaarheid op niveau is, alleen dat deze niet altijd vertaald wordt in de juiste cijfers. Dit komt omdat de afhandeling van terugbelverzoeken in het zaakstelsel moeten worden afgehandeld. Consulents werken bijna niet in dit stelsel, ze werken in het cliëntvolgsysteem. De administratieve afhandeling van terugbelverzoeken, en niet het terugbelverzoek zelf, loopt daardoor vertraging op. De inwoner merkt hier niets van. 't Baken zal wel intern aandacht vragen voor een tijdige afhandeling

3. Beweging naar buiten vergroten

U constateert dat 't Baken zich meer manifesteert in het sociaal netwerk van de gemeente Lochem en dat de samenwerking met SWL daarin belangrijk is. U geeft aan graag nog te willen meedenken over de versterking van de positie van inwoners. Ook moet het mogelijk zijn om een klacht via de website van 't Baken in te kunnen dienen.

Ten aanzien van cliëntondersteuning in Lochem loopt, naast de beschikbaarheid van cliëntondersteuning door MEE, een aantal initiatieven zoals de zorgcoördinator in Almen die de positie van inwoners verder moet

versterken. We gaan graag op afzienbare termijn met u in gesprek om te bespreken hoe de positie van inwoners kan worden versterkt. De mogelijkheid om een klacht in te dienen via de website van 't Baken is inmiddels gecreëerd op de website van 't Baken.

4. Versterken van de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

U doet de suggestie om te werken met voortgangsdokumentatie bij de implementatie van het Verbeterplan en u geeft daarnaast aan dat een dienstverlenende overheid een belangrijk onderdeel is in de verdere transformatie.

Het Verbeterplan wordt intern gemonitord binnen 't Baken en staat regelmatig op de agenda van het overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Acties die zijn afgerond verdwijnen uit het plan. Uw oproep voor een meer dienstverlenende overheid beschouwen we als een algemene oproep en heeft wat ons betreft niet specifiek betrekking op 't Baken.

5. Aan de slag met de transformatie

U geeft aan het belangrijk te vinden om bij het opstellen van een 'plan' het probleem van de burger centraal te stellen. De wettelijke (on)mogelijkheden zijn daarin in eerste instantie van ondergeschikte belang.

Dit gebeurt al in de uitvoering bij 't Baken op dit moment, bij het maken van een plan samen met de betrokken inwoner. We onderschrijven de noodzaak om het probleem van de inwoner centraal te stellen.

Met vriendelijke groet,

Het college van B&W