Adviesraad Sociaal Domein Nieuwegein

Het college van B&W
Postbus 1
3430 AA Nieuwegein

Contactpersoon V. Hogendoorn
Telefoon 14030
E-mail v.hogendoorn@nieuwegein.nl

Datum 7 november 2017
Onderwerp advies Geynwijs

Geacht college,

Hierbij ontvangt u ons advies met betrekking tot uw bevindingen en voorstellen met betrekking tot Geynwijs, zoals vastgelegd in de notitie 'Evaluatie toegang tot zorg op het gebied van Jeugd en WMO', behorende bij de stukken van de raadsinformatiebijeenkomst van 4 oktober 2017. Deze documenten, de mondelinge en schriftelijke rapportage van de wethouder en het verslag van de raadsinformatiebijeenkomst geven vooral een beschrijving en analyse van de situatie bij Geynwijs. Concreet bevatten zij slechts een voorstel, te weten het voornemen van het college om de stichting Geynwijs op te heffen en de organisatie te transformeren naar een gemeentelijke afdeling. Voor de concrete plannen met betrekking tot verbetering van de dienstverlening wordt verwezen naar een stappenplan, waarvan toegezegd is dat het aan de gemeenteraad zal worden toegezonden, maar dat op het moment dat de adviesraad dit advies uitbrengt nog niet beschikbaar is. Dat maakt inhoudelijk adviseren lastig en wij beperken ons daarom tot een eigen analyse van de problemen, een voorlopig oordeel over de structuurwijziging en enkele vragen over de voorgenomen maatregelen. Graag zullen wij verder adviseren op het moment dat de maatregelen om de Brede Toegang kwalitatief op hoger peil te brengen verder geconcretiseerd worden.

De Adviesraad Sociaal Domein hecht eraan te benadrukken dat zij de uitgangspunten waarmee Geynwijs in 2015 is gestart en die nog eens zijn bevestigd in de Transformatieagenda van februari jl. blijft onderschrijven. Goed functionerende sociale wijkteams zijn essentieel voor het realiseren van een toegankelijke, snelle en deskundige hulpverlening en informatievoorziening aan de burgers. Zij zijn ook essentieel in de Brede Toegang. Zonder goed functionerende sociale wijkteams komt van samenwerking tussen professionals van verschillende daarin participerende instellingen niets terecht.

De adviesraad deelt daarom de teleurstelling van het college dat na 2,5 jaar en een tussentijdse forse verhoging van de formatie de dienstverlening nog lang niet optimaal is en dat de tevredenheid van burgers met die dienstverlening als net voldoende kan worden gekwalificeerd. Hoewel veel wel goed gaat en wij de inzet van de medewerkers van Geynwijs niet in twijfel trekken, herkennen wij de probleembeschrijving zoals die door het college is gegeven. Ze geven een onthutsend beeld van te lange wachttijden, te veel verloop in het personeel waardoor cliënten te vaak met andere contactpersonen te maken krijgen, onvoldoende kennis van en samenwerking met (professionals van) andere instanties, en onzekerheid over de te volgen werkwijze. Grotendeels waren deze problemen ook al bekend uit de rapportages van de gemeentelijke ombudsfunctionaris en de adviesraad heeft daarover ook al eerder signalen afgegeven.

Een deel van de geschetste problemen is niet uniek voor Nieuwegein en hangt samen met de ambitieuze transformatie van het sociale domein die in 2015 is ingezet. Men kan zich daarom afvragen of het wel reëel is te verwachten dat na 2,5 jaar Geynwijs optimaal functioneert. De '1 gezin, 1 plan, 1 regisseurgedachte' heeft tijd nodig, zoals het ook tijd nodig heeft burgers te laten wennen aan die nieuwe uitgangspunten van beleid, waarin meer nadruk ligt op zelfredzaamheid en eigen initiatief. Dat geldt overigens ook, zo blijkt uit de rapportages, voor de sociale professionals. Wij komen daar verderop in dit advies op terug.

Maar anderzijds duiden deze problemen ook op een gebrekkige aansturing. U schrijft in uw probleemanalyse dat er te veel verloop is, dat er bij de medewerkers onvoldoende kennis aanwezig is van de regelgeving en de lokale setting, en dat deze medewerkers onvoldoende geschoold zijn in de werkwijze die van hen verwacht wordt. Bovendien zegt u dat in de Geynwijsorganisatie de werkprocessen niet goed zijn ingericht, waardoor bijvoorbeeld zoiets als het opstellen van een doelenplan van middel tot doel is geworden. Dat zijn allemaal intern-organisatorische problemen, waarvoor de directie verantwoordelijk is. Duidelijk is het daarom voor ons dat het binnen Geynwijs ontbreekt aan een heldere en kordate leiding, die ervoor zorgt dat de primaire processen goed georganiseerd zijn en op elkaar aansluiten en dat de medewerkers in staat zijn hun werk te doen.

De adviesraad begrijpt daarom dat ingrijpen noodzakelijk is. De adviesraad heeft zich wel afgevraagd of het daarvoor nodig is de stichting Geynwijs op te heffen en de organisatie onder te brengen in een gemeentelijke afdeling. Wij begrijpen dat een minder complexe organisatiestructuur voordelen heeft, in het bijzonder als het gaat om het dichter bij elkaar brengen van beleid en uitvoering en een flexibeler aansturing. Ook de uitwisseling van privacygevoelige gegevens, nu een van de knelpunten, zal dan minder problemen opleveren. Maar alleen een structuurwijziging zal naar ons oordeel niet leiden tot wezenlijke verbeteringen als de onderliggende oorzaken niet worden opgepakt.

In die zin verheugt het ons te constateren dat uw college al intensief bezig is om de dienstverlening op orde te brengen en via themawerkgroepen tot functionele werkwijzen te komen. Wij zien uit naar de (eerste) resultaten daarvan, die – zoals u heeft toegezegd – binnenkort openbaar zullen worden gemaakt in een stappenplan. Het ontbreken daarvan maakt verder adviseren nu echter lastig. Wij volstaan met enkele vragen.

Zo maakt u in uw voorstellen zoals wij die nu kennen onderscheid tussen maatregelen op de korte en op de lange termijn. In de eerste plaats zouden wij graag willen weten wat de termijn, c.q. de streefdatum van die korte en lange termijn is. Vervolgens: de beoogde maatregelen op de korte termijn lijken logisch, maar wat geeft u de overtuiging dat de beoogde structuurwijziging deze nu ook inderdaad zal kunnen realiseren? Is het niet eerder omgekeerd zo dat de structuurwijziging zoveel onzekerheid met zich mee brengt dat het tot verder uitstel leidt?
Wat de lange termijnmaatregelen betreft: hier wordt veel verwacht van een nieuwe werkmethodiek en opleiding van sociale professionals. Maar de adviesraad heeft alleen al de laatste maand bij drie verschillende gelegenheden (Lekstroomconferentie over armoede- en schuldenbeleid, Lekstroom-raadsinformatiebijeenkomst over beschermd wonen, en nu in deze notitie over Geynwijs) datzelfde verhaal gehoord dat de sociale professionals niet adequaat zijn opgeleid. Maar wat gaat er concreet gebeuren om dat op te lossen en hoe lang zal het wel niet duren voordat resultaten daarvan merkbaar zijn?

Een ander onzeker punt is dat wij weinig inzicht hebben hoe de werkprocessen nu zijn ingericht en hoe zij straks zullen worden geregeld. Hoe is of wordt de regievoering vorm gegeven? Is er een knip tussen generalisten en specialisten of zijn er alleen maar brede specialisten die geacht worden kennis te hebben op alle terreinen? Wordt er een onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige problemen en multi-problem gevallen? Hoe wordt de kwaliteit geborgd? Hoe is de bedrijfsvoering georganiseerd? Zijn werkprocessen 'lean' ingericht? Is sprake van toetsing in geval het voorgenomen besluit niet de instemming van de burger heeft? En hoe wordt de bescherming van privacygevoelige gegevens gewaarborgd?

Ook is er onduidelijkheid over de fysieke organisatie van de wijkteams en steunpunten. Blijven de bestaande adressen in de buurtpleinen open? Worden de fysieke loketten en/of openingsuren beperkt of uitgebreid? Wat is hier haalbaar en wenselijk?

Onduidelijkheid is er ook over de wijze waarop nieuwe werkwijzen en vormen van aansturing vorm gaan krijgen. De adviesraad stelt voor dat deze het beste uitgewerkt kunnen worden in pilots. Begin bijvoorbeeld pragmatisch met één wijkteam, waarvan het team enthousiast is en zich actief wenst in te zetten in dit ontwikkelingstraject. Zo'n stapsgewijze verandering zorgt ervoor dat verbeteringen

in de dienstverlening 'al doende lerende' worden ingevuld en voorkomt dat de organisatie opnieuw op zijn kop gezet wordt met alle nadelige gevolgen van dien. Ten slotte willen wij wijzen op de noodzaak van een goede en efficiënte communicatie. Door de manier waarop de gemeentelijke plannen in de media zijn gebracht is bij nogal wat inwoners van Nieuwegein de indruk gewekt alsof Geynwijs opgeheven wordt. De boodschap dat de Geynwijs-steunpunten in de buurtpleinen gewoon openblijven en dat er voor gebruikers niks verandert, lijkt niet bij iedereen door te dringen. Dit geeft op zijn beurt weer nieuwe onzekerheid bij zorgvragers en medewerkers en belemmert een zorgvuldige en succesvolle verbeteringsstrategie.

De adviesraad steunt het college in de voortvarende wijze waarop het probeert de dienstverlening van de sociale wijkteams kwalitatief op orde te brengen. Om het vertrouwen van burgers in Geynwijs te herstellen en verbeteren, zal de komende weken en maanden veel werk verzet moeten worden. Wij zien uit naar de concretisering van alle voornemens en, zoals al in de openingsalinea gezegd, willen de leden van de raad graag verder adviserend betrokken worden bij de voortgang van dit project.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein

dr. P.J.H. Selten
voorzitter

voor deze,

mw. V. Hogendoorn,
ambtelijk secretaris

i.a.a. de Gemeenteraad van Nieuwegein