

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Jan Bannink
j.bannink@nijmegen.nl
T 024 – 329 96 84

Ons kenmerk

E21.001155

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

Datum 25 mei 2021

Onderwerp Dossiercontrole 2020 sociale wijkteams

Geachte leden van de raad,

Bijgaand zenden wij u het rapport dossiercontrole 2020 over de sociale wijkteams.

Stichting Sterker sociaal werk voert jaarlijks in onze opdracht een dossiercontrole uit. Het doel van de dossiercontrole is om de kwaliteit te bepalen van de dossiervorming door de professionals van de sociale wijkteams. Meer specifiek:

- Toetsen of de afspraken m.b.t. inhoudelijke dossiervorming worden nageleefd.
- Toetsen of de afspraken m.b.t. een technisch en juridisch correcte invulling worden nageleefd. Deze toetsing richt zich op de volledigheid van het dossier en het naleven van de afspraken in het kader van de (privacy)wetgeving.

De dossiercontrole is steekproefsgewijs uitgevoerd en bestond uit 30 dossiers, ongeveer 3 uit elk wijkteam, waarvan 8 actieve dossiers en 22 afgesloten dossiers. De steekproef vond plaats in januari-februari 2021 en er is gekeken naar aanmeldingen uit 2020. Er is gescoord op 23 criteria die te maken hebben met de verschillende fasen in het werkproces: aanmelding, onderzoek, eventuele toeleiding of hulpverlening. **De steekproef is door de beperkte omvang niet representatief.** De uitkomsten zijn indicatief en bedoeld om een globaal beeld te krijgen van de dossiervorming en verbeterpunten op te halen om de kwaliteit te bevorderen.

In 2020 is een aantal werkafspraken in overleg aangepast als gevolg van Covid-19. Ondanks het vele thuiswerken en verminderd face to face contact met cliënten is ervoor gekozen dienstverlening onverminderd door te laten lopen. Dit is van invloed op de opbouw van het dossier. In de aangepaste afspraken is onderscheid gemaakt tussen cliënten met een e-mailadres en cliënten zonder een e-mailadres. Als het kan, dan worden formulieren gemaild en anders telefonisch toegelicht en besproken.

Constateringen

Een groot deel van de getoetste dossiers wordt leesbaar geschreven, wat belangrijk is voor het delen van het dossier met de cliënt/gemachtigde en voor de overdraagbaarheid van het dossier. De trajecten zijn over het algemeen goed navolgbaar maar in een aantal gevallen is verbetering gewenst.

Wat verder opvalt is dat er te vaak geen onderzoeksverslag aanwezig is in het dossier (in 9 van de 30 dossiers). Hierin is geen verbetering te zien ten opzichte van voorgaande jaren. De integratie van het onderzoeksverslag in het automatiseringssysteem Wiz-portaal zou dit naar verwachting verbeteren, maar dit is pas eind 2020 gerealiseerd. Effecten hiervan zijn in deze toetsing dus nog niet terug te zien. In een aantal gevallen is de reden van het ontbrekende onderzoeksverslag aanwijsbaar, bijvoorbeeld omdat het dossier nog actief is (onderzoek is nog niet afgerond) of de cliënt is verhuisd en het dossier is overgedragen.

Daarnaast kun je uit de dossiers in zijn algemeenheid goed opmaken dat er veel aandacht gaat naar het contact met cliënten, goede samenwerking met cliënten en overige betrokkenen, en dat voorzieningen wanneer nodig snel worden aangevraagd. Dat is positief. Positief is ook dat de onderzoeksfase vaker dan bij de vorige toetsing binnen 6 weken wordt afgerond.

Bij de steekproef van dit jaar kunnen we de effecten van Covid-19 niet negeren. Werkprocessen waren hierdoor minder stabiel omdat werkafspraken meerdere keren veranderden als gevolg van de verschillende landelijke richtlijnen en lockdowns. Dit bracht ook een hoger verzuim met zich mee wat de werkdruk in teams heeft vergroot. Ook waren er effecten merkbaar van de aanbestedingsprocedure(s). Het verloop van professionals was (en is) hoog, waardoor meer tijd moest worden geïnvesteerd in het inwerken van nieuwe collega's. Ook dit heeft werkdruk in teams verhoogd. We denken dat de combinatie van bovenstaande factoren en de werkdruk die dit heeft veroorzaakt invloed heeft gehad op de kwaliteit van de dossiervorming. Inzet van nodige hulp krijgt prioriteit waarbij administratie pas later wordt bijgewerkt.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van de constateringen is het volgende geconcludeerd:

1. Het belang van goede dossieropbouw, waaronder het maken en (volledig) invullen van het onderzoeksverslag moet blijvend en bij herhaling onder de aandacht worden gebracht.

Hierop zijn diverse acties uitgezet door het management van stichting Sterker.

2. Het onderzoeksverslag moet gedeeld worden met de cliënt, maar het is onduidelijk hoe vaak dit wel/niet gebeurt, omdat het niet goed is vastgelegd.

Het onderzoeksverslag is op dit punt inmiddels aangepast. In de versie van december 2020 is een duidelijke instructie opgenomen.

3. Regelmatig (7 van de 30 dossiers) ontbreekt een toestemmingsformulier gegevensuitwisseling of anderszins bevestiging dat de bewoner akkoord is met het uitwisselen en/of opvragen van informatie, zonder geldige reden.

Hier is reeds een verbetermaatregel op uitgezet. In het najaar van 2020 is de verplichte onlinetraining 'Privacy in sociale wijkteams' aangeboden, waar verschillende onderdelen van privacy aan bod komen. Ook komt dit onderwerp structureel terug in het aanbod dossiertrainingen.

4. Toestemming gezinsleden over opname gegevens in één dossier: over de wijze waarop je dit het beste in het dossier kunt opnemen, zal aandacht besteed worden in de verdiepende training dossiervorming die in de periode juni-sept 2021 gegeven zal worden in samenwerking met een jurist.
5. Casusregie wordt niet altijd herleidbaar in het dossier vastgelegd. Dit onderwerp komt expliciet terug in het aanbod dossiertraining, zowel in de basistraining voor nieuwe medewerkers als de vervolgtraining voor alle professionals.
6. Om te profiteren van verbeteringen in het onderzoeksverslag, de onderlegger en aangescherpte werkafspraken is het nodig dat men de juiste en meest recente documenten gebruikt die te maken hebben met de werkprocessen en onderdeel zijn van ons kwaliteitssysteem.

Hierop wordt stringenter toegezien door het management en opgenomen in het inwerkprogramma.

Vervolg

Gezien het feit, dat de uitvoering via de Sociale Wijkteams eind dit jaar stopt, zullen wij Sterker vragen om in september nog een heronderzoek uit te voeren over het eerste half jaar 2021. Dit om de voortgang te blijven bewaken.

Met de nieuwe uitvoeringsorganisatie voor de buurtteams Inluzio zullen op basis van de bestaande criteria werkafspraken worden gemaakt over een jaarlijkse dossiercontrole.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester