



Aan de leden van de gemeenteraad

Raadsinformatiebrief 29

Helmond, 7 maart 2022
Onderwerp: Start Sociale Teams Helmond

Zaaknummer: 50911319

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 12 januari 2021 heeft u ingestemd met het voorstel 'Ontwikkeling en positionering sociale teams'. Hiermee is besloten de opdracht van de sociale teams te herijken en toe te spitsen op hulp en ondersteuning (in plaats van verwijzen en indiceren), de teams extern te positioneren bij een (coalitie van) zorgpartij(en) en als gemeente de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren zodat de teams hun werk kunnen doen. Op 14 september 2021 heeft het college van B&W de opdracht hiervoor, na een zorgvuldige aanbesteding, definitief gegund aan een consortium van zorgaanbieders, te weten Sterker Sociaal Werk, Vincent van Gogh en Bijzonder Jeugdwerk. Zij hebben samen de Stichting Sociale Teams Helmond opgericht. Vanaf 1 januari 2022 is Stichting Sociale Teams Helmond (STH) operationeel. In deze brief delen we de ervaringen van de afgelopen weken en blikken we vooruit op de komende maanden.

Vorbereiding tot 1 januari

Inwoners die zorg ontvingen, zijn tijdig schriftelijk geïnformeerd over de overgang naar STH en wat dat voor hen betekent. Medewerkers hebben bij gesprekken en huisbezoeken ook persoonlijk informatie over de overgang gedeeld en vragen beantwoord. Alle zorgaanbieders zijn zowel schriftelijk als via de regionale overlegtafels tijdig geïnformeerd. En tijdens een online netwerkbijeenkomst van de gemeente met partners in de stad heeft STH zich alvast kunnen presenteren en konden vragen gesteld worden. Inwoners die zich de laatste paar maanden van het jaar hebben aangemeld, kregen de keuze om te wachten tot januari (omdat ze anders na een heel kort traject vanuit de gemeente, over zouden moeten stappen naar STH). Er is veelvuldig gekozen om te wachten en direct bij STH te starten.

In korte tijd (tussen 14 september en 1 januari) is de jonge organisatie STH opgezet. Naast werven, selecteren en inwerken van medewerkers moesten er werkplekken, ICT, systemen en werkprocessen ingeregeld worden.

Overdracht loopt nog door tot 1 juli

Inwoners die nu ondersteuning ontvangen van een specialistische zorgaanbieder worden stap voor stap overgedragen aan STH vóór 30 juni 2022. STH kijkt samen met de zorgaanbieder en de inwoner wat de gewenste vervolgstap is. Sommige medewerkers gaven in 2021 zelf begeleiding aan inwoners. Daar waar mogelijk hebben zij deze begeleidingstaken per 2022 meegenomen naar STH.

Continuïteit voor inwoners

Via de moederorganisaties was tot 31 december 2021 41 fte gedetacheerd naar het sociaal team bij de gemeente. Hiervan heeft 95% de keuze gemaakt over te stappen naar STH. Daarbij heeft STH vanuit goed werkgeverschap hun arbeidsvoorwaarden en anciënniteit overgenomen. Ook heeft een aantal medewerkers vanuit zorgaanbieders besloten de overstap te maken. Daarnaast heeft STH een aantal ingehuurd medewerkers aangehouden voor de opstartfase. Dit heeft ervoor gezorgd dat veel inwoners hun sociaal werker konden behouden.



Inwoners weten de weg naar STH goed te vinden

Op maandag 3 januari 2022 om 9:03 uur ging de telefoon van STH voor het eerst over, en dat blijft het doen. Inwoners weten STH vanaf dag één goed te vinden. Zo goed, dat het aanvankelijk voor problemen zorgde en de wachttijden opliepen. Zoals veel organisaties is ook STH getroffen door verzuim vanwege het coronavirus. STH heeft extra personeel ingezet bij hun Aanmeld- en Adviesteam en inmiddels lopen de wachttijden daar terug. De grote toeloop aan vragen en telefoontjes bij STH zorgde ervoor dat ze minder snel dan afgesproken aan de slag kon met inwoners die zich al voor de jaarwisseling hadden aangemeld. Inwoners die nu nog wachten op hulp worden elke 14 dagen telefonisch benaderd en er is een aantal collectieve trajecten opgestart. Urgente zaken worden altijd meteen opgepakt.

Achterstanden bij de gemeente zorgden voor toeloop bij STH

Eind 2021 zijn er door een samenloop van omstandigheden achterstanden ontstaan bij de gemeente in het afgeven van beschikkingen. Als gevolg van ziekteverzuim was de backoffice onderbezet. Daarnaast hebben vertrekkende medewerkers voor veel zorgvragen een indicatie afgegeven. Dat betekent dat januari begon met een achterstand. Inwoners belden hiervoor met STH, wat voor extra wachttijden aan de telefoon zorgde. Inmiddels hebben we daar met STH goede afspraken over gemaakt en is de achterstand weggewerkt. Zorgaanbieders zijn ook geïnformeerd dat het langer dan gebruikelijk duurde tot ze een akkoord op hun zorginzet ontvingen. Zij konden hun vragen hierover stellen via een apart mailadres of waar nodig via de telefoon.

De samenwerking komt goed op gang

Vanaf september 2021 heeft STH geïnvesteerd in de kennismaking en samenwerking met de partners in de stad. In 2021 lag het accent op kennismaking, in 2022 worden er concrete afspraken gemaakt. Met partijen als de LEV-groep is al een goede samenwerking op gang gekomen en worden bijvoorbeeld gezamenlijk groepen opgestart. STH is gestart op vier locaties in de stad en breidt deze verder uit zodat zij op meer vindplaatsen en bij partners (zoals het onderwijs) aanwezig is. Doel is voor de zomer op veel vindplaatsen (daar waar inwoners komen die een zorgvraag hebben) een fysieke plek te hebben.

Communicatie

STH kreeg bij de aanbesteding de opdracht om zich goed te positioneren richting partners en inwoners. Hiervoor heeft STH een website gelanceerd: www.socialeteamshelmond.nl. LinkedIn wordt ingezet om personeel te werven en inwoners ontvangen informatie via een flyer. Ook heeft STH geadverteerd in 'De Loop', is er een interview geweest met een medewerker over de eerste ervaringen en wordt er een interview gepubliceerd in alle wijkbladen om de bekendheid te vergroten. Op de wijklocaties lopen volgens STH de eerste inwoners al binnen met een vraag voor een gesprek. De gemeente heeft de eigen communicatiemiddelen, zoals de website en de doorverwijzing via de front office, aangepast met een duidelijke verwijzing naar STH.

Ontwikkeling gaat door

De overgang op 1 januari naar de nieuwe organisatie STH is in grote lijnen soepel verlopen. Dat wil niet zeggen dat we nu klaar zijn.

STH zal zich steeds beter verankeren in onze stad. Nu ligt de focus vooral op het ondersteunen van inwoners, en het inrichten en positioneren van hun nieuwe organisatie. Dat kost tijd. Zowel aan de gemeentekant als aan de kant van STH zetten we ons in om problemen waar inwoners last van hebben met de hoogste prioriteit op te lossen. Zoals het geval was met de telefonische bereikbaarheid begin januari. STH zal de komende maanden meer ruimte krijgen zich door te ontwikkelen in de opdracht die hen gegeven is. De ervaringen die we samen hebben opgedaan bieden hiervoor een goede basis.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
burgemeester

H.J. de Ruiter
secretaris