

# Memo

---

**Aan** : Brecht Sies – programmamanager Sociaal Domein

**Van** : Helga Peters - ombudsfunctionaris

**CC** : Cecile Ter Beek – directeur bestuurder Stichting Sociaal Team Houten

**Onderwerp** : Reflectie op en advies over Evaluatie Pilot Begeleiding

**Datum** : 27 mei 2024

---

Als ombudsfunctionaris is mij gevraagd te reflecteren op het eindverslag Evaluatie Pilot Begeleiding opgeleverd door de Stichting Sociaal Team Houten. Tijdens de looptijd van de pilot ben ik vanuit mijn functie actief betrokken geweest bij de uitvoering van werkzaamheden van het Sociaal Team, specifiek in relatie tot vragen, signalen en klachten vanuit inwoners over de dienstverlening van het Sociaal Team. Ik heb geen betrokkenheid bij de opzet en uitvoering van de pilot. Tijdens het lezen van het eindverslag heb ik kritisch gekeken naar wat ik vanuit mijn functie heb gezien, gehoord en ervaren in relatie tot de inzet van de begeleiding, hoe deze vorm kreeg en wat dit betekende voor meerdere betrokkenen.

## Conclusie

Mijn conclusie over de inzet van de begeleiding is positief. Het geschetste beeld in de evaluatie is in algemene zin herkenbaar. Ik denk dat de begeleiding een hele zinvolle en mooie aanvulling is op het totaal aanbod aan hulp en ondersteuning. Ik ben het meest positief over: dichtbij, zonder indicatie en passend bij hulpvraag of situatie (niet gestandaardiseerd). Maar ook over het werken aan concrete doelen waarbij oog is voor het netwerk en het actief betrekken van het voorveld zodat de inwoner weer zonder begeleiding verder kan.

## Wat valt mij op

### Geen toename van klachten

De uitvoering van de pilot Begeleiding heeft geen extra toename van klachten laten zien. Er is één formele klacht binnengekomen specifiek over de inzet begeleiding. Bij de betrokkenen leefde het gevoel alsof in hun specifieke situatie geen specialistische zorg (meer) nodig zou zijn. Voor hen bleek onvoldoende helder over welke kwalificaties de betrokken zorgprofessionals beschikken (*zie H6 Bezwaren en klachten gedurende de pilot*).

In algemene zin is het aantal klachten over 2022 en 2023 over de dienstverlening van het Sociaal Team Houten niet toegenomen. Dit ondanks de forse groei van het aantal medewerkers bij het Sociaal Team om uitvoering te kunnen geven aan de pilot. Een dergelijke groei kan normaal gesproken in een vergelijkbare situatie leiden tot meer uitingen van onvrede bijvoorbeeld over communicatie en samenwerking.

### Kennismaking met nieuwe medewerkers

Als ombudsfunctionaris word ik altijd ingepland voor een kennismaking als onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers Sociaal Team. In 2022 en 2023 heb ik vele korte kennismakingsgesprekken gevoerd. Naast kennismaken is er aandacht voor wat te doen bij ervaren onvrede en wat kan helpen dit te voorkomen. Verrassend voor mij was de diversiteit van de nieuwe zorgprofessionals: in achtergrond, brede werkervaring en expertise op diverse gebieden. En dat in een periode met een lastige situatie op de arbeidsmarkt. De diversiteit past bij de wens om via de begeleiding zo goed mogelijk aan te sluiten op de vraag of situatie van de inwoner.

#### Laagdrempelig, specifiek en flexibel

Als ombudsfunctionaris ben ik de afgelopen jaren bij enkele casussen betrokken geweest van alleenstaande, oudere inwoners uit Houten. Zij waren bekend bij meerdere medewerkers en vrijwilligers vanuit diverse organisaties. Er was al langere tijd ingezet op het activeren, ondersteunen en begeleiden van deze inwoners. Echter zonder gewenst effect voor de inwoner. Enige vorm van hulp of ondersteuning leek zeer wenselijk. De inzet van specialistische zorg (op indicatie) was echter niet direct aan de orde. Na afstemming met het Sociaal Team en in overleg met de inwoner is in sommige casussen gekozen voor de inzet van individuele begeleiding. Helpend hierbij was de laagdrempeligheid van het aanbod, geen indicatie nodig, maar wel specifiek en flexibel kunnen reageren op vraag of situatie.

#### Relatie Sociaal Team en voorveld

In relatie tot casussen die ik ben tegengekomen herken ik de beschrijvingen over de ervaren samenwerking tussen medewerkers Sociaal Team Houten en vanHouten&co, die nog om extra aandacht vraagt. Wat ik hierbij soms hoor en zie is dat er vanuit beide kanten vragen zijn over elkaars werkwijze en deskundigheid. De inzet om meer samen casuïstiek te bespreken lijkt mij zinvol om elkaar en elkaars deskundigheid beter te leren kennen en waarderen. Een belangrijk vertrekpunt hierbij is samenwerken vanuit gelijkwaardigheid van de relatie in de samenwerking tussen Sociaal Team en voorveld.