



Evaluatie pilot vraagverheldering SWT Stadspolders-Dubbeldam

Inhoud

1. Conclusies
2. Analyse wachttijden & wachtlijsten
3. De ervaringen van de professionals
4. Toepasbaarheid elders

In een gedeelte van 2018 en in 2019 heeft de gemeente Dordrecht extra middelen beschikbaar gesteld voor een tijdelijke capaciteitsuitbreiding van het Sociaal Wijkteam (SWT), waarbij het grootste gedeelte is ingezet in Stadspolders-Dubbeldam. Aanleiding voor deze capaciteitsuitbreiding was de toegenomen wachtlijst en de hoge werkdruk. De capaciteitsuitbreiding gaat samen met de pilot vraagverheldering van een speciaal daarvoor ingericht vraagverhelderingsteam (VVT).

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden heeft onderzocht wat de capaciteitsuitbreiding en de pilot vraagverhelderingsteam hebben opgeleverd. Heeft de combinatie van impulsen geleid tot een daling in de wachttijd, een afname van de wachtlijst en een efficiëntere manier van werken? Wat zijn de randvoorwaarden voor een eventuele toepassing van deze manier van werken elders in Dordrecht?

Het vraagverhelderingsteam, kortweg het VVT, is een SWT triageteam dat is samengesteld uit professionals vanuit het sociaal domein en het jeugddomein. Ook Ouder-Kind Coaches (OK coaches) verbonden aan scholen, kunnen kinderen aan melden bij het SWT. Met het toepassen van vraagverheldering wordt beoogd om de hulpvraag in een vroeg stadium scherp te stellen, het hulpaanbod gericht te organiseren en wachtlijsten te beheersen.

1 Conclusies

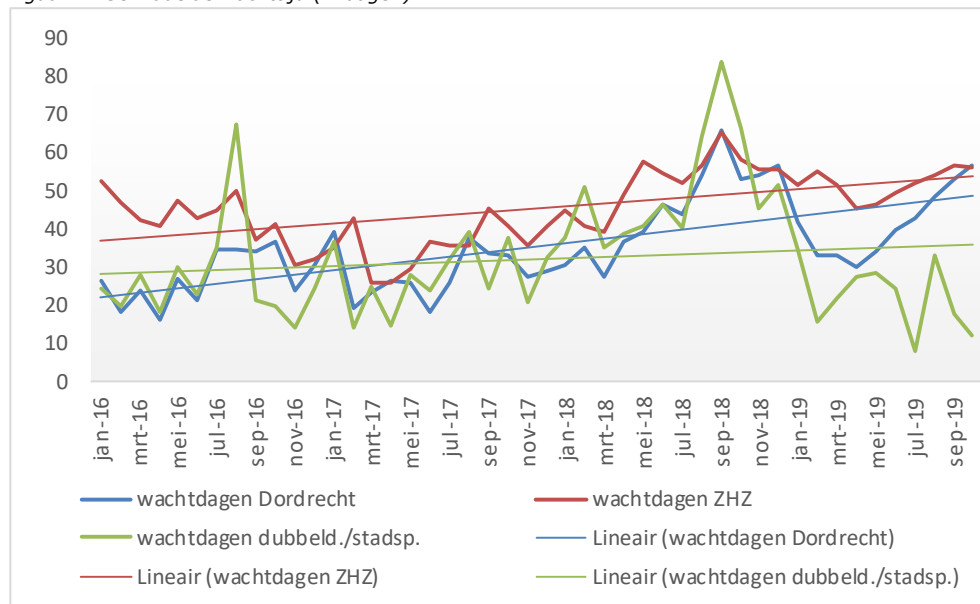
- Met een integraal VVT dat meerdere kennisgebieden dekt en secretariële ondersteuning heeft, wordt winst in kwaliteit en tijd geboekt omdat alle expertise wordt gebundeld en direct bij de start van de hulpverlening wordt ingezet.
- De investering aan extra bemensing en de VVT-aanpak heeft bij het SWT Stadspolders-Dubbeldam tot goede resultaten geleid. De capaciteitsuitbreiding met 3,3 fte is als prettig en noodzakelijk ervaren om ruimte te maken voor een grote verandering in werkwijze¹.
- De bijdragen van de capaciteitsuitbreiding en de andere werkwijze aan deze resultaten zijn niet uit elkaar te trekken, omdat er geen data beschikbaar zijn van een parallel proces van uitbreiding zonder andere werkwijze.
- De wachtlijsten en wachttijden zijn sterk terug gelopen tot onder de als limiet gestelde acht weken die een vraagverhelderingstraject nu maximaal mag duren.
- Er wordt vanaf de start ingezet op het vinden van een match tussen cliënt en professional. De OK-coaches die een casus hebben aangemeld, worden onderdeel van het VVT als dat toegevoegde waarde heeft.
- De band van de OK-coaches met de kinderen en de ouders is vaak helpend voor het vertrouwen. Tevens helpt dit ouders eerder aan te melden bij het SWT.
- Een tiental cliënten van het VVT vulden een vragenlijst in over hun ervaring. De kwaliteit van de hulp werd als zeer goed ervaren. De professionals melden dat cliënten het waarden dat zij snel geholpen worden en een duidelijke toelichting krijgen op het proces.
- Een warme overdracht n de cliënt mee laten denken over welke professional qua match het best passend is, werkt hierbij goed.
- De professionals ervaren de aanpak als helder, gestructureerd en zakelijk met een veel betere benutting van elkaars expertise dan in de reguliere aanpak.
- Een goede voorbereiding met regelmatig overleg vooraf is van belang voor het toepassen van deze aanpak elders. De OK-coaches moeten meteen worden betrokken in het VVT-proces. Het wiel hoeft niet opnieuw te worden uitgevonden.

¹ Ter relativering van de omvang van de daadwerkelijke uitbreiding op de werkvloer, staat het feit dat er ook sprake was van kort en langdurend verzuim.

2 Analyse wachttijden & wachtlijsten

We weten uit onderzoek van de Stichting Jeugdteams Zuid-Holland-Zuid dat de wachttijd bij het SWT Dubbeldam-Stadspolders vanaf eind 2016 tot en met de zomer van 2018 redelijk in lijn lag met de rest van Dordrecht en Zuid-Holland Zuid (figuur 1). Echter, waar de wachttijd in Zuid-Holland Zuid vervolgens zo rond de 50 à 60 dagen blijft liggen, zien we de wachttijd afnemen in Stadspolders-Dubbeldam (en daarmee ook het gemiddelde van Dordrecht). Deze afname valt precies samen met de start van VVT bij het SWT Stadspolders-Dubbeldam. In de maand juli 2019 daalde de wachttijd zelfs naar 10 dagen. Gemiddeld ligt de wachttijd de laatste maanden op zo'n 20 dagen, bijna drie weken. De piek rond juli 2019 kwam door de zomervakantie (combinatie van een hogere instroom vanuit bijvoorbeeld scholen en professionals die zelf ook op vakantie gaan).

Figuur 1 Gemiddelde wachttijd (in dagen)



Bron: Stichting Jeugdteams Zuid-Holland-Zuid

We zoomen nu in op de wachttijden bij het SWT Stadspolders-Dubbeldam. Hierbij baseren we ons op uitkomsten van de data-analyse over de gegevens die we hebben gekregen van het SWT Stadspolders-Dubbeldam. Deze dataset bevatte 155 cliënten die zich aanmeldden tussen mei 2018 en november 2019. Al deze cliënten zijn gescreend door het VVT. We hadden deze cliënten graag vergeleken met een groep reguliere cliënten, maar door het ontbreken van reguliere cliënten in de dataset was dat niet mogelijk. Door de cliënten te categoriseren op kwartaal van aanmelding bij het SWT kunnen we wel zien hoe de hulpverlening aan deze cliënten zich door de tijd heeft ontwikkeld. We gaan in deze paragraaf in op:

- de wachttijd tussen aanmelding bij SWT en screening in VVT;
- de doorlooptijd tussen start VVT tot afronding VVT;
- of er wordt op- of afgeschaald om cliënten te helpen;
- het aantal betrokken professionals en welke;
- de tijd van aanmelden door de cliënt bij het SWT tot inzet door de professional vanbinnen of buiten het SWT
- de wachttijd tussen afronding VVT en overgang naar zorgaanbieder.



Het VVT is officieel gestart op 1 november 2018 en richt zich in de pilot uitsluitend op huishoudens met kinderen (tot 23 jaar). Een en ander betekent niet dat de vragen van de cliënten onder de jeugdwet hoeven te vallen.



Wachtlijst en wachttijd

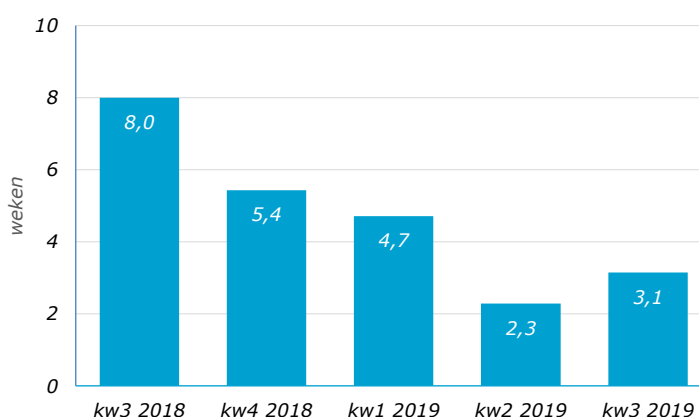
- **Wachtlijst:**
Het aantal cliënten dat wacht op hulp/ondersteuning
- **Wachttijd:**
De tijd die cliënten op de wachtlijst moeten wachten op hulp/ondersteuning

Wachttijd tussen aanmelding bij SWT en screening in VVT verbeterd

In figuur 2 zien we dat de gemiddelde wachttijd tussen aanmelding bij het SWT en de screening in het afgelopen jaar sterk is gedaald, maar nog niet op het streven van twee weken ligt.

In 2018 moesten cliënten gemiddeld 6,3 weken wachten op de screening, in 2019 is dit teruggebracht naar 3,6 weken. In het derde kwartaal van 2019 is de wachttijd wel weer iets toegenomen ten opzichte van het tweede kwartaal. Dit heeft te maken met de 'zomerdip' (minder aanmeldingen door de zomervakantie) die wordt ingehaald in het kwartaal daarna. De drie weken wachttijd die we in het derde kwartaal van 2019 zien, komt overeen met de bevindingen in figuur 1.

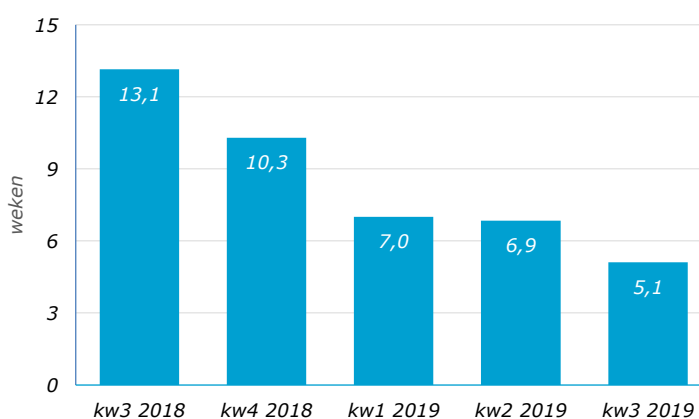
Figuur 2 Gemiddelde wachttijd van aanmelding tot screening in VVT (in weken)



Doorlooptijd tussen start VVT tot afronding VVT daalt

De gemiddelde doorlooptijd die het VVT nodig heeft om de vraagverheldering te doorlopen neemt af (figuur 3). Dat geldt ook als er al specialistische hulp bij was betrokken op het moment van aanmelding. Direct na de start van het VVT bedroeg de doorlooptijd ongeveer dertien weken, een jaar later is dit nog maar een derde hiervan en zijn de trajecten gemiddeld na vijf weken afgerond. Daarmee ligt het ruim onder het streven van acht weken.

Figuur 3 Gemiddelde doorlooptijd van VVT (van start VVT tot afronding VVT, in weken)

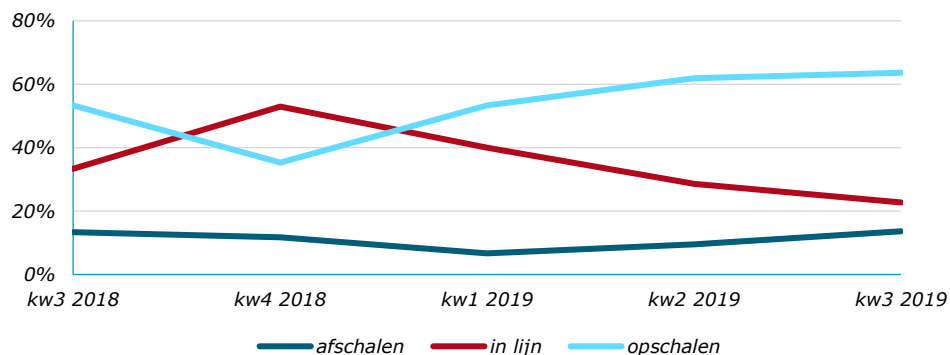


Opschalen neemt licht toe

Als we kijken naar het in lijn helpen van cliënten (dat wil zeggen door het eigen team en de OK-coaches) en op- en afschalen, zien we dat het aandeel cliënten dat door het SWT wordt geholpen eerst toenam en daarna sterk afnam (figuur 4). Opschalen lijkt juist iets vaker te gebeuren. De cijfers zijn echter gebaseerd op een beperkt aantal casussen. De professionals uit het SWT merken hierover op dat de in te zetten ondersteuning altijd volgt uit de behoeften van de cliënt en los staat van de inzet van het VVT. De zwaarte van de aanmeldingen kunnen wisselen en daarmee een andere inzet vragen.

Doel van het VVT is daarnaast niet om meer of minder op of af te schalen. Doel is een zo goed mogelijke ondersteuning bieden. Daarnaast zeggen cijfers m.b.t. eerder opschalen niets over de kwaliteit en effectiviteit op de lange termijn. Onderzoekstechnisch is het bovendien zo dat de bewegingen indicatief zijn omdat we in deze studie te maken hebben met geringe aantallen en een korte duur van de aanpak. Aandachtspunt is om een langere tijd en grotere aantallen te betrekken in een mogelijke vervolgstudie.

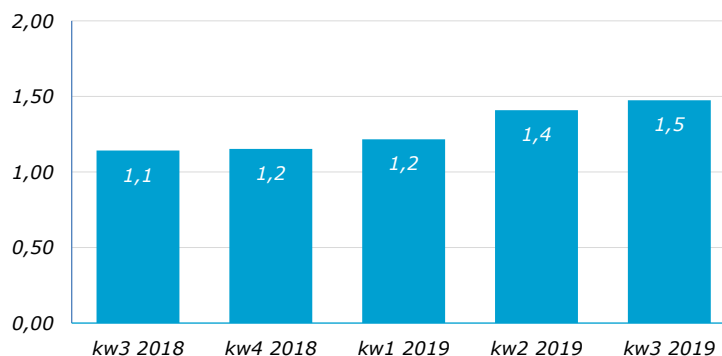
Figuur 4 Aandeel cliënten waarvoor hulp wordt op- of afgeschaald, dan wel in lijn wordt geholpen



Aantal betrokken professionals neemt toe

Figuur 5 laat het aantal betrokken professionals per cliënt zien. Gedurende de periode waarin het VVT actief is, neemt het aantal professionals dat betrokken is bij interventies toe, van iets meer dan één in het derde kwartaal van 2018 naar bijna 1,5 in het derde kwartaal van 2019.

Figuur 5 Gemiddeld aantal betrokken professionals per cliënt



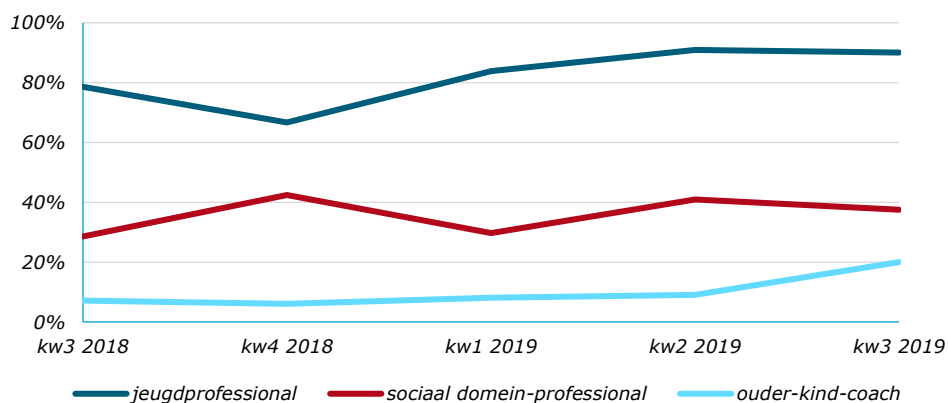
Op- en afschalen

- Als we spreken over 'in lijn', dan bedoelen we dat de hulpvraag beantwoord kon worden door het SWT.
- Bij afschalen wordt de cliënt teruggestuurd naar het voorveld en
- bij opschalen gaat het om de inzet van specialistische hulp en het verlengen of opschalen van tweedelijns hulp.

Betrokkenheid professionals; OK-coaches nemen steeds vaker deel

De betrokkenheid van de verschillende disciplines (jeugdprofessional, sociaal domein-professional en ouder-kind-coach) laat kleine ontwikkelingen zien in het afgelopen jaar (figuur 6). Voor alle disciplines geldt dat het aandeel cliënten waarbij een professional is betrokken in kwartaal drie van 2019 groter is dan in het derde kwartaal van 2018 en voor de OK-coaches zien we een toename van 6% naar 20%. Dit is in lijn met figuur 5, er zijn meer professionals per case betrokken.

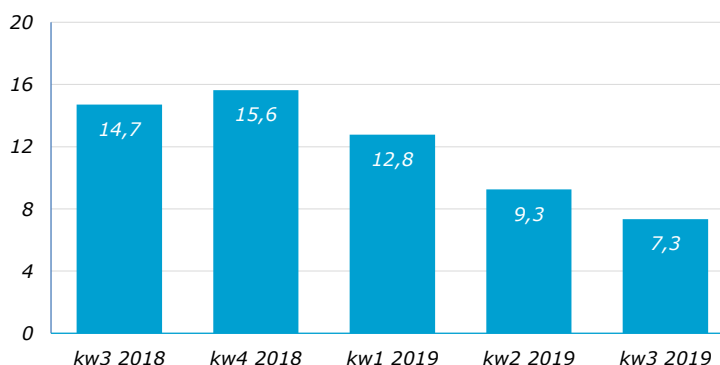
Figuur 6 Aandeel cliënten waarbij jeugdprofessional, sociaal domein-professional en ouder-kind-coach betrokken zijn



Tijd van aanmelden tot inzet professional daalt

Sinds de start van het VVT gaat de inzet van professionals steeds sneller (figuur 7). De tijd tussen aanmelding van de cliënt bij het SWT en de overgang (na het doorlopen VVT) naar een professional binnen het SWT, het voorveld of specialistische aanbieder ligt in 2019 duidelijk lager dan in 2018. Eind 2018 duurde het gemiddeld een week of vijftien voordat de hulp werd gestart, in het derde kwartaal van 2019 is deze tijd gehalveerd naar goed zeven weken.

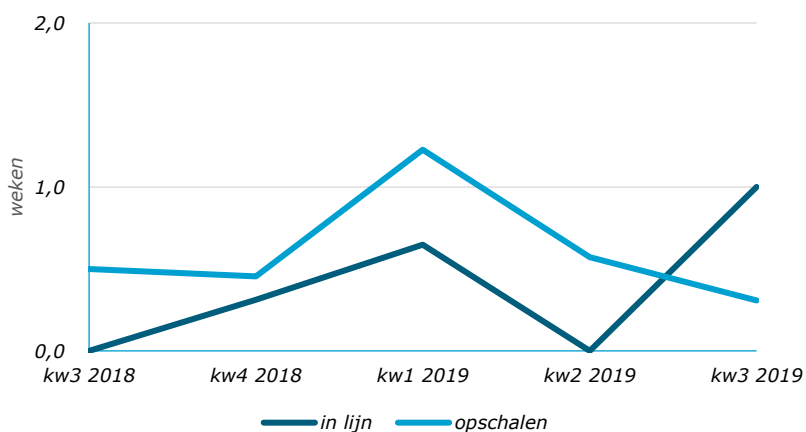
Figuur 7 Gemiddelde tijd van aanmelden, VVT, tot het krijgen van ondersteuning door een professional binnen of buiten het SWT (in weken)



Wachttijd tussen afronding VVT en overgang naar zorgaanbieder altijd minder dan twee weken

Voor de meeste cliënten is er niet of nauwelijks wachttijd tussen afronding van het VVT-traject en de overgang naar de zorgaanbieder of het SWT (ruim 80%). Zij worden aansluitend geholpen. Als er wel een wachttijd is, is dit meestal een periode van een of enkele weken. In een enkel geval is de wachttijd langer (twee tot zes maanden), maar omdat die twee uitschieters een vertekend beeld van de werkelijkheid geven, zijn zij uit de figuur gelaten. Het SWT kan geen invloed uit oefenen op de wachttijd bij andere aanbieders.

Figuur 8 Gemiddelde wachttijd tussen afronding VVT en de overgang naar de zorgaanbieder (opschalen) of het SWT (in lijn), in weken



3 De ervaringen van de professionals

Voordat we de ervaringen van de professionals in het VVT uiteenzetten, beschrijven we eerst kort hoe de VVT-aanpak verschilt van de reguliere werkwijze.

VVT-aanpak versus reguliere werkwijze

Het *vraagverhelderingsteam* werkt met afgesproken termijnen en is procesmatig ingericht. De reguliere teams werken ook met afgesproken termijnen, alleen worden deze door wachttijden vaak niet gehaald. Het eerste gesprek bij het VVT wordt in principe binnen twee weken na aanmelding gepland. Streven is dat de totale vraagverheldering binnen acht weken vanaf datum van aanmelding is afgerond.



Het principe van 1 gezin 1 plan 1 regisseur is in deze aanpak minder leidend. Losgelaten is het feit dat de professionals van aanmelding tot afsluiting dezelfde zouden moeten zijn. Door de processtap vraagverheldering kan er binnen het SWT in overleg met de klant (met aandacht voor de match) worden overgedragen. Een nadeel kan zijn dat cliënten in een korte tijd zich nog niet volledig durven openstellen en er (onbewust) zaken niet worden benoemd die later alsnog wel naar boven komen. Dat komt volgens de professionals in de praktijk niet vaak voor en daarbij staat altijd voorop dat er wordt gekeken naar wat haalbaar en het best passend is voor de cliënt.

De brede screening met inzet van meer verschillende expertises zorgt ook vaker voor de inzet van preventieve zorg. Er is minder sprake van symptoombestrijding. Tenslotte is er is meer tijd en aandacht aan de voorkant van het traject. Er is een betere koppeling van een professional aan een hulpvraag.



In de *reguliere aanpak* worden in de wekelijkse vergadering de nieuwe casussen verdeeld op basis van een beknopte beschrijving van het aanmeldformulier. Degene die de casus in eerste instantie oppakt blijft in de regel de regisseur vanuit de afgesproken werkwijze van 1 gezin 1 plan 1 regisseur, terwijl er op dat moment nog heel weinig bekend is over de problematiek. Het eerst opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt staat meer op de voorgrond.

Het VVT heeft in tegenstelling tot de andere teams secretariële ondersteuning voor de planning van gesprekken binnen de afgesproken termijnen. Het verwerken van aanmeldingen, het bijhouden van de aanmeldlijst, het opvragen van documenten, het versturen van het actieplan/begrotingsplan, het versturen van de start/stopbrieven, het invoeren van de beschikking en het afsluiten van dossiers; al deze taken liggen nu bij de secretaresse.

Ervaringen professionals werkwijze VVT

De professionals zijn enthousiast over het VVT. Na ruim een jaar is de methode niet meer weg te denken voor degenen die aan het groepsgesprek hebben deelgenomen. Dat geldt ook voor professionals die formeel niet in het VVT zitten. De secretariële ondersteuning helpt om de afgesproken termijnen te halen doordat de afspraken worden gepland door de secretaresse. De professionals hebben zo meer tijd voor contact met hun cliënten en dat wordt ervaren als winst. De wachtlijsten en wachttijden zijn geminimaliseerd en inmiddels worden de afgesproken termijnen gehaald en dat stemt tot veel voldoening. Collega's gebruiken in deze werkwijze veel meer elkaars kracht, vullen elkaar aan en leren van elkaar. Er wordt nu integraal gewerkt, hiervoor was dit vele malen minder het geval. Er wordt meer tijd besteed aan het verder uitbouwen van het netwerk (voorveld en tweede lijn). Er wordt meer kennis gedeeld met de cliënt en er wordt meer opgepakt door het SWT zelf dan hiervoor. Door te investeren in een eenduidig proces is de werkwijze inde twee domeinen dichter bij elkaar komen te liggen.

"Processen worden effectiever en efficiënter georganiseerd, beter op elkaar aangesloten en het potentieel van integraal werken wordt beter benut. Tenslotte worden de talenten van de professionals doelmatiger ingezet"

Quote groepsgesprek

De vraagverheldering is volgens de professionals veel efficiënter ingericht met heldere kaders, een duidelijker planning en afstemming. De verwachtingen van elkaar en voor de cliënt zijn explicieter, ook voor het nemen van kernbesluiten. De aanpak is zakelijker, stuurt meer en is minder gericht op het opbouwen van vertrouwen en een persoonlijk contact. Er is meer kwaliteit en indien mogelijk direct antwoord over een beschikking.

Cultuurverandering

Er is enthousiasme onder de professionals die wij spraken over de VVT-aanpak, of ze nu officieel deel uitmaakten van het VVT of niet. De aanpak en cultuur ligt dichterbij die van het domein Jeugd dan van het team Sociaal Domein, maar wordt door beide omarmd. De secretariële ondersteuning is te duiden als nieuw en een cultuurverandering die maakt dat hulpverleners meer tijd aan hun cliënten kunnen besteden en het proces sneller verloopt. Er wordt nu veel meer over de domeinen samengewerkt en geleerd. De zakelijke aanpak met vaste termijnen en minder gericht op het op voorhand opbouwen van een persoonlijke band is goed voor degenen bij wie dit past. Er wordt bij de aanmelding overigens goed gekeken of er juist wel prioriteit moet liggen op het persoonlijk contact. Als dit contact juist noodzakelijk is om in de hulpverlening iets te bereiken wordt bewust niet voor de VVT-route gekozen.

4 Toepasbaarheid elders

Het VVT wordt op dit moment alleen ingezet in het SWT Stadspolders-Dubbeldam. In hoeverre is deze werkwijze ook toepasbaar in de andere wijkteams in Dordrecht?

Voorwaarden voor een succesvolle toepassing

Tijdelijke uitbreiding van de formatie zal naar verwachting helpen bij een succesvolle toepassing op andere locaties van het SWT in Dordrecht. De teamgrootte verschilt per wijk en dat beïnvloedt of en hoe de nieuwe werkwijze kan worden ingevoerd en de taken kunnen worden verdeeld. Het vormen van een werkgroep of basisteam voor de invoering van een VVT is in Stadspolders-Dubbeldam behulpzaam geweest en dat is elders waarschijnlijk ook een goed idee. De secretariële ondersteuning als onderdeel van een capaciteitsuitbreiding is een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle toepassing van het VVT elders. Voorbereiding met regelmatig overleg vooraf is van belang. De OK-coaches moeten meteen worden betrokken in het VVT-proces. Het wiel hoeft niet opnieuw te worden uitgevonden, al is het goed om kritisch te kijken naar de toepasbaarheid.

Weerstand bij invoering nieuwe werkwijze

Een andere aanpak kan in het begin op weerstand stuiten, zeker wanneer de betrokken medewerkers al een hoge werkdruk ervaren. Gepaste aandacht voor die weerstand is goed, maar doorzetten is van belang want de te behalen winst is groot. Er is tijd nodig om te wennen. In SWT Stadspolders-Dubbeldam kostte het ongeveer drie maanden om goed te kunnen draaien. Ieder SWT moet daarin een eigen vorm zien te vinden.

Onderzoeksmethode

Met behulp van gegevens uit de registratiesystemen van het SWT Stadspolders-Dubbeldam en het SOJ ZHZ hebben we inzicht gekregen in de ontwikkelingen in onder andere wachttijden en wachtlijsten sinds de invoering van het VVT. In een interview met de coördinator van het VVT en een focusgroepsgesprek met zeven professionals van het SWT uit alle domeinen is informatie over de werkwijze van en ervaringen met het VVT verzameld.



Drs. E.L. Heering
Dr. B.J.M. van der Aa
Drs. K.F.J. Kuijstermans-Lambregts
BSc M.J. Borst
November 2019

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl