



MT DMO 18 maart 2021

Deadline:

Directoraat Generaal
Langdurige Zorg
Directie Maatschappelijke
Ondersteuning
Team D

Ontworpen door

5.1.2e

5.1.2e @minvws.nl

nota

(ter beslissing)

Paraaf directeur

Datum
17 februari 2021

Kenmerk

Bijlagen

4

1 Aanleiding voor deze nota

Toelichting op het jaarverslag 2020 burgervragen en complexe casuïstiek.

2 Beslispunten, advies en mogelijk alternatief

- 1) Is het MT DMO akkoord met bijgevoegd jaarverslag 2020 burgervragen en complexe casuïstiek DMO?
- 2) Is MT DMO akkoord met verdere verspreiding binnen VWS?
- 3) Kan het MT DMO zich vinden in de ambities voor 2021 die benoemd zijn in het jaarverslag?
- 4) Heeft MT DMO nog suggesties die we kunnen meenemen in uitwerking van de ambities?

3 Samenvatting en conclusies

Afgelopen jaar zijn grote stappen gezet in de beantwoording van burgervragen. Waren er in 2019 nog achterstanden, in 2020 zijn deze weggewerkt, is er bij alle burgervragen contact geweest met de indiener en zijn de meeste vragen binnen de termijn beantwoord. Dit terwijl het aantal burgervragen is toegenomen van 477 in 2019 naar 586 in 2020. Naar aanleiding van rode draden zijn verschillende verbeteracties ingezet. Daarnaast zijn eerste stappen gezet om het leren van casuïstiek binnen de directie te vergroten.

In de voorbereiding van het jaarverslag kwamen verschillende signalen vanuit team burgervragen en complexe casuïstiek naar voren ten aanzien van de beantwoording van burgervragen binnen de directie:

- Team burgervragen en complexe casuïstiek is een 'informeel' team zonder capaciteit qua formatie. Medewerkers vallen formeel onder andere teams. Dit maakt het lastig om te sturen op prioritering in relatie tot andere werkzaamheden en bijvoorbeeld aanwezigheid bij het teamoverleg.

- Het kost medewerkers veel tijd om burgervragen te beantwoorden, terwijl de focus binnen de directie uiteraard ook ligt bij beleidsontwikkeling. In tijden van drukte is de beantwoording van burgervragen dan ook het eerste dat medewerkers uit hun handen laten vallen. Met als gevolg dat de beantwoordingstermijnen overschreden worden.
- Voor veel collega's lijkt het beantwoorden van burgervragen vanuit verleden iets wat we erbij doen, terwijl het steeds meer aandacht vraagt en ook krijgt van bijvoorbeeld de BR/minister. Dat is nog onvoldoende zichtbaar in bijvoorbeeld het jaarplan en formatieoverzichten. De toenemende aandacht in het MT helpt en hier is nu een positieve ontwikkeling ingezet.
- De beantwoording van burgervragen wordt binnen de directie veelal opgepakt door nieuwe medewerkers. Gezien de zwaarte van de casuïstiek is het belangrijk dat er binnen het team een goede balans is tussen ervaren behandelaars en starters.
- In verschillende casussen gaven burgers aan dat zij dachten aan suicide of dreigden zij hiermee. Dit legt een zware druk op medewerkers die deze casuïstiek behandelen. Dit speelt met name bij casuïstiek rond beschermd en begeleid wonen.
- Zeker door de 'kindertoeslag affaire' en de start van het programma PMM liggen de beantwoording van burgervragen en de behandeling van casuïstiek – en vooral wat we hiervan kunnen leren voor ons beleid - onder een vergrootglas.

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Maatschappelijke
Ondersteuning
Team D

Kenmerk

Naar aanleiding van bovenstaande observaties worden op hoofdlijnen de volgende aanbevelingen en ambities voorgesteld:

- Sneller acteren op burgervragen en PMM-casuïstiek, meer inzet plegen op het leren van casuïstiek binnen de directie en actief over knelpunten uit casuïstiek in gesprek gaan met de dossierhouders van het beleidsterrein en betrokken (externe) partijen, o.a. door uitbreiden formatie coördinatie naar 1 fte (reeds door MT geaccordeerd).
- 4x per jaar in het MT de rode draden van de casuïstiek bespreken inclusief de aanpak om de signalen die hieruit volgen op te pakken.
- De ambitie is om komend jaar een goede mix van nieuwe en meer ervaren beleidsmedewerkers aan het team te verbinden en zo de kwaliteit van de behandeling van casuïstiek voor de burger te vergroten.
- De kwaliteit en efficiëntie van de beantwoording van burgervragen zal worden vergroot door verdere standaardisering van antwoorden waar dat kan, waarmee meer tijd ontstaat voor complexe zaken.
- Nagaan of het wenselijk is om bij complexe vraagstukken na drie maanden actief nazorg te plegen of de gevonden oplossing werkt.
- Zichtbaarheid van burgervragen binnen directie verbeteren door behandeling van casuïstiek actief aan de orde te stellen binnen directiecalls, teambijeenkomsten, casuïstiek-sessies, jaarplannen, etc.
- Op de lange termijn signaleringsfunctie verder versterken door alle cliëntvraagstukken binnen DMO te bundelen, zoals bij de directie Jeugd binnen het team cliëntvraagstukken.

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e