Gemeente Diemen

Jaarstukken 2020

13-07-2021

Het transformatiebudget is in 2020 volledig besteed aan onder andere de totstandkoming van de nota sociaal domein, de clientervaringsonderzoeken voor jeugd en Wmo en een nieuwe regieapplicatie voor het sociaal team om te zorgen dat de uitvoering integraler (gemakkelijkere uitwisseling van gegevens) kan werken.

Diversiteit en inclusie
Veel activiteiten die beschreven staan in de nota 'Diemen Divers' zetten in op ontmoeting en verbinding. Als gevolg van corona konden fysieke ontmoetingen niet plaatsvinden in 2020. Desondanks is geïnvesteerd in het opbouwen van het diversiteitsnetwerk en zijn digitale bijeenkomsten voorbereid. Daarnaast zijn er een aantal acties uitgezet: zo heeft de week van respect in digitale vorm plaatsgevonden, is voor het eerst de Mensenrechtenvlag gehesen en zijn de voorbereidingen voor de cursus politiek actief in gang gezet. De inzet van het diversiteitsnetwerk heeft bijgedragen aan een diverse samenstelling van cursisten. Het instrument ‘chatbot Dean’ is transgender sensitief aangepast en in het Medewerkersonderzoek van de gemeente zijn nu ook inclusievragen opgenomen. Er lopen gesprekken om te komen tot een diversiteitsscan van het medewerkersbestand. Ook is er gewerkt aan de publieksvriendelijke versie van de nota (die begin 2021 zal worden gepubliceerd).

Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

1. Uniforme en integrale klantbenadering en -ondersteuning door de gemeente en haar partners

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering
1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar
1.3 - Alle klanten worden op uniforme wijze benaderd waarbij, zo nodig op basis van het Brede gesprek, per klant of gezin, één plan wordt gemaakt
1.4 - Integrale klantbenadering (vraag gaat door het loket, niet de klant)

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering	
1.1.1 - Ontwikkelen van een aantal instrumenten om te kunnen meten en verantwoorden	In 2020 is voor Jeugd en Wmo een continu cliëntervaringsonderzoek geïmplementeerd. Cliënten worden bevraagd over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening kort na een bepaalde gebeurtenis, bijvoorbeeld na een gesprek met de gemeente, na een aantal maanden na inzet van de ondersteuning of toekenning van de voorziening of na een tussentijdse of eindevaluatie. Het continu cliëntervaringsonderzoek vervangt de reguliere cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo waarbij alle cliënten één keer per jaar op hetzelfde moment werden bevraagd.
1.1.2 - Monitoren van gegevens en eventueel bijsturen van de werkwijze	In het beleidsnota Sociaal Domein 2020-2023 is vastgelegd hoe monitoring en evaluatie plaatsvindt. Er zijn met de transformatiecommissie indicatoren besproken om kwantitatief en kwalitatief zicht te houden op de werkwijze.
Subdoel 1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar	
1.2.1 - Maken van afspraken met de cliëntondersteuningsorganisaties	In 2020 hebben verschillende organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning geboden, zoals MEE, Markant en MaDi. In 2020 hebben hebben ze meer outreachend gewerkt.
1.2.2 - Het aanbod van cliëntondersteuningsfuncties inzichtelijk maken voor professional en burger	De lijnen tussen de onafhankelijke cliëntondersteuners en het BHT, team sociale zaken en team Wmo zijn kort. Ze weten elkaar goed te vinden. Informatie en communicatie is een speerpunt in de nota sociaal domein en in de (subsidie) afspraken met de organisaties die cliëntondersteuning bieden is ook gevraagd hierin te investeren.