

# Dynamische Evaluatie Sociaal Domein 2016

*Denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen,  
Werken met ruimte en vertrouwen & doen wat nodig is*

20 juni 2016

Gemeente



**Bodegraven Reeuwijk**

## **I        Dynamisch evalueren**

We zijn in Bodegraven-Reeuwijk anderhalf jaar bezig met de uitvoering van nieuwe taken in het sociaal domein. De transitie is inmiddels een feit; het transformatieproces staat nog in de kinderschoenen. Het betreft een veranderproces waarin we toewerken naar meer preventie, met zorg dichterbij de inwoner en meer op maat georganiseerd. Waarbij we streven naar het normaliseren van de zorg en naar meer samenhang in de ondersteuning die we bieden aan onze inwoners.

In 2014 hebben we ter voorbereiding op de nieuwe verantwoordelijkheden onze kaders vastgesteld en vertaald in het document "Samen leven, opgroeien en werken/ Dynamisch Beleidsplan Sociaal Domein 2015 - 2018". In de evaluatie kijken we terug op de afgelopen periode aan de hand van de beloften van de transitie. Spiegel ter beoordeling is de publicatie van KING/ VNG '[Nabij is Beter II](#)' van Pieter Hilhorst en Jos van der Lans. We benoemen in dit document wat al past binnen de nieuwe kaders en geven ontwikkelpunten aan waar we de komende tijd mee aan de slag gaan.

Als we kijken naar de meest kwetsbaren in onze gemeente, dan kunnen we met een gerust hart concluderen dat inwoners die zorg nodig hebben, dat ook in het gewijzigde stelsel krijgen. Denk bijvoorbeeld aan dementerenden of mensen met een psychiatrische beperking die een beroep doen op GGZ-zorg of dagbesteding, of aan jongeren die pleegzorg of behandeling nodig hebben. Dat is misschien wel het belangrijkste, en daar slagen wij in door de inzet van velen.

Zorgen dat iedereen kan meedoen in onze samenleving gaat verder dan uitvoering geven aan de taken op het gebied van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Het is belangrijk ons te realiseren dat de uitvoering van veel van onze gemeentelijke taken direct of indirect van invloed is op het functioneren van en de druk op ons "sociaal domein". Als voorbeeld noemen wij de inzet die wij plegen om statushouders goed en tijdig te huisvesten en te investeren in hun integratie. Door daar nu in te investeren, bereiken we dat zij kunnen meedoen in onze samenleving. Dat is belangrijk voor de mensen zelf en daarmee voorkomen we dat wij nu kansen laten liggen waardoor straks meer mensen afhankelijk worden van zorg en ondersteuning. Ook op andere terreinen zetten wij ons daar voor in; bijvoorbeeld bij de inrichting van de openbare ruimte zodat deze toegankelijk is voor iedereen, en het toezicht op de openbare orde en veiligheid, zodat iedereen in een veilige en prettige leefomgeving kan wonen. De focus in deze evaluatie ligt op de veranderingen naar aanleiding van de drie decentralisaties, maar onze inzet is dus breder.

Zoals we eerder al vaststelden in ons beleidsplan; een verandering bereik je niet alleen. Die moet ontstaan in de dorpen, met inwoners, partners en professionals. We hebben in de aanloop naar het nieuwe sociaal domein de bijdragen van Puree en de Wmo-raad als zeer positief ervaren. Vanuit de kernen wordt actief meegedacht. Ons regionaal inkoopbureau, het NSDMH, professionaliseert zich steeds verder en ook de samenwerking met zorgaanbieders verbetert. Wij laten ons inspireren door goede voorbeelden van binnen en buiten de regio en waarderen de samenwerking binnen de regio Midden-Holland. Met veel verschillende spelers en belangen is en blijft de complexiteit groot. Samen vinden we elkaar steeds beter in het realiseren van nieuwe oplossingen.

Op vrijdag 10 juni is een concept van dit document breed besproken in een gemeentelijke themasessie met het voltallige College en geleid door [Jos van der Lans](#) en [Pieter Hilhorst](#) van 'Nabij is beter'. De bevindingen zijn verwerkt in deze versie. De ontwikkelthema's zijn toegelicht in de conclusie.

## II DE BELOFTEN (uit publicatie KING/VNG 'Nabij is Beter II')

### De beloften van de decentralisaties

1. De decentralisaties willen van een anonieme verzorgingsstaat een herkenbare verzorgingsstad maken, die gebaseerd is op de organisatie van nabijheid met het primaat op de wijk.
2. De decentralisaties hebben integraal werken als vertrekpunt. Het gaat niet langer om de formats van instituties, maar om het primaat van de oplossing.
3. De decentralisaties bevorderen snelle, heldere en zo nodig onorthodoxe oplossingen en hebben daardoor ten principale een anti-bureaucratische signatuur.
4. De decentralisaties beogen de rol van burgers te veranderen: ze zijn niet langer klanten van voorzieningen, maar eigenaren van (onderdelen van) de publieke zaak. Hun positie in de besluitvorming over zorg- en dienstverlening verandert van consument tot producent, van passief naar actief.
5. De decentralisaties geven vorm aan andersoortige horizontale en gelijkwaardiger verhoudingen tussen professionals en burgers/amateurs (sociale netwerken, informele zorg).
6. De decentralisaties bieden meer ruimte aan professionals en bevrijden deze van al te strakke protocollen en gedetailleerde verantwoordingsregimes.
7. De decentralisaties doorbreken de verkokering en het daarbij opknippen van problemen in door specialisten behandelbare deelproblemen. Ze maken meer ruimte voor een generalistische werkwijze.
8. De decentralisaties zorgen ervoor dat het accent, zowel in de organisatie van dienstverlening als in het professionele handelingsrepertoire, nadrukkelijk op preventie komt te liggen.
9. De decentralisaties bewerkstelligen dat de economie van de publieke sector wordt omgedraaid: preventie loont en er komen integrale kosten-baten analyses. Echt integraal werken verbetert zo de dienstverlening, zet het mes in de verkokering waardoor het goedkoper kan worden (in die volgorde).
10. De decentralisaties zijn erop gericht de leefwereld van burgers te bevrijden van het juk van de systeemwereld, waardoor de krachten van de samenleving zich optimaal kunnen ontwikkelen. Overzichtelijkheid en kleinschaligheid (de menselijke maat) zijn daarvoor nieuwe ijkpunten. Het doet daarin denken aan de oude slogan van Philips: sense and simplicity. Het is het primaat van het gezond verstand.

Van de 10 beloften van de decentralisaties is een placemat gemaakt. Bruikbaar of conferenties, hei- en studiedagen en op al die plekken waar de temperatuur wordt opgenomen van de transformatie van het sociale domein. Meer informatie bij Jos van der Lans: [info@josvdlans.nl](mailto:info@josvdlans.nl)

### **III INLOSSEN VAN DE BELOFTEN VAN DE DECENTRALISATIES IN BODEGRAVEN-REEUWIJK: EEN EERSTE TUSSENSTAND**

Welke beloften zijn gedaan voor de decentralisaties, wat hebben we hiervan gerealiseerd in onze gemeente en hoe ervaren onze inwoners dit?

#### **Belofte 1: Van een anonieme verzorgingsstaat een herkenbare verzorgingsstad maken, die gebaseerd is op de organisatie van nabijheid met het primaat op de wijk**

*Doel is om met individuen te werken en niet meer met systemen waarbij de wijk in de hoofdrol is en de toegang voor iedereen herkenbaar en (kleinschalige) ondersteuning met elkaar wordt geregeld.*

- Preventie, eigen netwerk en passende ondersteuning worden steeds belangrijker: lichtere zorg, in de leefwereld van de inwoner georganiseerd. Dit organiseren we "wijkgericht" door in elk van de dorpen een centrale plek (Huis van Alles) te creëren. Inwoners kunnen elkaar daar ontmoeten voor activiteiten en er is op vaste tijden een professional (sociaal team/ makelaar) aanwezig die vragen kan beantwoorden en meedenkt met oplossingen. Een programmaraad bestaande uit inwoners uit het dorp buigt zich per Huis van Alles over de programmering.
- Samenwerking versterken tussen bestaande voorzieningen, partners en andere toegangen: de samenwerking groeit tussen het Centrum voor Jeugd en Gezin, de huisartsen, maar ook nieuwe projecten krijgen een plek in de samenwerking. Zoals het terugdringen van Startblokongelijkheid waarbij we ouders zo vroeg mogelijk willen bereiken om hierin waar nodig te ondersteunen.
- 80% transformatie is lokaal, 20% is regionaal: de uitvoering vindt lokaal plaats en dat is waar we de verandering willen voelen. We organiseren daarom ondersteuning dicht bij huis (doel is om in alle Huizen van Alles dagbesteding, schuldhulpverlening en taal- en inburgering te organiseren), zetten sociaal makelaars in en bijv. de App(licatie) Leeft Samen. 20% van de transformatie organiseren we in de regio via de transformatieagenda en die moet leiden tot innovatieve en meer resultaatgerichte inkoop van zorg via het NSDMH (regionale inkooporganisatie). Wij zetten daarbij o.a. in op een verlaging van 50% van de inkoop voor jeugdhulp in 2019 t.o.v. 2014.
- Jeugd- en jongerenwerk: er is een ontwikkeling in gang gezet waarbij de jongerenwerker op straat en de jongerenwerker in het jongerencentrum samenwerken. De jongerenwerker krijgt een belangrijkere preventieve rol en houdt contact met het Centrum voor Jeugd en Gezin, de Huizen van Alles en het Veiligheidsoverleg.
- Op het gebied van de participatiewet is de beweging van anonieme verzorgingsstaat naar organiseren in nabijheid van dorpen en wijken steeds duidelijker zichtbaar. Daarbij is het de afgelopen anderhalf jaar de inzet geweest een verandering te bewerkstelligen, waarbij de oplossing (of de baan) niet meer vanachter een loket wordt gevonden, maar dat de oplossing juist gezocht moet worden in de samenleving, met gebruik van de ervaring en kracht die daar aanwezig is. Een goed voorbeeld waarbij deze verandering pregnant zichtbaar is, is het buddy traject, waarbij werkgevers uit onze dorpen, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt coachen. Vaak is gebleken dat de nabijheid, de aandacht en de actiegerichtheid van deze lokale buddy's in de eigen dorpen voorwaarden zijn voor een succesvolle uitstroom naar werk.
- De herkenbaarheid van Ferm Werk als onderdeel van onze lokale samenleving krijgt steeds meer vorm. Zo is Ferm Werk voor lokale ondernemers hét aanspraakpunt als het gaat om het in dienst nemen van mensen uit de bijstand. Op twee manieren wordt hieraan gewerkt. Zo zijn andere organisaties zoals het werkbedrijf Midden-Holland, te allen tijden dienstbaar aan Ferm Werk. Zo wordt voorkomen dat werkgevers door verschillende organisaties worden benaderd. Ten tweede zijn ondernemers verplicht om bij aanbestedingen boven de € 50.000 één iemand in dienst te nemen via Ferm Werk.

#### Ontwikkelthema's:

1. Dichter bij de inwoner: taal spreken (we vermijden vakjargon), signalen oppikken, contact leggen.
2. Versterken van preventie en samenredzaamheid

3. Samenwerking tussen de verschillende toegangen versterken/ naar elkaar (toe) organiseren (Ferm Werk, Wmo-loket, Sociaal Team en KCC)
4. Inkoop laten landen in de lokale infrastructuur, de lokale leefwereld

### **Belofte 2: Integraal werken als vertrekpunt**

*Doel is om met een brede blik te kijken naar de hulpvraag en daarbij met de verschillende partners samen te werken om aan de hulpvraag tegemoet te komen.*

- 1 gezin 1 plan was misschien wel *de* belofte van de decentralisaties. We werken er hard aan en er zijn al mooie voorbeelden. Zodra er op meerdere leefgebieden problemen zijn, wordt er door het Centrum voor Jeugd en Gezin of het Sociaal team één gezins-/ondersteuningsplan opgesteld. Daarbij worden alle partijen betrokken die een rol zouden kunnen spelen bij de ondersteuning van het gezin/huishouden, zoals bijvoorbeeld een Wmo-consulent de wijkverpleegkundige of een (jeugd)hulpverlener. Tegelijk merken we dat 1 gezin 1 plan nog niet altijd lukt in de praktijk. We ondervinden hindernissen op het gebied van (kennis over) privacyregelgeving en ICT bijvoorbeeld. Dit signaleren we, en adresseren we.
- Samenwerken met partners buiten de gemeentelijke organisatie: daar investeren we in en plukken we ook vruchten van. We hebben een aantal bijeenkomsten met huisartsen georganiseerd en er is contact met de scholen. Elke huisarts heeft nu een vast contactpersoon bij het sociaal team. Ook werken we aan een betere informatie-uitwisseling tussen huisartsen en sociaal team.
- Kennis delen: we maken gebruik van de learning community Andere Handen. Een digitaal platform dat uitgaat van het nieuwe leren en organiseren waarmee verbindingen over domeinen (Wmo, jeugd en participatie) en gemeenten worden gelegd en professionals elkaar inspireren.
- De transitiecommissie Sociaal Domein signaleert in haar rapportages dat het onderdeel participatiewet nog steeds 'het been moet bijtrekken' bij de onderdelen Wmo en Jeugdhulp. Dit gezien de sterke causaliteit tussen problemen op het gebied van werk en inkomen en problemen op het gebied van Wmo en jeugdhulp. Ook in onze gemeente zijn er nog enkele stapjes te zetten om op gelijke voet te komen. Wel zijn er enkele grote stappen gezet, zo maakt Ferm Werk onderdeel uit van het Sociaal Team. Tevens worden door het oprichten van het ondersteuningsfonds steeds meer oplossingen bedacht die breder zijn dan alleen het onderdeel participatiewet.
- Veilig thuis versterkt de samenwerking met het sociaal team om de verbinding met de eigen woonomgeving zo snel mogelijk te versterken. Er zijn afspraken gemaakt over de overdracht en ondersteuning bij het oppakken van de minder ernstige meldingen vanuit Veilig Thuis die zich beter lenen voor een aanpak vanuit de lokale hulpverlening.

#### Ontwikkelthema's:

1. ICT-infrastructuur tussen sociaal domein verbeteren om informatie-uitwisseling eenvoudiger te maken
2. Inkoop laten landen in de lokale infrastructuur, de lokale leefwereld
3. Samenwerking tussen de verschillende toegangen versterken/ naar elkaar (toe) organiseren (Ferm Werk, Wmo-loket, Sociaal Team en KCC)

### **Belofte 3: Snelle, heldere en zo nodig onorthodoxe oplossingen en antibureaucratisch werken**

*Doel is om de hulp snel op gang te laten komen met zo min mogelijk administratieve rompslomp en om indien nodig buiten de lijntjes te durven kleuren.*

- Ondersteuningsfonds als doorbraakmiddel: omdat het een fonds is en geen regeling, zijn we in staat gezinnen/huishoudens met een kleine beurs op maat tegemoet te komen. Hierdoor kunnen alle kinderen in onze gemeente leren zwemmen of sporten. Volwassenen/ouderen bouwen geen schulden op of komen niet in een sociaal isolement terecht omdat ze kunnen sporten of een fiets

of een computer kunnen aanschaffen. En als er meer nodig is dan alleen geld kunnen we hulp en ondersteuning bieden en/of zorg regelen.

- We zoeken veel meer de samenwerking op met samenwerkingspartners: er is regelmatig telefonisch, digitaal en fysiek contact voor advies en consultatie waardoor we in staat snel met elkaar te schakelen en snel de juiste hulp op gang te brengen. Onder het motto: zo min mogelijk naar elkaar doorverwijzen, zoveel mogelijk elkaar erbij halen en samen optrekken.
- We houden onze procedures tegen het licht om het voor onze inwoners en partners makkelijker te maken (Wmo) en zoeken nog naar balans tussen soepele procedures en juridische houdbaarheid. Een voorbeeld is de introductie van de "Sociaal Team Urgentie" bij wonen.
- We hebben onze gemeentelijke organisatie 'gekanteld'. De veranderende samenleving heeft grote betekenis voor de wijze van organiseren, samenwerken en leiderschap. Daar waar voorheen hiërarchische structuren, systemen en instrumentarium leidend waren, worden flexibiliteit, netwerken en snel (kunnen) reageren steeds belangrijker om verbinding te kunnen maken met de buitenwereld. Door het loslaten van hiërarchische structuren, systeem- en procedure denken ontstaat er ruimte om de opgaven met elkaar op te lossen zonder dat er onnodig tijd- en energieverlies optreedt. De bureaucratie kan immers alleen van binnenuit doorbroken worden. Geen instrumenteel technische oplossingen meer voor en door "oude" nieuwe denkers, maar een beweging die juist ruimte biedt om echt van binnenuit de kracht te laten ontstaan om te vernieuwen. De gemeentelijke organisatie kent daarom geen afdelingen meer en er wordt gewerkt vanuit rollen in plaats van functies.

#### Ontwikkelpunten:

1. Los van systemen werken aan oplossingen: van buiten naar binnen, ontregelen

#### **Belofte 4: Rol van burgers verandert: niet langer klanten van voorzieningen, maar eigenaren van de publieke zaak**

*Doel is om de inwoner zelf ook oplossingen te laten bedenken. In samenspraak volgt dan een aanpak/oplossing. Inwoners dragen bij naar kracht en (des)kundigheid en dragen bijbehorende verantwoordelijkheid. Wie daarbij professionele zorg en ondersteuning nodig heeft, krijgt deze zorg.*

- We werken aan de omvorming van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen waar inwoners co-creëren: een voorbeeld is De Tafel van Kwintes (van meer besloten vormen van dagbesteding naar een open inloop waar deelnemers met psychische beperkingen ook eigenaren zijn van de programmering). Wij blijven dit doorontwikkelen in de Huizen van Alles.
- Inzet eigen kracht: bij huisbezoeken is al ruim aandacht voor wat iemand zelf kan en wat al is geprobeerd. Onze Sociaal Makelaars faciliteren initiatieven van bewoners, ondersteunen hen hierbij en verbeteren de kwaliteit van de dorps-/wijknetwerken. Het gaat erom mensen te stimuleren om zélf problemen op te lossen, talenten te ontwikkelen en activiteiten te organiseren.
- Inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning: mensen die hulp nodig hebben en/of behoefte hebben aan behartigen van belangen worden actief gewezen op mogelijkheden onafhankelijke cliëntondersteuning binnen het netwerk of door organisaties die daarvoor door gemeente worden gesubsidieerd. Hier werken we samen met de partners aan o.a. via communicatie in de huis-aan-huis bladen, folders via het Wmo loket en het sociaal team.
- Rol van vrijwilligers neemt toe: via onder meer de samenwerking met Ferm Werk en de Leeft Samen App (SAM is trekker) worden vrijwilligers steeds beter gevonden en gematched. Nieuw is de vrijwilligersmarkt van 2015 (waar ook de vrijwilligersprijs is uitgereikt). De uitvoering hiervan ligt bij SAM.
- Rol van mantelzorgers neemt toe: zij zijn een belangrijke schakel in het veranderende landschap. Belangrijk is hen te kennen, met hen in gesprek te zijn en te blijven over wat hen bezighoudt en wat zij nodig hebben. De uitvoering hiervan ligt bij SAM.
- Jeugdpreventiefonds: Dit fonds wordt ingezet om sportclubs en andere verenigingen, zoals de scouting, te stimuleren om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen. Een voorbeeld

hiervan is dat een trainer een maatje wordt van een jongere met problemen. De trainer kan hierbij worden ondersteund vanuit een professional. Een ander voorbeeld is de combinatie van weerbaarheids- en judolessen, die wordt verzorgd vanuit het CJG en de judovereniging.

- De jeugdbeschermingstafel zet in op voorkoming van dwangmaatregelen. Jongeren / gezinnen waarbij overwogen wordt een gezagsmaatregel in te zetten gaan in gesprek aan de Jeugdbeschermingstafel. Samen met hulpverleners en de Raad voor de Kinderbescherming wordt in samenspraak met de jongere en ouders mogelijkheden verkend om een rechterlijke maatregel te voorkomen.

#### Ontwikkelthema's:

1. Samenwerking tussen de verschillende toegangen versterken/ naar elkaar (toe) organiseren (Ferm Werk, Wmo-loket, Sociaal Team, KCC en subsidiepartners)
2. Dichter bij de inwoner

### **Belofte 5: Vormgeven aan andersoortige horizontale en gelijkwaardiger verhoudingen tussen professionals en burgers/amateurs**

*Doel is om inwoners meer zelfvertrouwen te geven en hen samen met professionals te laten werken aan oplossingen.*

- Sociale Netwerkversterking: inwoners worden door de leden van het Sociaal team en de Sociaal makelaar ondersteund bij het vergroten van hun sociale netwerk om hun draagkracht te versterken.
- Het Sociaal team organiseert een bijeenkomst met (ouders van) cliënten van het Sociaal team om van hen te horen hoe zij de hulp en ondersteuning vanuit het Sociaal team hebben ervaren. Uit deze bijeenkomsten worden verbeterpunten geformuleerd met als doel om nog beter aan te sluiten bij de vraag/behoefte van de inwoners.
- Het Jeugdpreventiefonds vervult ook hier een rol (zie belofte 4).

#### Ontwikkelthema's:

1. Dichter bij de inwoner

### **Belofte 6: Meer ruimte aan professionals, weg van al te strakke protocollen en gedetailleerde verantwoordingsregimes**

*Doel is om professionals ruimte te geven om buiten de kaders te acteren zodat innovatie en maatwerk echt een kans krijgen.*

- Om zoveel mogelijk ruimte te laten voor creativiteit wordt er binnen de kaders van de wet door het Sociaal team gewerkt met zo min mogelijk protocollen of gedetailleerde werkprocessen. Er wordt gedaan wat nodig is. Werkprocessen worden ingericht op basis van de in de praktijk opgedane ervaring. De manier waarop uitvoering wordt gegeven aan het Ondersteuningsfonds is hier een mooi voorbeeld van.
- Professionals worden gestimuleerd zich te bewegen buiten de gebaande wegen en voelen zich gesteund. We zetten in op een open samenwerkingscultuur.

#### Ontwikkelthema's:

1. Samenwerking tussen de verschillende toegangen versterken/ naar elkaar (toe) organiseren (Ferm Werk, Wmo-loket, Sociaal Team, KCC en subsidiepartners)
2. Los van systemen werken aan oplossingen: van buiten naar binnen, ontregelen, durf lef te tonen. Het gaat om houding en gedrag en niet om systeemafspraken

### **Belofte 7: Doorbreken van de verkokering, meer ruimte voor generalistische werkwijze**

*Doel is om het probleem van verschillende manieren te kunnen bekijken (brede blik) zodat de hulpvrager met 1 persoon of instantie te maken krijgt in plaats van dat zij voor elk (deel)probleem bij een andere instantie moeten zijn.*

- We zetten in op intervisie in plaats van op strakke protocollen en/of werkprocessen
- Binnen het Sociaal team wordt integraal gewerkt. De generalist haalt de specialist(en) van andere instanties erbij. Er wordt altijd samen met de inwoner en andere betrokkenen één plan opgesteld.

#### Ontwikkelthema's:

1. Organiseren van het leerproces voor onze professionals met accent voor lerend werken.
2. De regionale inkoop meer laten aansluiten op/ integreren met onze lokale infrastructuur, de lokale leefwereld.

### **Belofte 8: Nadrukkelijk accent op preventie, zowel in organisatie van dienstverlening als in professionele handelen**

*Doel is om hulpvragers zo snel mogelijk in beeld te krijgen. Liefst op het moment dat er nog sprake is van een vraag en nog niet van een hulpvraag. Hoe eerder ondersteuning wordt gegeven, hoe kleiner de kans dat van een duur hulpverleningstraject gebruik moet worden gemaakt.*

- Bij innovatie wordt steeds gekeken hoe een besparing kan worden ingezet voor preventie.
- Steeds meer (jeugd)hulp wordt ambulante, in de eigen omgeving of in groepen vormgegeven. Wij noemen deze beweging 'de trap af', waarbij steeds meer zorg op lagere traptreden wordt georganiseerd (met lagere kosten). Met de jeugdhulpaanbieders zijn in 2015 stappen gezet om hulp meer in de leefomgeving van de inwoner te organiseren. Dat is gelukt door jongeren die normaal in een gesloten setting kwamen, aan meer open alternatieve vormen van zorg te koppelen. Binnen het inkooptraject wordt volop op die manier aandacht besteed aan het realiseren van de transformatieopgave (zie Belofte 9).
- Passend Onderwijs draagt eraan bij dat scholen en gemeenten in gesprek gaan over preventie en (gezamenlijke) passende zorg.
- Met de huisartsen is (en wordt) overleg gevoerd over toewijzing van zorg en een meer gezinsgerichte benadering. Huisartsen spelen een belangrijke rol als het gaat om preventie in de GGZ-keten. Samen met het Sociaal team vormen zij een belangrijke schakel in het ontzorgen en normaliseren van de samenleving. We leren elkaar steeds beter kennen en begrijpen en dat begint de eerste vruchten af te werpen omdat we elkaar sneller en beter vinden.
- Vanuit wijkverpleging zijn ook al mooie voorbeelden van preventie gericht op een soepele overgang vanuit of naar ziekenhuisopname. En voor ouderen om hen voor te bereiden op de (koudere) wintermaanden. Daarvoor zoekt de wijkverpleegkundige samenwerking met het sociaal team, maar ook met bijvoorbeeld supermarkten en huisartsen.
- Inzetten op preventie behoeft op het gebied van armoede en schuldhulpverlening nog aandacht. De inzet is de afgelopen anderhalf jaar vooral geweest op om een andere wijze de hulpverlening op beide gebieden anders te organiseren (het ondersteuningsfonds, nationaal initiatief herstructureren schulden).

#### Ontwikkelthema's:

1. Samenwerking met en handelingsperspectief van de huisartsen versterken
2. Het (verder) versterken van preventie en samenredzaamheid ([Welzijn op Recept](#), Huizen van Alles etc.)



## **Belofte 9: Integraal werken verbetert de dienstverlening, zet het mes in de verkokering waardoor het goedkoper kan worden**

*Doel is om met de brede blik te voorkomen dat er veel administratie en verslaglegging nodig is. De inwoner is beter geholpen doordat zij een keer haar verhaal kan doen en de hulpverlener is geholpen doordat het niet nodig is te wachten op toestemming/afstemming met andere partijen omdat op basis van vertrouwen en ervaring de hulpvraag breed kan worden opgepakt vanuit 1 discipline.*

- De verdeelmethode waarmee het rijk zich bedient voor de verdeling van rijksmiddelen naar de gemeenten leent zich niet goed voor een financiële benadering per domein. Hoewel het budget nog per domein is ingericht via de Integratie-uitkering Sociaal Domein, lijkt sturing op het "overall-beeld" hiermee een passende insteek. Onze kwartaalrapportages zijn op deze wijze ingericht.
- Het financieel richtinggevend inkoopkader is gesteld op een verlaging van 50% van uitgaven op jeugdhulp ten opzichte van 2014. Dit bewerkstelligen we door een scherpe inkoop en nadruk te leggen op transformatie(plannen) bij zorgaanbieders
- In 2014 is een motie ingediend met als voorstel in 2017 een egalisatiereserve sociaal domein in te voeren. Omdat we in onze gemeente werken met een (5%) innovatiebudget dat beschikbaar is voor innovatie/ preventie maakt dit een egalisatiereserve ons inziens overbodig. Dit bedrag is niet alleen voor innovaties beschikbaar maar dient ook als risicovoorziening binnen het sociaal domein om tekorten binnen Jeugd, Wmo en Participatie op te vangen.

### Ontwikkelthema's:

1. De regionale inkoop meer laten aansluiten op/ integreren met onze lokale infrastructuur, de lokale leefwereld.

## **Belofte 10: Burgers bevrijden van het juk van de systeemwereld waardoor de krachten van de samenleving zich optimaal kunnen ontwikkelen.**

*Doel is dat inwoners weten waar zij terecht kunnen met initiatieven en signalen uit de samenleving een gewillig oor vinden bij de partijen die actief zijn binnen het sociaal domein.*

- We zoeken samen met partners naar manieren om het proces van melden, huisbezoek en toewijzing te versnellen en te versimpelen. Er is al een versnelde procedure voor mensen die binnen een bepaalde periode na het aflopen van een oude indicatie een nieuwe voorziening nodig hebben. En er zijn afspraken met partners over hoe te handelen in spoedsituaties.
- In regionaal verband is het losmaken van de systeemwereld onderwerp van gesprek. In 2015 ging de meeste aandacht en energie naar implementatieprocessen, administratie en verantwoordingsvraagstukken. In 2016 spreken we in toenemende mate over hoe we zorg samen met cliënten kunnen innoveren en verbeteren. Er is daarbij veel aandacht voor cliëntparticipatie.
- Uit onderzoeken<sup>1</sup> halen we informatie over hoe onze inwoners hun weg weten te vinden en wat zij van de geboden ondersteuning vinden. Voorbeelden zijn het jaarlijkse cliëntvervalsonderzoek Wmo en Jeugd, de tweejaarlijkse burgerpeiling en medezeggenschapsbijeenkomsten voor cliënten van het sociaal team. Op basis van de uitkomsten zetten we verdere verbeteringen in.
- We investeren in de samenwerking tussen de verschillende toegangen (Ferm Werk, SAM, Centrum voor Jeugd en Gezin, Sociaal Team, Wmo loket, maatschappelijk Werk, het Klant Contact Centrum, wijkverpleegkundige, huisartsen, moskee etc.).
- De bewegingen om oplossingen niet door middel van regelingen te organiseren is het duidelijkst zichtbaar bij de vorming van het ondersteuningsfonds en de nieuwe manier waarop schulden worden geherstructureerd. Het ontmantelen van de systeemwereld zorgt hierbij voor bredere

<sup>1</sup> In 2016 vinden deze onderzoeken weer plaats. Eerder gaf de Ouderenbond POEB ons (ongevraagd) in een overleg een 8,5 voor de kwaliteit van de dienstverlening en de klanttevredenheidsscores laten zien dat alle aanbieders een ruime voldoende scoren waar het gaat om de kwaliteit van de aanbieders van de maatwerkvoorzieningen Wmo. Van de Kinderombudsman krijgen we een 7,1 voor de jeugdzorg (het landelijk gemiddelde is 6,7). Uit een medezeggenschapsbijeenkomst georganiseerd door het Sociaal team bleek dat de verandering met angst en beven tegemoet is gezien, maar dat deze nu als positief wordt ervaren.

oplossingen waarbij aansluiting is bij de hulpvraag van inwoners. Eigenlijk gaan we met deze regelingen 'terug naar de bedoeling' Wel is het verstrekken van bijstand traditiegetrouw erg verbonden met wet en regelgeving. Hierin ontstaat de komende periode wel wat ruimte door een te starten experiment met de universiteit Utrecht waarbij regelluwe bijstand wordt verstrekt aan inwoners.

#### Ontwikkelpunten:

1. Dichter bij de inwoner; waar mogelijk georganiseerde zorg ontzorgen/ normaliseren.
2. Los van systemen werken aan oplossingen

### **IV FINANCIËN**

We hebben in onze gemeente gekozen om de gemeenteraad per kwartaal te informeren via een Q-rapportage Sociaal Domein over de voortgang (zie [Q1-2016](#)). De rapportages geven een weergave van de klantenstromen en financiële resultaten per kwartaal in relatie tot de begroting. Daarnaast wordt er kwalitatieve informatie verstrekt. De rapportage is bedoeld om de raad snel te informeren over algemene ontwikkelingen en dient als instrument om te beoordelen of er tussentijds aanpassingen in beleid en bedrijfsvoering noodzakelijk zijn om bijv. binnen de vastgestelde financiële kaders te blijven.

Daarnaast hebben we een innovatiebudget vrijgemaakt door 5% van de (nieuwe) beschikbare middelen van Wmo, Jeugd en Participatie "af te zonderen" en beschikbaar te houden voor innovatieve activiteiten die de transformatie binnen het sociaal domein mogelijk maken. Dit bedrag is niet alleen voor innovaties beschikbaar maar dient ook als risicovoorziening binnen het sociaal domein om tekorten op te vangen.

### **V CONCLUSIE & SOCIALE AGENDA**

Anderhalf jaar zijn we onderweg. In de voorgaande hoofdstukken is onze ontdekkingstocht beschreven. Onze eerste voorzichtige successen hebben we kunnen constateren en we kunnen stellen dat we op koers liggen:

1. onze inwoners ontvangen ondersteuning of zorg op de momenten dat zij dat nodig hadden; de continuïteit van zorg voor onze inwoners is niet in het geding geweest
2. De geleverde zorg en ondersteuning alsmede onze preventieve maatregelen/ innovatie zijn passend gebleken binnen financiële ruimte
3. Er verschillende aanwijzingen zijn dat inwoners tevreden zijn
4. Er een grote mate van zichtbare betrokkenheid is van onze inwoners bij de ontwikkelingen

Terugkomend op de dynamische beleidsnota sociaal domein uit 2014 kunnen we stellen dat deze op veel punten nog voldoet en we conform uitvoeren. Tegelijkertijd zien we de samenleving als continue in beweging en hebben we in ons beleid vooral vooropgesteld dat we buiten naar binnen halen, vasthouden aan ruimte in organiseren om flexibel te zijn wat niet altijd goed in beleid(snotas) is vast te stellen maar vooral uitgaat van lerend organiseren. Als we onze dynamische nota tegen het licht houden zien we bijv. (kleine) wijzigingen in hoe de toegang is georganiseerd, ideeën over hoe we samenwerken net even anders zijn ingericht etc. maar dit alles vanuit het perspectief om betere dienstverlening te kunnen bieden en vanuit een transformatiegedachte.

We zijn nog maar kort bezig om resultaten van een echte transformatie te kunnen zien. Randvoorwaarden zijn er met name gecreëerd en worden waar nodig aangepast aan nieuwe inzichten. Hierbij hebben we gesteld dat de systeemwereld volgend moet zijn aan de praktijk; de leefwereld van onze inwoners. Of nog sterker gesteld: Zoek het vooral niet in het systeem maar ga ontregelen. Concentreer daarbij op de houding die daarbij passend is voor inwoners en aanbieders. Dat vergt een cultuuromslag die nog verder vorm moet krijgen. Ruimte laten om in de praktijk te gebruiken om ons/ ondersteuning/ zorg efficiënter en/ of beter te regelen. Organiseren in een dynamische omgeving!

Onderstaande tabel geeft in hoofdlijnen het proces weer dat we bewandelen.

<b>SOCIALE AGENDA</b>	<b>Lokaal</b>	<b>Regionaal</b>	
<b>2014 - Randvoorwaarden scheppen om te kunnen starten</b>	O.a. dynamisch beleidsplan, verordeningen en inrichten toegang (sociaal team, KCC, etc.)	O.a. regionaal beleidskader, start NSDMH, contracten Wmo en Jeugdhulp/ continuering zorg/ overgangsrecht	<b>Transitie</b> →
<b>2015 - Game Changing</b>	Buurtten/ dorpen centraal. Innovatieateliers. Ontwikkelen/ uitdenken projecten: Huizen van Alles, Droomfabriek, Leeft Samen (app), Buddyproject, SROI, Zorgcoöperaties, Welzijn op Recept, Herindicaties Nieuwe Stijl Wmo & Jeugd	O.a. binnen Inkoop Jeugd transformatieplannen die uitgaan van +/-50% budget op jeugdhulp (ivm niveau 2014)	
<b>2016 - Doorvoeren, doen &amp; ervaren</b>	Uitrol van de lokale projecten in buurten/ wijken: Openingen Huizen van Alles, Sociaal Team 'vliegt uit', cliëntervaringsmetingen Wmo en Jeugd.	Regionale Transformatieplannen (Trap Af Jeugdhulp, Learning Community, etc.)  Bestuurlijke code ondersteunend aan de transformatiebeweging.	<b>Transformatie</b>
<b>2017 e.v.</b>	Naar nieuwe automatisen ...		

### **Ontwikkelthema's**

Grofweg zijn onze ontwikkelpunten uit de evaluatie onder te verdelen in de volgende 'thema's:

1. Los van systemen werken aan oplossingen
  - Voorbeelden verzamelen van 'onorthodoxe' oplossingen en uitdragen ter inspiratie. Dit kan via de (lokale/ regionale/ landelijke) learning community Andere Handen die professionals van gemeenten, zorg en welzijn verbindt.
  - Casusoverleg verbreden om meer onorthodoxe oplossingen te kunnen realiseren.
  - Er is een ontwikkelagenda toegang opgesteld met betrokken partijen om verbeteracties uit te voeren. We maken afspraken om te komen tot een soepele overgang tussen 18- en 18+ (die van de Jeugdwet naar bijvoorbeeld de Wmo). Jongeren die Jeugdhulp ontvangen waarvoor geen alternatieve voorzieningen beschikbaar zijn na hun 18e blijven ingezette Jeugdhulp ontvangen totdat deze beëindigd kan worden. Hierbij is de maximale leeftijdsgrens 23 jaar.
2. Dichter bij de inwoner:
  - taal spreken, signalen oppikken, contact leggen
  - Stimuleren en faciliteren van de ontmoeting in buurten/ wijken
  - Sociaal team is (meer) zichtbaar in onze dorpen (Huizen van Alles, Leeft Samen)
  - Veel problematiek komt pas in een laat stadium in beeld. Als signalen eerder en beter worden herkend op bijvoorbeeld scholen of in geloofsgemeenschappen, sportverenigingen, scouting kan sneller de juiste hulp en ondersteuning worden ingezet zodat problematiek niet verergert en zwaardere (en duurdere) hulp nodig is.

- Het komt nog voor dat de echte vraag van de inwoner laat herkend wordt of dat meerdere partijen met 1 huishouden bezig blijken te zijn zonder dat zij dit van elkaar weten. Privacyregelgeving en ICT ondersteuning (iedere toegang een eigen systeem) spelen hierbij een rol.
  - Het proces voor de beoordeling van initiatieven van inwoners (verder) structureren.
  - Gemeenschappen/gemeenschappen, zoals geloofsgemeenschappen, sportverenigingen, scouting kunnen meer/beter worden betrokken/benut bij het duurzaam ondersteunen van inwoners.
  - Onderzoeken hoe we nog eerder kunnen aansluiten bij de leefwereld van onze inwoners. Meer aandacht voor preventie, door ons dichtbij en buurtgericht te organiseren en gebruik te maken van de informatie die we hebben (big data) en de mechanismen van onze dorpen.
  - Het contact met de inwoners structureren zodat we op regelmatige basis contact hebben met de leefwereld en leerpunten/ervaringen hieruit kunnen gebruiken voor het aanpassen van bestaand beleid en het ontwikkelen van nieuw beleid.
  - Behoeftes van inwoners inventariseren en op organiseren/inspelen (cliëntervaringsonderzoek, en burgerpeiling)
  - We benutten de uitkomsten van cliëntervaringsonderzoeken om de dienstverlening en ondersteuning te verbeteren.
3. (verder) Versterken van preventie en samenredzaamheid (Welzijn op Recept, Huizen van Alles etc.)
- Een ontwikkelpad voor preventie opstellen. In 2015 ging het nog veel over het scheppen van randvoorwaarden en basis en de implementatie op orde. In 2016-2017 moeten we de slag naar preventie maken.
  - Inwoners langer thuis met ondersteuning op maat
  - Bewustwordingscampagne
  - Integraal zorgaanbod
  - Aanbieders prikkelen tot innovatie (belonen, actie via regio)
  - Aanvullende lokale instrumenten ontwikkelen om mensen aan het werk te krijgen: in combinatie met cyclus en onze buitendienst creëren we een pool van mensen in de bijstand om werkervaring op te doen in het onderhoud van de openbare ruimte. Voor statushouders organiseren we met het lokale bedrijfsleven leerwerkbanen. Om voldoende garantiebanen te creëren wordt gewerkt aan een competitie tussen de verschillende dorpen
  - Op het gebied van armoede en schuldhulpverlening wordt de komende periode meer ingezet op preventie. Twee trajecten zijn ingepland. Vanaf september wordt de Bespaarmij-app(licatie) gepresenteerd. Doelstelling is om via een 'bespaar' competitie in de dorpen zoveel mogelijk inwoners inzicht te krijgen in hun geldgedrag en daarbij mogelijkheden te bieden voor besparingen. Tevens krijgt de jaarlijkse conferentie over armoede in november 2016 het thema 'Verborgen armoede, herken de signalen'. Inzet is om met de betrokken organisatie een gesprek aan te gaan over vroegsignalering en preventie.
4. Samenwerking tussen de verschillende toegangen versterken/ naar elkaar (toe) organiseren (Ferm Werk, Wmo-loket, Sociaal Team, KCC en subsidiepartners)
- Nabijheid en herkenbaarheid van Ferm Werk vergroten
  - Analyse van de verschillende toegangen: het is voor zowel inwoners als professionals en vrijwilligers nog niet altijd duidelijk met welke (hulp)vraag je bij welke toegang terecht kan. Dit willen we verbeteren door informatie op de website, (kleine)

aanpassingen in de structuur van onze toegang. Verbinding maken met veiligheid, informele zorg etc.

- Communicatie rond het Sociaal domein onder de loep nemen: hoe kunnen we de inwoners nog beter informeren over hun nieuwe rol en de daarbij behorende initiatieven en mogelijkheden.
  - Samenwerking met partners als Ferm Werk, SAM en de huisartsen verder intensiveren zodat een (nog) beter beeld ontstaat van het gezin/huishouden waar de ondersteuning nodig is.
  - We onderzoeken met welke andere partijen we nog kunnen samenwerken om breder te kunnen handelen.
  - Samenwerking tussen vrijwilligers en formele zorg verder stimuleren door bekendheid te geven aan verschillende mogelijkheden die er zijn voor vrijwilligerswerk (opgedeeld in thema's/ werkgebieden) en door contact te leggen met Ferm Werk voor mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en daar kansen te creëren.
  - Verder in kaart brengen van mantelzorgers en hun behoefte aan ondersteuning/begeleiding door het in het leven roepen van een mantelzorgplatform of netwerkgroep. Samenwerken met de kenners van het veld.
  - Bij de samenwerkingspartners valt nog een slag te slaan als het gaat om meer ruimte voor de professionals en ontbureaucratiseren. Het buiten naar binnen halen, werk anders organiseren verdient blijvend aandacht. We creëren met elkaar een omgeving waar we ruimte geven met vertrouwen.
5. Samenwerking met en handelingsperspectief van de huisartsen versterken
- Verder investeren in de gesprekken met de huisartsen zodat we in gezamenlijkheid vorm kunnen geven aan de beweging richting lichtere vorm van zorg.
6. 'Organiseren' van het leerproces voor onze professionals
- Ontwikkeling van T-shaped professionals: binnen de Wmo werken we met specialisten. We willen meer toewerken naar professionals die integraal, vanuit de verschillende vakgebieden naar een probleem kijken en gezamenlijk een diagnose stellen en een aanpak opzetten. Dit kan door meer gezamenlijke huisbezoeken van het Sociaal team en de Wmo bij huishoudens waar vragen op meerdere leefgebieden spelen. Samenwerking met de Sociaal makelaar kan bijdragen aan meer integrale werkwijze, waarbij ook meer dan nu aandacht is voor de inzet van het eigen netwerk
  - We investeren in de professionaliteit van onze medewerkers in de toegang en stimuleren samenwerking/ verbinding.
7. Inkoop laten landen in de lokale infrastructuur, de lokale leefwereld
- Binnen jeugdhulp ontwikkelen we in Midden-Holland een bestuurlijke code<sup>2</sup> tussen aanbieders en gemeente waarin we met aanbieders gezamenlijk draagkracht creëren voor goede en passende zorg door regels en andere weerstanden heen. Dit betekent ook aanspreekbaarheid van ouders op hun verantwoordelijkheid. Zeker waar dit belemmerend is in het zorg of ondersteuningstraject. Waar regelvrijheid nodig is om doorbraken ten behoeve van goede en passende zorg te forceren, claimen wij die.
  - De verschillende financieringsstromen (binnen gemeente en daarbuiten met WLZ en ZVW) beter in beeld brengen en in verhouding/relatie tot elkaar zien.
  - Onderzoeken wat daadwerkelijk geregistreerd en gemonitord moet worden omdat er zoveel nieuws is en we de ontwikkelingen willen volgen en ondertussen alles financieel beheersbaar willen houden. Met name aanbieders geven aan hier last van te hebben. Het is belangrijk om samen te zoeken naar oplossingen (o.a. via de transformatieagenda).

2 De code is een aantal kernwaarden waarachter bestuurders van aanbieders en gemeenten zich scharen. Deze kernwaarden vormen een afspiegeling van de transformatiebeweging in de regio Midden Holland.

- Meer contact met zorgaanbieders om de mogelijkheden van anders werken verder te onderzoeken (loopt regionaal) waarbij de administratie niet leidend is maar de zorg/hulp en het (gewenste) resultaat.
8. ICT-infrastructuur tussen sociaal domein verbeteren om informatie-uitwisseling eenvoudiger te maken
- We zetten in op één applicatie in het sociaal domein voor in ieder geval jeugd en wmo (front- en backoffice).
  - Gegevens over het gebruik van zorg en ondersteuning beter te benutten bij het vormgeven van programmering en ondersteuningsaanbod in de wijken (big data, toekomstdroom).

### **Proces en planning**

Eind 2017 worden deze punten opnieuw tegen het licht gehouden en indien nodig bijgesteld en/of aangevuld op basis van verdere leerpunten/ ervaringen en bijv. uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken.