

# Programmaplan transformatie sociaal domein HBEL

## 2024-2026

24 oktober 2024

### Inhoudsopgave

Aanleiding	2
Visie	3
Klantreis in het sociaal domein	5
Huidige werkwijze	6
Beoogde verandering in de individuele ondersteuning	7
Inzet in projecten	7
Fasering en planning	8
Borging	9
Sturing	9
Financiën	10
Bijlage 1: Gewenste klantreis met de huidige activiteiten en organisaties	12
Bijlage 2: Overzicht doel, resultaten en projecten	13
Bijlage 3: Planning van de projecten	15
Bijlage 4: Uitwerking projecten per actielijn:	17
Actielijn toegang tot basisondersteuning	17
Actielijn passende en voldoende basisondersteuning jeugd	20
Actielijn passende en voldoende basisondersteuning volwassenen	23
Actielijn indiceren en regie	26
Actielijn geïndiceerde ondersteuning	28
Actielijn sturen op resultaten	30
Actielijn HBEL samenwerking	32
Bijlage 5: We doen een stapje extra voor specifieke doelgroepen	33

## Aanleiding

In 2023 hebben we de HBEL visie op het sociaal domein vastgesteld. Hierin staat beschreven hoe we omgaan met de uitdagingen in het sociaal domein. We vertalen nu de visie door naar een programmaplan. Hierbij maken we onderscheid tussen wat we lokaal doen en waar we in de HBEL gezamenlijk optrekken. Kort gezegd trekken we als HBEL samen op waar het gaat om individuele ondersteuning (inclusief individuele preventie) en zetten de gemeenten zelf lokaal in op de sociale basis en collectieve preventie en ondersteuning.

Na het vaststellen van de visie, is landelijk de Hervormingsagenda Jeugd vastgesteld en is regionaal het Regioplan IZA/GALA vastgesteld. De HBEL opgaves die hieruit volgen zijn in lijn met de visie en zijn meegenomen in dit programmaplan.<sup>1</sup>

### Opzet programmaplan

Dit programmaplan beschrijft eerst de grote lijnen van de visie. Daarna zoomen we in op de individuele ondersteuning. We beschrijven hoe de klantreis er uit zou moeten zien. Met een schets van de huidige situatie wordt vervolgens duidelijk welke beweging nodig is om deze beoogde klantreis en visie te realiseren. Deze beweging is tenslotte uitgewerkt in projecten.

---

<sup>1</sup> Thema's Hervormingsagenda:

1. Reikwijdte: Jeugdplicht voor de meest kwetsbare jeugdigen.
2. Jeugdhulp steviger verbinden aan aanpalende domeinen zoals het onderwijs, volwassen-ggz en bestaanszekerheid.
3. Stevige lokale teams en toegang.
4. Terugdringen residentiele jeugdhulp en inzet op zo thuis mogelijk.
5. Kwaliteitsverbetering en blijvend leren.
6. Verbeteren van de organisatie en inkoop van specialistische jeugdzorg.
7. Eenvoudigere uitvoering en inkoop, minder administratieve lasten en aanpak negatieve marktwerking.
8. Verbeteren inzicht in het functioneren van het jeugdstelsel met data en monitoring.

## Visie

### Opgaven in de samenleving:

Met de meeste inwoners gaat het goed. Toch zien we de zorgvraag toenemen. Dit is onder meer zichtbaar bij de volgende opgaven:

1. **Vergrijzing:** het vraagstuk van zo lang mogelijk en op een goede manier zelfstandig (moeten) wonen van een steeds grotere groep ouderen.
2. **Complexere samenleving:** steeds meer mensen kunnen niet meekomen in de samenleving. Tegelijkertijd moeten mensen steeds langer of weer zelfstandig wonen. Ook mensen die voorheen in zorginstellingen een plek zouden hebben, zoals een deel van de mensen met psychische en/of mentale problemen of verstandelijke beperkingen.
3. **Steeds meer kinderen/gezinnen met psycho(sociale), opvoed- en opgroei-problemen**
4. **Bestaanszekerheid:** toename van armoede/schulden. Daarbij aandacht voor nieuwe groepen waarbij dit (kan) optreden en nieuwe oorzaken (inflatie, energieprijzen, etc.)



### Waar staan de HBEL gemeenten voor:

We willen mensen die ons terecht om hulp vragen, zo volwaardig mogelijk in de samenleving laten meedoen. Dat is onze grootste drijfveer bij alles wat we doen. Daarbij onderzoeken we de barrières die volwaardige participatie in de weg staan. Door deze zo goed en volledig mogelijk weg te nemen met en -waar nodig- passende ondersteuning te bieden, dragen we bij aan een samenleving waar iedereen een plek heeft. Een samenleving waar iedereen kan meedoen. Zo bieden we de mensen, die worden geraakt door de vier hierboven genoemde opgaven, een passend antwoord.



Onze maatschappelijke bijdrage ontwikkelen we door. Dat doen we door te onderzoeken wat werkt voor onze doelgroep, steeds op zoek te gaan naar wat beter kan en te innoveren wanneer wij niet tevreden zijn over onze werkwijze.



We werken vanuit de bedoeling van de wetten in het sociaal domein, doen wat nodig is: we redeneren vanuit de mens en zijn leefomgeving naar oplossingen. Wettelijke kaders of procedures zijn hieraan ondersteunend. Ze zijn niet het uitgangspunt. Waar nodig gaan we verder. Een integrale aanpak van problemen op persoons-, gezins- en systeemniveau. Dus de hierboven genoemde vier problemen pakken we op vanuit één aanpak.



Deze aanpak vertalen we naar de volgende acht **basisprincipes voor onze inzet in het sociaal domein**. De *eerste vijf basisprincipes beschrijven de diverse vormen van inzet*. Deze principes zijn op te vatten als een trechter-aanpak: we zetten als eerste in op het voorkomen van problemen. Als dat niet lukt, dan is het doel dat mensen elkaar helpen bij lichte problemen. Zo wordt erger voorkomen. Als dat niet lukt, komt passende professionele ondersteuning in beeld. Zo veel mogelijk via basisondersteuning. Indien nodig via geïndiceerde, specialistische ondersteuning. De laatste drie principes zijn onderwerpen die als rode draad terugkomen in deze vormen van inzet.

**Basisprincipe 1:** Met **preventie** inzetten op het vergroten van kansen en het versterken van individuen en de samenleving als geheel. Zo willen we zwaardere problemen en ondersteuning voorkomen.

**Basisprincipe 2:** Een sterke **sociale basis**, waarbij mensen oog hebben voor elkaar en er ruimte is voor diversiteit

**Basisprincipe 3:** Mensen die het niet zelfstandig redden, krijgen **passende ondersteuning vanuit de gemeente**. Deze ondersteuning is gericht op het (weer) binnen hun mogelijkheden zelfstandig oppakken van hun leven.

**Basisprincipe 4:** passende **basisondersteuning** is lokaal en laagdrempelig beschikbaar. Dit omvat het grootste deel van de professionele inzet.

**Basisprincipe 5:** Voor de meest kwetsbare mensen is passende **specialistische ondersteuning** beschikbaar.



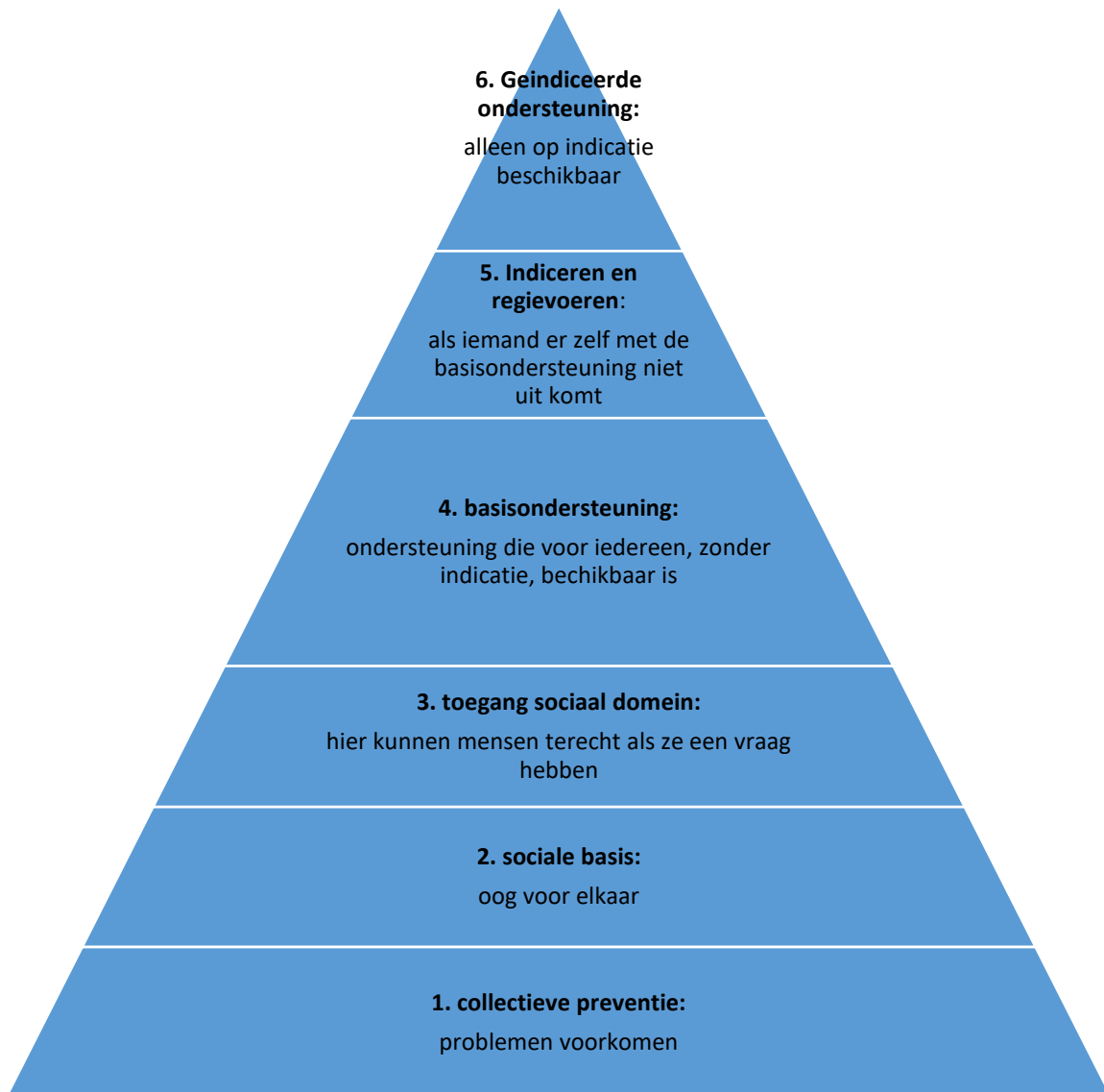
Rode  
draad

**Basisprincipe 6:** We doen een stapje extra voor specifieke doelgroepen.

**Basisprincipe 7:** Lokaal wat kan, regionaal wat moet of wanneer dit specifieke voordelen biedt.

**Basisprincipe 8:** Sturen op resultaten. Zicht en grip op aantallen, kosten, kwaliteit en tevredenheid, op basis van monitoring en evaluatie.

Met deze basisprincipes, bestaat het sociaal domein uit de volgende onderdelen:



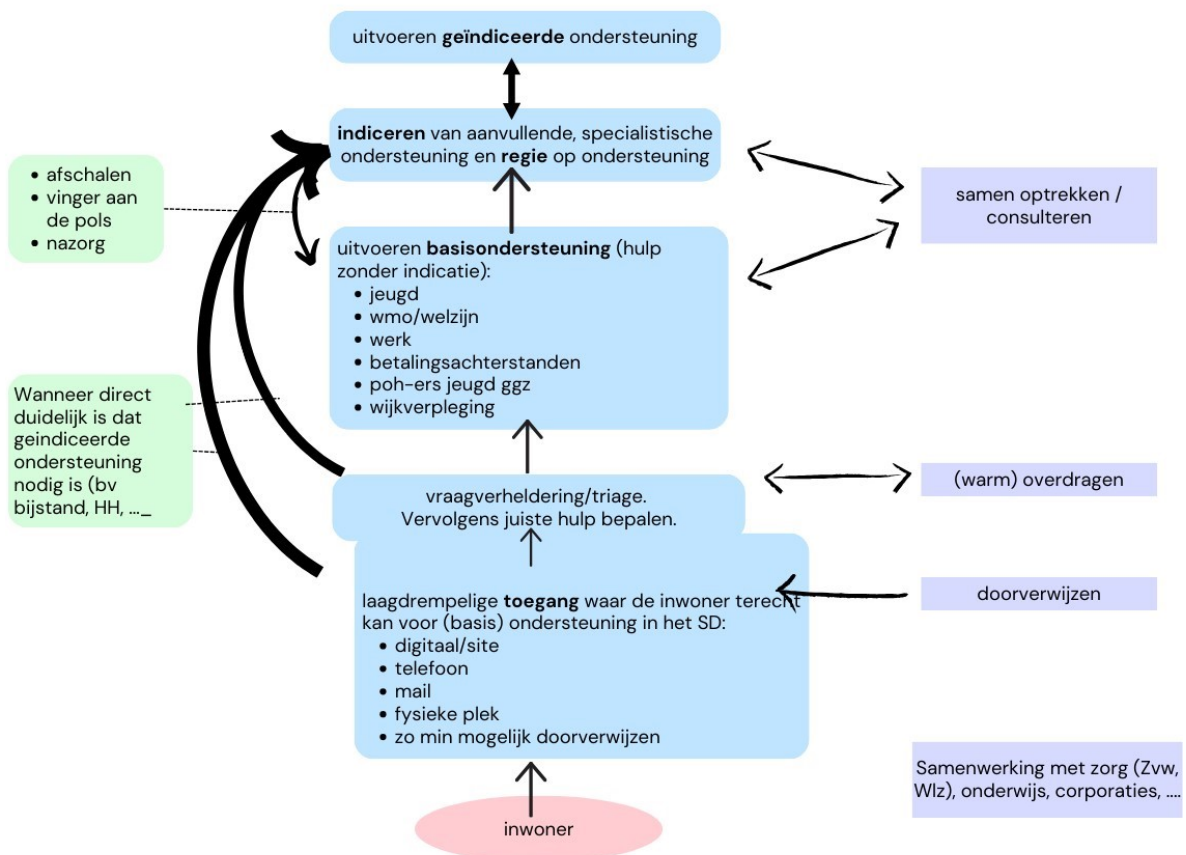
## Klantreis in het sociaal domein

Met name de onderdelen 3 tot en met 6 beschrijven de individuele ondersteuning die gemeenten leveren. Met een klantreis kunnen we in beeld in beeld brengen hoe deze ondersteuning er meer concreet uit ziet.

Voor deze klantreis zijn de volgende uitgangspunten belangrijk:

- Het streven is om inwoners zoveel mogelijk te ondersteunen via basisondersteuning (ondersteuning zonder indicatie).
- Geïndiceerde ondersteuning een optie is die zoveel mogelijk later in beeld komt.
- De werkwijze moet makkelijk op- en afschalen stimuleren en aandacht hebben voor nazorg.
- De klantreis gaat uit van een integrale aanpak, geen klantreis per domein (zoals Jeugdwet, Wmo, Werk & Inkomen, enz.)
- De werkwijze sluit aan bij de kaders van de Hervormingsagenda Jeugd. Meer specifiek is deze werkwijze is een uitwerking van de sterke lokale teams 2.0 die een van de speerpunten van deze Hervormingsagenda zijn.
- Oog voor samenwerking met andere domeinen. In het Regioplan IZA/GALA waarin gemeenten in de Regio Gooi en Vecht afspraken hebben gemaakt over de samenwerking tussen het sociaal domein en de zorg is het belang beschreven van samenwerking tussen professionals van het sociaal domein en de zorg. Deze klantreis geeft daar invulling aan. Op een zelfde wijze kunnen ook verbindingen gemaakt worden tussen het sociaal domein en andere domeinen.
- Op diverse manieren hebben we behoeften opgehaald bij inwoners en professionals over de gewenste werkwijze. Een gedeelde behoefte is een plek waar je terecht kan voor al je vragen die het sociaal domein raken, waar je vervolgens zoveel mogelijk direct hulp kan vinden en zo min mogelijk wordt doorverwezen, en die laagdrempelig en makkelijk bereikbaar is. Dit betekent overigens niet dat er maar 1 plek in de hele HBEL moet zijn waar iedereen terecht kan. Het betekent wel dat voor inwoners en professionals duidelijk is waar ze met de diverse vragen terecht kunnen en dat men zo min mogelijk wordt doorverwezen.

De beoogde klantreis voor de individuele ondersteuning ziet als volgt uit:



## Huidige werkwijze

In hoeverre werken we nu al volgens deze klantreis, en wat is er nog nodig om deze werkwijze te realiseren? Om deze vraag te beantwoorden, is een beeld van de huidige werkwijze nodig. Bijlage 1 beschrijft hoe de huidige past in deze klantreis.

Wat valt nu op?

Met betrekking tot (de toegang tot) geïndiceerde ondersteuning:

- Wanneer het gaat over de inzet van geïndiceerde ondersteuning, is grotendeels duidelijk waar mensen terecht kunnen. Bij jeugd is het wel een aandachtspunt dat naast de gemeentelijke consulenten, de huisartsen een belangrijke plek zijn waar mensen terecht kunnen.
- Doordat in de HBEL uitvoeringsdienst wordt geïndiceerd voor zowel ondersteuning vanuit Werk & Inkomen, Schuldhulpverlening, Jeugd en Wmo, is daar het integraal werken al onderdeel van de werkwijze.

Over de (toegang tot) de basisondersteuning:

- Er zijn nu diverse plekken waar de inwoners de basisondersteuning kunnen vinden, waar aan vraagverheldering wordt gedaan en waar de basisondersteuning daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Dit betekent niet perse dat er veel dubbelingen zijn, maar dit komt vooral doordat men verschillende aandachtspunten en specialismes heeft. Zo doet een beweegcoach andere dingen dan iemand die ondersteunt bij schulden.
- Er is een divers aanbod in de basisondersteuning, op deze doorontwikkeling is de afgelopen jaren ook ingezet.
- Als ondersteuning van een andere partij nodig is, wordt de persoon meestal doorverwezen. Er wordt niet vanuit 1 plan gewerkt door alle partijen in de basisondersteuning of in samenwerking met het zorg- of onderwijsdomein.
- Deze huidige werkwijze met diverse partijen bevordert niet het werken in de basisondersteuning vanuit een integrale aanpak, vanuit 1 plan, en zo min mogelijk doorverwijzen. Het brengt het risico van veel overleg en afstemming tussen organisaties met zich mee die elke een eigen werkwijze, opdracht en specialisme hebben. Met de ervaring van de afgelopen jaren en de verwachting voor de komende jaren dat het aantal inwoners met een ondersteuningsbehoefte op meerdere terreinen toeneemt, en de ambitie om meer mensen met basisondersteuning te helpen, neemt het belang van een integrale werkwijze in de basisondersteuning toe.

Over het geheel van de ondersteuning:

- De huidige werkwijze brengt met zich mee dat het onduidelijk kan zijn voor inwoners en externen waar zij in het sociaal domein terecht kunnen voor hun vragen.
- Niet duidelijk uit dit plaatje, maar wel uit de cijfers: nu overgrote deel van de mensen komt nu als eerste binnen bij het Informatiepunt van de HBEL uitvoeringsdienst maatschappelijke zaken. Mensen die hier binnenkomen, kunnen een vervolgspraak krijgen voor consulenten en begeleiders van het lokale begeleidingsteam, maar niet voor professionals van andere partijen in de basisondersteuning.
- Huizen en de BEL gemeenten maken apart afspraken met de partijen die naast de HBEL uitvoeringsdienst actief zijn in de basisondersteuning met eigen plaatsen om de dienstverlening voor de inwoner toegankelijk te maken. Dit vertaalt zich in een aparte klantreis voor Huizer inwoners en voor de BEL inwoners. Dit hoeft voor een inwoner van Huizen of de BEL niet te leiden tot onduidelijkheid. Voor professionals die op HBEL niveau werken, bekend dit dat zij bij elke inwoner zich bewust moeten zijn van de woonplaats van de inwoner en op de hoogte moeten zijn van het lokale aanbod en de passende werkwijze en op twee plekken (werk)afspraken moeten maken en inzet moeten afstemmen. Deze afspraken (inclusief subsidieafspraken en het accounthouderschap van deze gesubsidieerde partijen) op HBEL niveau gezamenlijk als HBEL gemeenten oppakken, kan de samenwerking bevorderen en heeft efficiëntievoordelen.

## Beoogde verandering in de individuele ondersteuning

Welke verandering moeten we realiseren om vanuit de huidige werkwijze te komen tot de gewenste werkwijze waarbij we werken vanuit de 8 basisprincipes en de klantreis hierboven? In grote lijnen gaat het om een verschuiving van de gemeentelijke inzet: meer inzet vanuit basisondersteuning en minder of gelijk blijvende geïndiceerde ondersteuning. (Bij een stijgende vraag naar ondersteuning is een stabilisatie van de geïndiceerde ondersteuning al een mooi resultaat.) Hiervoor zijn de volgende veranderingen nodig:

1. **Collectieve preventie:** focus op die onderdelen waar we het verschil kunnen maken, en aansluiting inzet van het zorg-domein en het sociaal domein.
2. **Sociale basis:** behouden van de inzet die mensen al voor elkaar over hebben, en ruimte voor diversiteit.
3. **Toegang tot (basis)ondersteuning:** inwoners kunnen op 1 plek de (basis)ondersteuning in het sociaal domein vinden.
4. **Basisondersteuning:** opschalen aanbod basisondersteuning (individueel en groepsgewijs), met gemiddeld kortere, goedkopere trajecten dan bij geïndiceerde ondersteuning. Daarnaast meer samenhang en samenwerking.
5. **Indicatie en regie:** duidelijker wanneer wel en niet geïndiceerde ondersteuning nodig, meer inzetten met integrale blik en menselijke maat. Passende ondersteuning en normalisering.
6. **Geïndiceerde ondersteuning:** betere aansluiting op de basisondersteuning (qua inhoud, omvang en qua samenwerking).

## Inzet in projecten

Om deze verandering te realiseren, werken we via projecten toe naar resultaten.

Actielijn	Resultaat
1 en 2: collectieve preventie en sociale basis	De inzet m.b.t. collectieve preventie en sociale basis wordt niet in dit programmaplan beschreven. Voor de BEL gebeurt dit in het programmaplan over deze thema's, en voor Huizen in het plan van aanpak Brede Spuk / GALA en de inclusie agenda. Hierbij gaat het onder meer om de inzet van opbouwwerk, sociaal werkers, welzijnsaccommodaties, buurtsportcoaches en de GGD en JGZ (Jeugd en Gezin). Thema's zijn onder meer eenzaamheid, mantelzorg, vrijwillige inzet, gezondheid, sport en bewegen.
3. Toegang tot (basis)ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een toegang waar inwoners terecht kunnen voor alle (basis)ondersteuning:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leefstijl/informatiepunt Huizen</li> <li>- Leefstijl/informatiepunt BEL</li> </ul> </li> <li>• Sociale kaart</li> <li>• Samenwerking 1e lijnszorg – sociaal domein</li> <li>• Samenwerking onderwijs – sociaal domein</li> </ul>
4 Passende, voldoende basisondersteuning	<p>Basisondersteuning jeugd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgen/starten POH-ers jeugd ggz HBL</li> <li>• Vergroten inzet lokaal team begeleiding bij jeugdigen en gezinnen</li> <li>• Versterken lokaal netwerk HBL jeugd: professionals die als 1 team jeugdigen/gezinnen ondersteunen</li> <li>• Verkennen ander ondersteuning bij complexe echtscheidingen (waarbij kinderen in de knel komen)</li> </ul> <p>Basisondersteuning volwassenen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overdracht taken individuele ondersteuning van Versa Welzijn Huizen naar lokaal team begeleiders</li> <li>• Lokaal netwerk volwassenen Huizen: professionals die als 1 team inwoners ondersteunen</li> <li>• Lokaal netwerk volwassenen BEL: professionals die als 1 team</li> </ul>

	inwoners ondersteunen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkennen behoefte inloop voor jongvolwassenen met GGZ problemen</li> <li>• Vergroten dagbesteding voor ouderen, met name met geheugenproblemen</li> </ul>
5 Indiceren en regie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorontwikkelen werkwijze consultants, passend bij integraal werken, menselijke maat, regie waar nodig</li> <li>• Aangepaste juridische kaders</li> </ul>
6 Geïndiceerde ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heroverweging regionale inkoopafspraken begeleiding dagbesteding, HH</li> </ul>
<b>Randvoorwaardelijk:</b>	
7 Sturen op resultaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementeren enquête kwaliteit/tevredenheid onder klanten</li> <li>• Sturen met passende indicatoren</li> <li>• Implementatie programmatisch werken</li> <li>• Actualisatie dienstverleningsconcept HBEL uitvoeringsdienst</li> </ul>
8 HBEL samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkenning takenpakket HBEL samenwerking</li> <li>• Actualiseren van de documenten die de samenwerking vastleggen</li> </ul>

Bijlage twee geeft een overzicht van de relaties tussen de verschillende opgaves, visie, doelen, resultaten en projecten.

## Fasering en planning

Bij elkaar zijn het veel projecten en resultaten. Hierbij zijn sommige resultaten afhankelijk van de uitkomsten van andere trajecten. Daarnaast is de capaciteit binnen de HBEL organisaties beperkt om deze trajecten op te pakken. Daarom is een planning en fasering van de trajecten belangrijk.

Zo is bij de actielijn gericht op de basisondersteuning een logische volgorde:

1. Verhelderen welke organisatie wat doet en indien nodig af- en opbouwen van nieuwe taken.
2. Daarna de samenwerking(safspraken) tussen partijen verder vorm te geven. En de plek waar inwoners de basisondersteuning kunnen vinden, vormgeven.
3. En als dit alles staat, de samenwerking(safspraken) met andere domeinen verder vormgeven.

Veel trajecten gaan over een nieuwe werkwijze waarbij een veranderingsproces binnen een organisatie en/of een samenwerking tussen organisaties onderdeel is van het traject. Dit vraagt om een zorgvuldige afweging van stappen waarbij besluitvorming vaak op meerdere plekken nodig is, draagvlak bij diverse betrokkenen belangrijk is en aandacht voor borging van nieuwe werkwijzen in organisaties aandacht nodig heeft. Om hier bij stil te staan, gaan we per traject uit van verschillende fases: verkenning, doelbepaling, realisatie, borging.

De planning wordt elk half jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De huidige planning is een grove inschatting. Pas in de verkennende fase van een project zal concreter worden gekeken naar het tijdspad van het project. Voor nu maakt de planning vooral zichtbaar dat niet elk project direct of op de korte termijn start. En daarnaast is de verwachting dat niet alle project zijn afgerond en geborgd eind 2026, maar een opzet voor en programma voor 2026 is met veel onzekerheden omgeven. Een update van het programmaplan medio 2025 ligt daarom in de planning.

Hierboven is geconstateerd dat een mogelijke doorontwikkeling is om op HBEL niveau de organisatie van de basisondersteuning op te pakken. Op HBEL niveau gezamenlijk de afspraken te maken met uitvoerende partijen met eenduidige opdrachten en werksafspraken. Dit kan een volgende fase zijn op de projecten die nu in dit programma beschreven zijn.

Het resultaat is de planning in bijlage 3.



## Borging

Uiteindelijk worden succesvolle veranderingen geborgd. Op papier en in gedrag. Door de veelheid van veranderingen, waarbij er tegelijkertijd ook veel regulier werk gewoon blijft doorlopen, is het belangrijk om dit alles zoveel mogelijk bij borging per organisatie samen te brengen. Op papier zijn hiervoor in het sociaal domein centrale plekken:

- De verordeningen en beleidsregels in het sociaal domein.
- Het dienstverleningsconcept van de HBEL uitvoeringsdienst.
- Samenwerkingsafspraken tussen de HBEL gemeenten
- De subsidieafspraken met diverse organisaties.

Een groot deel van de projecten zal daarom als resultaat een aanpassing van één of meerdere van deze documenten vragen. Met name het dienstverleningsconcept van de HBEL uitvoeringsdienst, het centrale document dat de werkwijze van deze dienst beschrijft, zal diverse keren aangepast moeten worden.

## Sturing

### Bestuurlijke en ambtelijke gremia

Het programma richt zich op die taken we als HBEL gezamenlijk oppakken. De HBEL wethouders sociaal domein zijn daarmee de bestuurlijke opdrachtgevers, de afdelingshoofden sociaal domein (afdelingshoofden sociaal domein van de BEL-combinatie, van maatschappelijk beleid Huizen en de HBEL uitvoeringsdienst) zijn de ambtelijke opdrachtgevers. Opdrachtnemer voor de realisatie van het programma is de programmamanager sociaal domein.

Het bestuurlijke gremium is het pfho sociaal domein HBEL. Hier vindt onder meer het informeren van bestuurders en besluitvorming plaats, opschalen van aandachts/knelpunten, afstemming van de ambtelijke en bestuurlijke inzet in bijvoorbeeld de overleggen in de regio. In de ambtelijke overleg



waarin afdelingshoofden en de programmamanager elkaar vinden, vindt onder meer besluitvorming plaats over de personele inzet, prioritering, check op uitvoeringsaspecten van de projecten en de besluitvorming over de borging van werkwijzen in de lijn-organisatie.

De ambtelijk opdrachtgevers van het programma zijn ook diegenen die verantwoordelijk zijn voor de regulier/lijn

activiteiten van de betrokken organisaties in de HBEL gemeenten. Hiermee wordt beoogd de verbinding te houden tussen wat als onderdeel van dit programma wordt ontwikkeld, en de rest van het gemeentelijke organisatie in het sociaal domein.

Voor enkele projecten is (voor onderdelen) geen HBEL besluitvorming nodig. Zo raakt een deel van de projecten de taken die niet op het HBEL niveau liggen, maar op het niveau van **individuele gemeenten**. Zoals bijvoorbeeld het opdrachtgeverschap van het lokale welzijnswerk en andere algemene voorzieningen. Enkele projecten gaan over de werkwijze van de **HBEL uitvoeringsdienst**, waarin een uitvoeringsorganisatie zelfstandig keuzes kan maken. Tenslotte is ook de **regio Gooi en Vecht** in beeld als plek waar de besluitvorming ligt voor een eventuele andere inkoop van begeleiding, dagbesteding, hulp bij het huishouden. Ook is de regio in beeld als plek om afspraken te maken over de samenwerking tussen zorg en het sociaal domein.

Op HBEL niveau creëren we hierop overzicht en samenhang. Dat betekent dat in de HBEL gremia mensen worden geïnformeerd over de ontwikkelingen elders, bereiden we waar passend de

gezamenlijke HBEL standpunten voor. Minimaal elk half jaar wordt in de bestuurlijke en ambtelijke gremia de voortgang van het programma besproken.

### **Tool voor programma- en projectmanagement**

Overzicht houden en samenhang bewaken zal doorlopend een aandachtspunt zijn. Om alle benodigde informatie inzichtelijk te maken, wordt gebruik gemaakt van een software-tool voor programma- en projectmanagement. Dit is nog in ontwikkeling (zie ook het project om programmatisch werken te implementeren). Een dergelijk systeem is een voorwaarde om voor alle betrokkenen de informatie beschikbaar te maken. Zonder dit systeem elk half voor alle betrokkenen rapportages maken, vergt (te) veel capaciteit.

### **Nieuwe projecten**

Voor nieuwe projecten wordt een projectplan opgesteld. Dit plan wordt vervolgens besproken in de betreffende ambtelijke en eventueel bestuurlijke gremia voor de diverse checks en vaststelling. Bij een 'go' kan de uitvoering starten. Met deze werkwijze beogen we de samenhang te behouden en dat de organisaties niet overvraagd worden.

## Financiën

Voor benodigde structurele investeringen die kunnen volgen uit de projecten, zijn de uitgangspunten:

- Het structurele financieel kader: het streven is een stabilisatie van de kosten in het sociaal domein. Daarmee bedoelen we dat de ontwikkeling van de kosten gelijk opgaan met de ontwikkeling van het aantal inwoners en met de inflatie. Dat betekent dat projecten in principe niet resulteren in een stijging van de totale structurele kosten van het sociaal domein.
- Een verschuiving van structurele kosten binnen het sociaal domein kan wel aan de orde zijn. Met name tussen de budgetten voor geïndiceerde ondersteuning en die voor de basisondersteuning.

Bij de uitwerking van een project, wanneer keuzes worden gemaakt over de oplossingen, komen pas de financiële consequenties en benodigde incidentele en structurele investeringen in beeld. Daarbij komt dat pas op dat moment veelal een concrete subsidieaanvraag voor eventuele regionale of lokale subsidies gedaan wordt, waarna al dan niet toekenning volgt. En dat betekent dat op dit moment nog niet de omvang van de benodigde incidentele gemeentelijke middelen duidelijk is. Als gevolg daarvan betekent dit ook dat er nu geen kant en klaar overzicht is van de totale financiële gevolgen per gemeente voor de komende jaren.

Om zicht en grip te houden op de (incidentele) financiën en de benodigde gemeentelijke middelen zo laag mogelijk te houden, hanteren we de volgende uitgangspunten

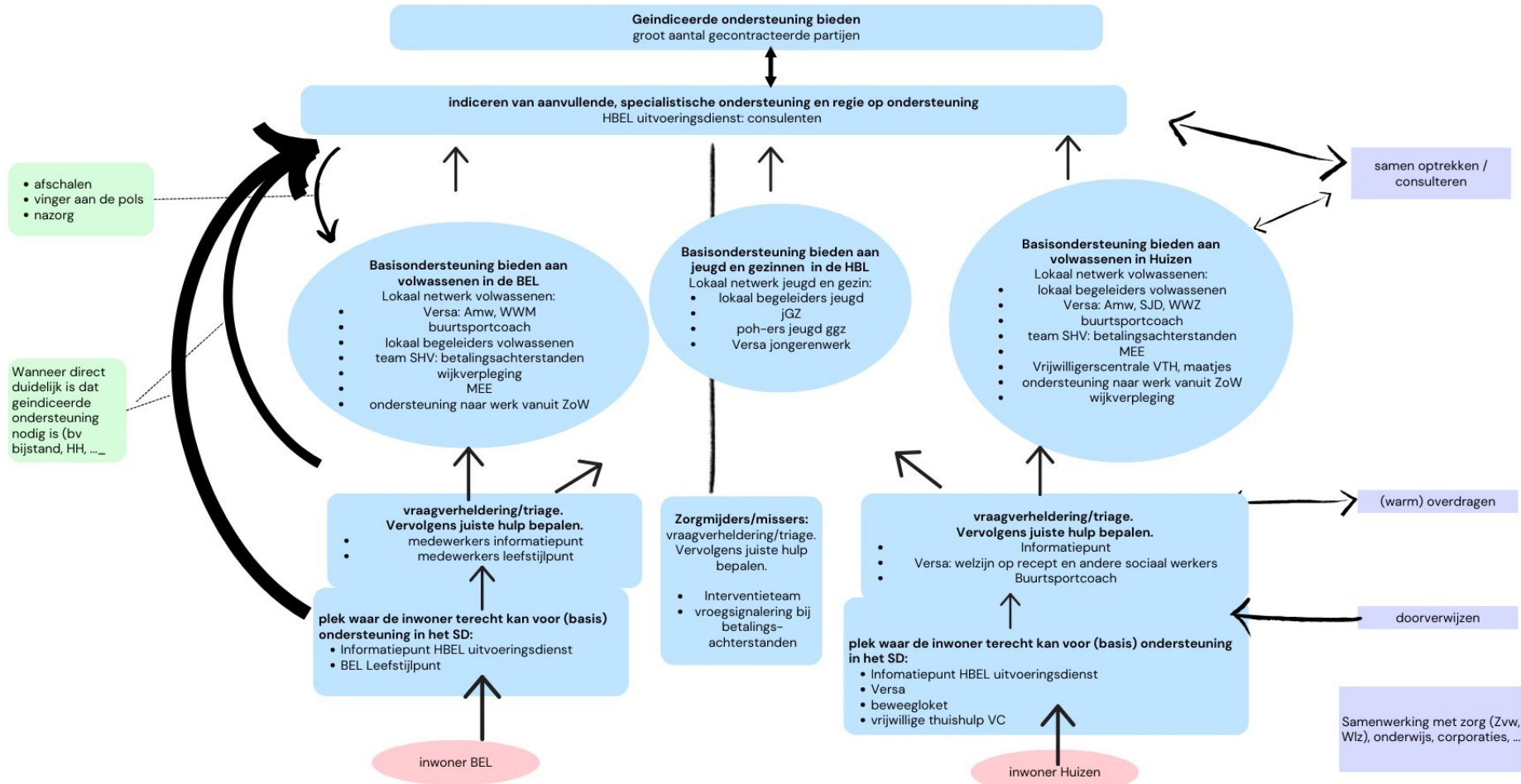
- Projecten met nieuwe beleidsmatige keuzes en financiële consequenties: deze worden voorgelegd via aparte college- of raadsvoorstellen. Dit is bijvoorbeeld denkbaar bij een voorstel voor andere regionale inkoopafspraken voor geïndiceerde dagbesteding in combinatie met het organiseren van extra dagbesteding in een algemene voorziening.
- Financiële consequenties voor de inzet van de HBEL uitvoeringsdienst, hebben een plek in de besluitvorming rondom de apparaatskosten van dit onderdeel.
- Waar mogelijk, benutten van regionale en lokale subsidiepotten voor de uitvoering van projecten. Voor een aantal projecten is dit kansrijk, en dan met name voor incidentele kosten. Zoals de regionale Spuk IZA middelen voor de projecten over 1 toegang voor de inwoner, samenwerkingsnetwerken voor de ondersteuning van volwassenen en de samenwerking sociaal domein – zorg. Voor sommige projecten kan pas in de loop van het project worden getoetst wat de mogelijkheden voor subsidie zijn. Dit kan dan pas wanneer de uitwerking zo concreet is dat de er een business case voor het vervolg ligt. Dit is bijvoorbeeld nodig voor financiële middelen in het kader van landelijke transformatiemiddelen die zorgverzekeraars beheren.
- Benutten van bestaande lokale, gemeentelijke, incidentele middelen voor uitvoerende werkzaamheden. Zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een behoefteonderzoek of organisatie van bijeenkomsten. Hiervoor worden bestaande lokale potten van incidentele middelen benut, alle HBEL gemeenten hebben dergelijke voorzieningen.

Met deze werkwijze beogen we zoveel mogelijk regionale en lokale financiële kansen te benutten, verwachten we voldoende armslag te hebben de uitvoering op te kunnen pakken, en blijven we zoveel mogelijk binnen al eerder vastgestelde financiële kaders werken en brengen we bestuurders en raden in positie op die momenten dat er omvangrijke financiële gevolgen in beeld zijn.

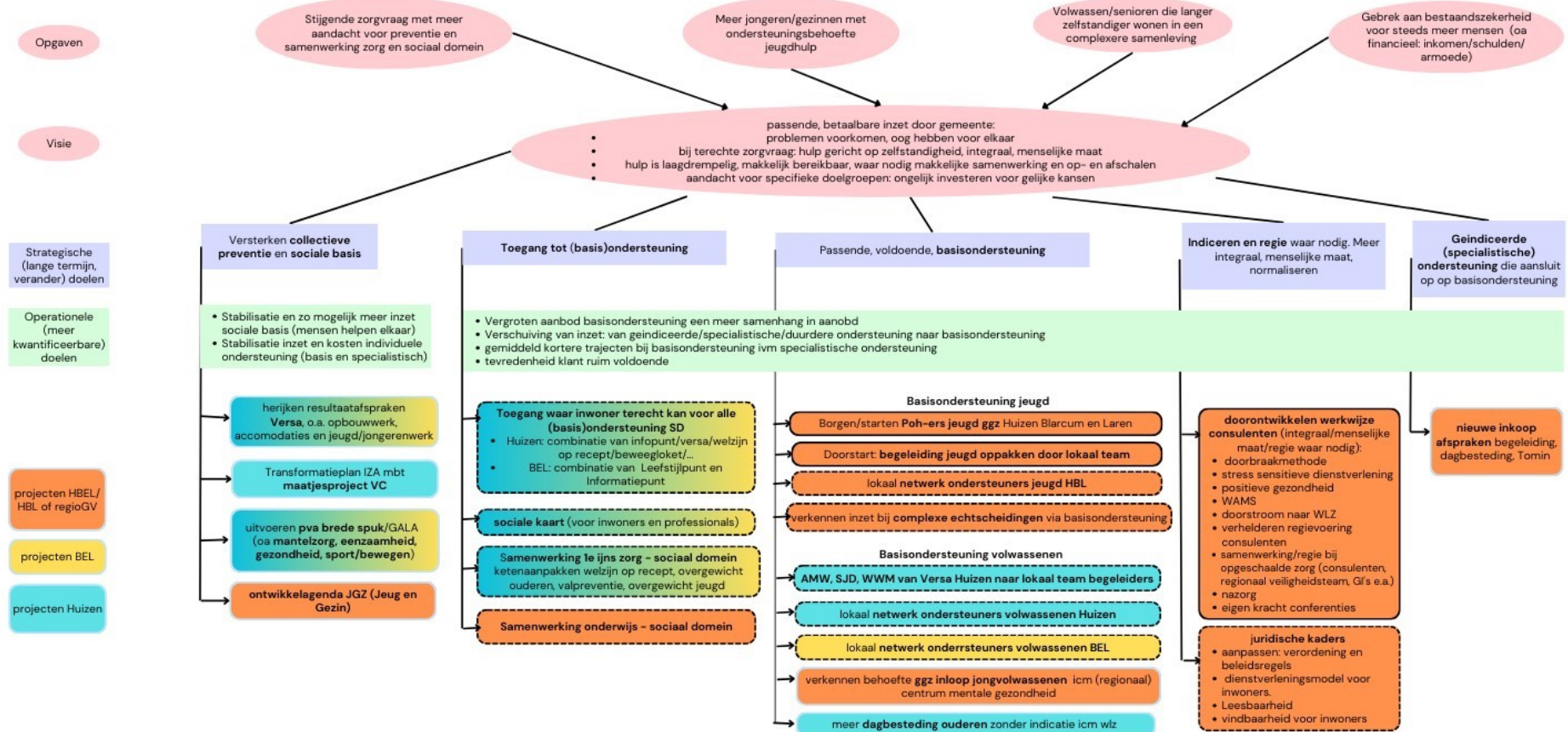
## Bijlagen

1. Gewenste klantreis met de huidige activiteiten en organisaties
2. Overzicht doel, resultaten en projecten
3. Planning van de projecten
4. Uitwerking projecten per actielijn
5. We doen een stapje extra voor specifieke doelgroepen

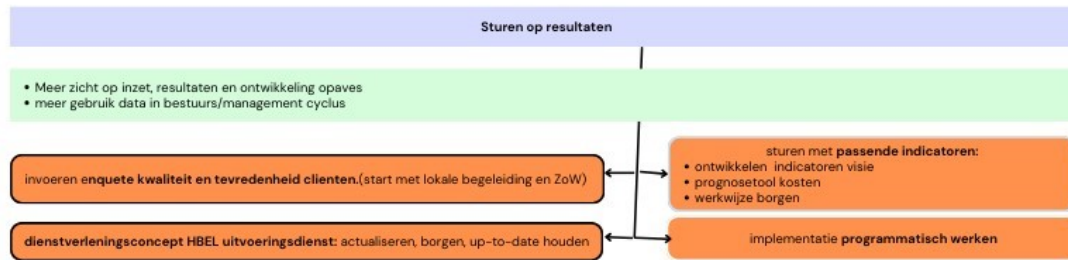
# Bijlage 1: gewenste klantreis, ingevuld met de huidige organisaties en werkwijzes



## Bijlage 2: Overzicht doelen, resultaten, projecten



Randvoorwaardelijk



## Bijlage 3: planning

Wat	2024		2025				2026			
	q3	q4	q1	q2	q3	q4	q1	q2	q3	q4
<i>1 en 2: preventie en sociale basis: worden niet in dit plan uitgewerkt</i>										
<b>3. Toegang tot (basis)ondersteuning</b> Toegang waar inwoners terecht kunnen voor alle (basis)ondersteuning: Huizen Toegang waar inwoners terecht kunnen voor alle (basis)ondersteuning: BEL sociale kaart Samenwerking 1 <sup>e</sup> lijnszorg – sociaal domein	Yellow	Yellow	Orange	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Green
<b>4. Passende en voldoende basisondersteuning</b> <u>Basisondersteuning jeugd</u> borgen/starten POH-er jeugd ggz Vergroting inzet begeleiding jeugdigen en gezin vanuit lokaal team lokaal netwerk jeugd HBL: professionals 1 team ondersteuning bieden verkennen andere ondersteuning bij complexe echtscheidingen (waarbij kinderen in de knel komen) <u>Basisondersteuning volwassenen</u> Overdracht individuele ondersteuning van Versa Huizen naar lokaal team begeleiders lokaal netwerk volwassenen Huizen: professionals die als 1 team ondersteunen lokaal netwerk volwassenen BEL: als 1 team zonder indicatie ondersteunen Verkennen behoefte inloop voor jongvolwassenen met GGZ problemen Vergroten dagbesteding voor ouderen, met name met geheugenproblemen	Yellow	Orange	Green	Green	Green	Green	Blue	Blue	Blue	Blue
<b>5. Toewijzen van geïndiceerde ondersteuning en regie op ondersteuning</b> doorontwikkelen werkwijze consultants juridische kaders aanpassen	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Blue	Blue	Blue
<b>6. Geïndiceerde ondersteuning</b> heroverwegen huidige inkoopafspraken	Yellow	Yellow	Orange	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Blue
<b>7. Sturen op resultaten</b> implementeren enquête kwaliteit/tevredenheid onder cliënten sturen met passende indicatoren implementatie programmatisch werken bij de HBEL organisaties Actualisatie dienstverleningsconcept HBEL uitvoeringsdienst	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Blue	Blue	Blue





## Bijlage 4: Uitwerking projecten per actielijn

### 1 en 2: Collectieve preventie en sociale basis

Deze actielijnen worden lokaal opgepakt en uitgewerkt in het BEL programmaplan en voor Huizen in het plan aanpak Brede Spuk / GALA en inclusieagenda.

### 3: Toegang tot (basis)ondersteuning

Het streven is dat een inwoner kan terecht bij een plek waar alle (basis)ondersteuning in het sociaal domein geboden wordt, zowel fysiek als digitaal. Laagdrempelig, zo min mogelijk doorverwijzen, indien nodig werken vanuit 1 plan.

Waar gaan we op inzetten:

- Een toegang waar inwoners terecht kunnen voor alle (basis)ondersteuning:
  - Leefstijl/informatiepunt Huizen
  - Leefstijl/informatiepunt BEL
- Sociale kaart
- Een stapje extra voor specifieke doelgroepen
- Samenwerking 1<sup>e</sup> lijnszorg – sociaal domein
- Samenwerking onderwijs – sociaal domein

<b>Wat: Toegang waar inwoners terecht kunnen voor alle (basis)ondersteuning SD in Huizen</b>
<u>schaal en sturing:</u> Huizen
<u>Doel:</u> - De inwoner kan voor alle vragen in het SD terecht op 1 plek. Van hier wordt de inwoner geholpen, zo min mogelijk doorverwezen. Zo veel mogelijk een inwoner helpen en eventueel overdragen. - <b>Benutten van vindplaatsen en de mogelijkheden van betrokken partijen om specifieke doelgroepen te bereiken.</b> - laagdrempelig, andere naam dan 'gemeente' en zichtbaar buiten gemeentehuis.
<u>Resultaat:</u> - Een website, mailadres, telefoonnummer waar de inwoner terecht kan voor alle vragen. Dit kunnen fysiek meerdere plekken zijn in de HBEL gemeenten. - Afspraken tussen partijen over de inzet in deze toegang en de verbinding tussen deze toegang en de eigen zichtbaarheid/bereikbaarheid van organisaties (klantreis). - 1 Werkwijze triage/vraagverheldering (mogelijk gebruik makend van de insteek van positieve gezondheid). - Als nodig: werkwijze voor inzet basisondersteuning of opschalen voor indicaties. Zoveel mogelijk vanuit deze plek vervolgspraak maken voor inwoner met professional (ipv doorverwijzen) en info van intake overdragen.
<u>Status:</u> - nu infopunt/ingangen versa/Welzijn op recept/beweegloket
<u>Aandachtspunten:</u> - vraagt investeringen, maar structureel besparingen (nu meerdere plekken subsidie voor coördinatie) - Verschillende werkwijzes bij Huizer en BEL toegang niet efficiënt voor organisaties die in de HBEL werken en onduidelijk voor andere domeinen zoals zorg.

<b>Wat: Toegang waar inwoner terecht kan voor alle (basis)ondersteuning SD in de BEL</b>
<u>schaal en sturing:</u> BEL, via HBEL overleg (bij link met uitvoeringsdienst)
<u>Doel:</u> - De inwoner kan voor alle vragen in het SD terecht op 1 plek. Van hier wordt de inwoner geholpen, zo min mogelijk doorverwezen. Zo veel mogelijk een inwoner helpen en eventueel overdragen. - <b>Benutten van vindplaatsen en de mogelijkheden van betrokken partijen om specifieke</b>

### doelgroepen te bereiken.

- laagdrempelig, andere naam dan 'gemeente' en zichtbaar buiten gemeentehuis.

#### Resultaat:

- Een website, mailadres, telefoonnummer waar de inwoner terecht kan voor alle vragen. Dit kunnen fysiek meerdere plekken zijn in de HBEL gemeenten.
- Afspraken tussen partijen over de inzet in deze toegang en de verbinding tussen deze toegang en de eigen zichtbaarheid/bereikbaarheid van organisaties (klantreis).
- 1 Werkwijze triage/vraagverheldering (mogelijk gebruik makend van de insteek van positieve gezondheid).
- Als nodig: werkwijze voor inzet basisondersteuning of opschalen voor indicaties. Zoveel mogelijk vanuit deze plek vervolgspraak maken voor inwoner met professional (ipv doorverwijzen) en info van intake overdragen.

#### Status:

- nu Leefstijlpunt en Informatiepunt.
- Evaluatie Leefstijlpunt BEL loopt nu.

#### Aandachtspunten:

- BEL Leefstijlpunt: bezetting kwetsbaar en weinig bezoekers
- Verschillende werkwijzes bij Huizer en BEL toegang niet efficiënt voor organisaties die in de HBEL werken en onduidelijk voor andere domeinen zoals zorg.

### **Wat: sociale kaart**

Schaal en sturing: HBEL

#### Doel:

- de sociale voorzieningen beter zichtbaar en vindbaar te maken voor inwoners: mensen weten wanneer ze waar terecht kunnen.
- verhoogde samenwerking tussen organisaties: professionals weten wanneer ze waar terecht kunnen

#### Resultaat:

- Een sociale kaart voor inwoners en professionals. Mogelijk zijn dit twee vormen, twee sociale kaarten
- werkwijze voor borging: structureel up to date houden

Status: Nu worden diverse vormen van sociale kaarten gebruikt en is intern en extern, lokaal en regionaal de wens voor een structurele werkwijze voor een sociaal domein-brede sociale kaart.

#### Aandachtspunten:

- Op dit moment lopen bij betrokkenen de verwachtingen uiteen over de doelgroep en vorm.
- Verbinding met regionale ontwikkelingen, aangezien regionaal op diverse plekken ook wordt gesproken over het ontwikkelen van een sociale kaart.
- Mogelijk biedt het voordelen op dit op HBEL niveau op te pakken.

### **Wat: samenwerking zorg-sociaal domein**

Oa ketenaanpakken Kansrijke start, jongen met overgewicht, volwassenen en bewegen/overgewicht, valpreventie en CMG (centrum mentale gezondheid).

#### Stand van zaken:

Dit thema wordt op verschillende plekken uitgewerkt.

Landelijk ontwikkelen verzekeraars richtlijnen voor inkoop van de benodigde zorg binnen de ketenaanpakken. Bijvoorbeeld over de JGZ als centrale hulpverlener. De VNG ontwikkelt landelijk handreikingen voor deze ketens. Deze ontwikkelingen bieden kaders voor de regionale en lokale afspraken.

Regionaal wordt deze samenwerking met name via de regionale IZA/GALA coalities uitgewerkt. Hierbij gaat het om het uitwerken van een aanpak op onderwerpen zoals wijkgericht werken, vitaal ouder worden en jeugd. Daarnaast zijn er de meer concrete opdrachten voor gemeenten om samen met anderen ketenaanpakken te realiseren op de thema's Kansrijke start, jongen met overgewicht,

volwassenen en bewegen/overgewicht en valpreventie. Ook wordt regionaal een uitwerking gemaakt van landelijke doelen in het kader van mentale gezondheid. Met name van de doelen dat er in elke regio een CMG (centrum mentale gezondheid) moet zijn, en dat een 'verkennend gesprek' wordt ingevoerd voor (een deel van de) mensen die mentale klachten ervaren. Bij dit gesprek is de betrokkenheid van zorg en het sociaal domein gewenst.

Lokaal zijn er in de HBEL gemeenten al diverse vormen van contact en samenwerking tussen eerste lijn zorg en het sociaal domein. Aandachtspunt voor de zorg is dat voor hen niet altijd duidelijk is waar zij terecht kunnen voor doorverwijzen, overdragen en samenwerken met het sociaal domein.

Door de projecten om 1 toegang sociaal domein te realiseren voor de inwoner (en voor professionals van andere domeinen), en door de projecten om het netwerk van professionals in het sociaal domein achter die toegang als één team te organiseren, wordt wel duidelijk waar men in het sociaal domein terecht kan.

Doorverwijzen, overdragen, consultants en samenwerking kan onze kennis vergroten door hierop te monitoren en te evalueren. Welke problemen, doelgroepen, behoeften zien wij. Om vervolgens hierop de samenwerking door te ontwikkelen. Bijvoorbeeld door andere inzet, bijvoorbeeld meer/andere inzet op preventie of juist een specifieke vorm van gecombineerde ondersteuning verder te ontwikkelen.

#### Gefaseerde aanpak:

Zo versterken we de lokale samenwerking in 3 stappen:

- Stap 1 is de toegang en netwerk van professionals in het sociaal domein te realiseren. Daarnaast zetten we de bestaande samenwerking door.
- Stap 2 is om daarna, als dit staat, vanuit het sociaal domein lokaal nieuwe afspraken te maken met de eerste lijnszorg over de wijze van doorverwijzen, overdragen, consulteren en samenwerken. Regionale en landelijke (keten)afspraken worden hier dan in meegenomen, bieden hiervoor kaders.
- Stap 3: monitoren, evalueren, inzet doorontwikkelen.

#### Doel en resultaat:

Hiermee beogen we de inwoner passend te kunnen helpen met de juiste zorg en ondersteuning vanuit de beide domeinen, en een verbeterslag in de samenwerking tussen deze twee domeinen te realiseren.

### **Samenwerking met het onderwijs**

Voor het sociaal domein is onderwijs een essentieel domein om mee samen te werken. Doel hierbij is het bevorderen van een goede ontwikkeling van onze kinderen. Zorg vanuit verschillende disciplines die op scholen samenwerking is de gewenste werkwijze. Onze inzet is:

- Het doorzetten van bestaande projecten. Deze evalueren, leren, doorontwikkelen.
- Verkennen van nieuwe kansen, op basis van gesignaleerde aandachtspunten en ontwikkelingen. Om zo meer/beter/gerichter zorg toe te voegen op school. Hierbij zijn in beeld: de inzet van een brugfunctionaris op scholen; vindplaatsgericht en werkplaatsgericht werken in relatie tot scholen (fysieke aanwezigheid van zorg en ondersteunen en verbinden met het onderwijsteam); normaliseren in relatie tot onderwijs. Op het moment dat dit leidt tot concrete projecten, worden deze opgenomen in dit programma.

De belangrijkste lopende projecten:

- Op HBL niveau hebben we twee (onderwijs) jeugdconsultanten vrijgemaakt om deel te nemen aan de zorgstructuur op scholen. Deze onderwijsjeugdconsultanten bieden consultatie aan professionals op de scholen op het gebied van jeugdhulp, denken mee over casuïstiek en pakken casuïstiek snel op als blijkt dat geïndiceerde hulp nodig is. Op deze manier zijn er korte lijnen tussen de scholen en de HBEL uitvoeringsdienst. Evalueren en doorontwikkelen, richt zich op het verkennen van de kansen die hierboven staan (zoals inzet van de brugfunctionaris, vindplaats- en werkplaatsgericht werken, normaliseren).

- Op de Wijngaard (SBO) en de Donnerschool (SO) wordt het project onderwijsjeugd arrangement (OJA) uitgevoerd onder de vleugels van de Regio Gooi en Vecht. Er wordt in dit project samengewerkt met ouders en de school. De werkwijze is laagdrempelig, zonder indicatie en wordt door een drietal aanbieders aangeboden. Het Leger des Heils is betrokken bij de Wijngaard. Youke en Levvel zijn tezamen betrokken bij de Donnerschool. Dit project wordt gefinancierd op basis van lumpsum financiering en voor de Donnerschool betaalt ook het SWV een deel van de kosten. In lijn met het rijk is de ambitie om een visie te ontwikkelen hoe we om moeten gaan met de (collectieve) financiering en organisatie van zorg en ondersteuning in het speciaal en voortgezet speciaal onderwijs (cluster 3 en 4).

#### 4: Passende en voldoende basisondersteuning

We beogen het aanbod van de basisondersteuning (individueel en groepsgewijs) te vergroten. Daarnaast beogen we meer samenhang en samenwerking in de basisondersteuning te creëren. De ambitie is dat alle professionals als 1 team rondom de inwoner/gezin staan.

Dat doen we om het grootste deel van de mensen via de basisondersteuning te helpen en minder dan nu te verwijzen naar geïndiceerde zorg. Hierbij is het doel dat deze inzet gemiddeld korter is dan bij geïndiceerde ondersteuning, en daarmee goedkoper. De ondersteuning is passend: de inwoner is tevreden en is (duurzaam) geholpen met de ondersteuning.

Wat gaan we doen:

##### Basisondersteuning jeugd

- Borgen/starten POH-ers jeugd ggz HBL
- Vergroten inzet lokaal team begeleiders bij begeleiding jeugdigen en gezin
- Lokaal netwerk: professionals die als 1 team jeugdigen/gezinnen ondersteunen
- Verkennen hulp bij complexe echtscheidingen oppakken door basisondersteuning

##### Basisondersteuning volwassenen

- Overdracht taken individuele ondersteuning van Versa Welzijn Huizen naar lokaal team begeleiders
- Lokaal netwerk van ondersteuners van volwassenen Huizen: professionals die als 1 team inwoners ondersteunen
- Lokaal netwerk van ondersteuners van volwassenen BEL: professionals die als 1 team inwoners ondersteunen
- Verkennen behoefte inloop voor jongvolwassenen met GGZ problemen
- Vergroten dagbesteding voor ouderen in Huizen, met name met geheugenproblemen

#### Basisondersteuning jeugd

##### Wat: POH-ers jeugd ggz

Schaal: HBL

##### Doel:

- start POH-ers jeugd ggz Laren en Blaricum
- borgen POH-er jeugd ggz in Huizen
- minder verwijzingen naar zwaardere, tweedelijns ondersteuning en realiseren van kortere trajecten.
- de POH-er jeugd ggz is onderdeel van het samenwerkingsnetwerk van professionals dat inwoners ondersteunt (zie project hieronder).
- ondersteuning is van goede kwaliteit en effectief.

##### Resultaat:

- implementeren aandachtspunten evaluatie Huizen
- start in Laren en Blaricum

##### Status:

- Huizen loopt al, is geborgd. Implementeren aandachtspunten evaluatie.
- Laren lastige start, nog niet stabiel.
- Blaricum: nog niet gestart

##### Context

Huisartsen zijn, net als de gemeenten (uitvoeringsdienst) en gecertificeerde instellingen wettelijke verwijzers in het kader van de Jeugdwet. Huisartsen hebben bovendien een spilfunctie in de jeugdhulpketen en zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor ouders en scholen bij psychosociale problematiek. Uit data blijkt dat ruim 50% (Huizen 45%, Blaricum 52% en Laren 60 %) van de verwijzingen naar het jeugd-ggz aanbod via de huisartsen verloopt. Dit gebeurt deels bij gebrek aan een lichter alternatief. In 2021 zijn wij daarom gestart met de inzet van een POH-er in drie groepspraktijken in Huizen. Er is besloten tot de inzet van een tweede POH-er voor Huizen, Blaricum en Laren. Naast huisartsen kunnen ook gemeentelijke professionals hier gebruik van

maken. De resultaten van de tussenevaluatie die we in Huizen hebben uitgevoerd zijn positief.

Aandachtspunten:

- continuïteit/personeelskrachte
- opdrachtgeverschap poh-er voor Laren en Blaricum. Middelen en opdracht worden vanuit de BEL combinatie ingezet, de medewerker komt in dienst bij de HBEL uitvoeringsdienst. Reden voor opdrachtgeverschap vanuit de BEL combinatie is omdat daar de lijntjes liggen met de huisartsen in Blaricum en Laren.

**Wat: Vergroten inzet lokaal team begeleiders bij begeleiding jeugdigen en gezin**

Schaal en waar sturing: HBL

Doel: opvangen van zorgvragen door het ambulante begeleidingsteam voor lichte begeleiding voor jeugdigen binnen de HBL, om zo uiteindelijk het aantal geïndiceerde voorzieningen voor begeleiding te verlagen.

Resultaat:

- Uitbreiding van het ambulante begeleidingsteam (in aantal en mogelijk ook qua beschikbare expertise).
- Ontwikkelen en implementeren werkwijze begeleidingsteam.

Status: Het lokaal begeleidingsteam biedt op dit moment op kleine schaal lichte begeleiding, ook aan jeugdigen en gezinnen. De afgelopen jaren is de inzet voor volwassen opgeschaald. De hierbij gehanteerde werkwijze is bruikbaar voor het opschalen van de inzet voor jeugdigen en gezinnen.

Aandachtspunten:

De landelijke uitwerking van de Hervormingsagenda Jeugd en de Jeugdwet, inclusief reikwijdte, kan invloed hebben op de taken van het lokaal team.

**Wat: lokaal samenwerkingsnetwerk jeugd: professionals die als 1 team ondersteuning bieden**

Schaal en sturing: HBL

Doel:

- Inwoners beter ondersteunen door meer samenwerking, met name door flexibele inzet zonder indicaties, werken vanuit 1 plan.
- Kortere trajecten dan nu (door meer aandacht voor afschalen of afronden)
- Stabilisatie en beheersing kosten door verschuiving naar meer inzet basisondersteuning en minder (duurdere) geïndiceerde voorzieningen dan in de huidige situatie.

Ambitie om met dit project te realiseren:

Gezamenlijke werkwijze met de organisaties in het netwerk, met de volgende onderdelen:

- **gezamenlijk verhaal naar inwoner toe waarvoor professionele ondersteuning is en wat aan inwoners zelf/gezamenlijk is (en hoe professionals dat kunnen ondersteunen)**
- integrale uitvraag in 1 gesprek. Alle betrokken partijen werken samen bij het in kaart brengen van de behoeften van de cliënt en bespreken en beoordeling van de wenselijke inzet.
- Eén gezin, één plan: alle professionals werken vanuit één gezamenlijk plan dat alle relevante informatie bevat, zoals doelen, behoeften en inzet.
- Eén contactpersoon voor de cliënt: Dit zorgt voor duidelijkheid en consistentie voor de cliënt.
- Regie en rolverdeling: Er moeten duidelijke afspraken zijn over wie waarvoor verantwoordelijk is (zoals wie voor welk doel verantwoordelijk is) bij een casus en wie de regie heeft. Het moet ook duidelijk zijn hoe de verschillende partners, waaronder POH-jeugd-GGZ'ers, ambulante teams, JGZ en welzijn, samenwerken.
- Daarnaast moet duidelijk zijn hoe casuïstiek kan worden opgeschaald indien nodig. Er moet ook duidelijkheid zijn over wanneer de basis ondersteuning stopt en geïndiceerde zorg in beeld komt.
- Cultuur van samenwerking: Om gezamenlijk cases op te pakken.
- Gezamenlijk signaleren, prioriteiten stellen en doorontwikkelen.

Resultaat:

**Stap 1: verkenning/startfoto:**

- zicht op problematieken (aard, omvang, doelgroepen)
- zicht op huidig aanbod (basis en geïndiceerde ondersteuning)
- projectplan opleveren, waarmee scope, gewenst resultaat en tussenstappen aan bod komen.

**Stap 2: bepalen gewenste werkwijze, rolverdeling en positionering:**

gewenste afbakening:

- afbakening tussen basis en geïndiceerde ondersteuning en eventueel benodigde aanpassingen verordening, beleidsregels e.d.
- inzet lokaal team, JGZ, POH-er, jeugdwerk en gewenste lokale inzet van nu regionale aanbieders.
- wanneer afbouwen, stoppen ondersteuning.

gewenst aanbod:

- aanbod basisondersteuning (individueel en groepsgewijs). En verwachte aantallen.
- aanbod geïndiceerde ondersteuning.

gewenst eindplaatje van lokaal netwerk. Uit te werken in:

- voor alle betrokken helder wie wat doet
- klantreis met proces/werkafspraken.
- werkwijze wanneer/hoe/door wie regie op inzet wordt gevoerd. Als regievoering nodig is, is er één regievoerder over alle partijen heen.
- Werkwijze 1 aanspreekpunt voorinwoner
- werkwijze hoe om te gaan met nazorg/afsluiten
- Hoe borging kwaliteitszorg, inzicht tevredenheid en afronding en nazorg
- Bepalen van het veranderingsproces: hoe de omslag te maken van de huidige werkwijze naar de nieuwe werkwijze

Benodigde randvoorwaarden en financiën:

- (aantal) benodigde professionals en kennis/kunde/cultuur, randvoorwaarden zoals ict, communicatie.
- Inzicht in kosten (en opbrengsten ten opzichte van de huidige structuur).

Gewenste veranderingsstrategie:

- implementatieplan opleveren, waarmee we beschrijven hoe we het eindplaatje realiseren. Eventueel aparte projecten/implementatieplannen per organisatie. En een voor de samenwerking tussen partijen die basisondersteuning leveren, de samenhang met regionaal veiligheidsteam en geïndiceerde zorg met het lokaal netwerk.

**Stap 3: Realisatie, concretiseren eindplaatje:**

Implementatieplan realiseren.

**Stap 4: Borging:**

- Inzet externen, onder meer via (subsidie)afspraken over hun inzet.
- Interne inzet borgen, onder meer via dienstverleningsmodel voor inwoners, dienstverleningsconcept van de uitvoeringsdienst

**Status:**

Plan van aanpak in ontwikkeling.

**Aandachtspunten:**

- relatie met regionaal programma (Gooi en Vechtstreek) op jeugd, o.a. in-, door- en uitstroom
- samenwerking met regionaal veiligheidsteam
- relatie met ontwikkelagenda JGZ en opschalen JGZ

**Wat: Verkennen andere ondersteuning bij complexe echtscheidingen, (scheidingen waarbij kinderen in de knel komen)**

Schaal en waar sturing: HBL

**Doel:**

- Aan de voorkant meer sturen op de verantwoordelijkheid van de ouders/volwassenen voor het

<p>goed afwikkelen van de scheiding en afspraken rondom de zorg van het kind (denk aan mediation voor volwassenen etc. i.p.v. begeleiding en zorg vanuit de gemeente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opvangen van zorgvragen door de basisondersteuning bij complexe echtscheidingen. (op dit moment wordt hiervoor uitsluitend geïndiceerde voorzieningen ingezet).</li> </ul> <p>Om zo uiteindelijk het aantal geïndiceerde voorzieningen en de totale kosten te verlagen</p>
<p><b>Resultaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkelen en implementeren werkwijze waarbij professionals die basisondersteuning leveren, een rol hebben.</li> </ul>
<p><b>Status:</b> Op dit moment wordt voor dit type zorgvraag ondersteuning op indicatie ingezet.</p>
<p><b>Aandachtspunten:</b></p> <p>Het is belangrijk om het doel van de ondersteuning in het oog te houden en de inzet daar toe te beperken: het doel is hierbij het welzijn en de ontwikkeling van het kind, niet zozeer dat een scheiding tussen volwassenen goed wordt afgerond en/of het welzijn van de ouders.</p>

### basisondersteuning volwassenen

<p><b>Wat: Overdracht taken individuele ondersteuning van Versa Welzijn Huizen naar lokaal team begeleiders</b></p>
<p><b>Schaal en waar sturing:</b> Huizen</p>
<p><b>Doel:</b> Werken vanuit 1 visie, 1 plan, 1 werkwijze bij het leveren van ondersteuning aan inwoners. Dit op een zo efficiënte en effectief mogelijk manier doen met zo min mogelijk schotten en zo min mogelijk noodzaak van coördinatie of afstemming tussen organisaties.</p>
<p><b>Resultaat:</b> Individuele basisondersteuning vanuit 1 team leveren. Overdracht van inzet vanuit Versa AMW, SJD en de individuele ondersteuning vanuit WWM (wonen, welzijn, mantelzorg) naar het lokaal team.</p>
<p><b>Status:</b> De uitgangspunten zijn vastgesteld. Volgende stap is plan voor afbouw, opbouw en overdracht.</p>
<p><b>Aandachtspunten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Behoud van de laagdrempeligheid voor inwoners.</li> <li>- Werkwijze voor bestaande cliënten.</li> </ul>

<p><b>Wat: lokaal netwerk volwassenen Huizen: professionals die als 1 team ondersteuning bieden</b></p>
<p><b>Schaal en sturing:</b> Huizen</p>
<p><b>Doel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inwoners beter ondersteunen door meer samenwerking, flexibelere inzet.</li> <li>- Kortere trajecten (door afschalen of afronden)</li> <li>- Stabilisatie en beheersing kosten door verschuiving naar meer inzet basisondersteuning en minder (duurdere) geïndiceerde voorzieningen.</li> </ul>
<p><b>Resultaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor alle betrokkenen helder wie wat doet</li> <li>- gezamenlijk verhaal naar inwoner toe waarvoor professionele ondersteuning is en wat aan inwoners zelf/gezamenlijk is (en hoe professionals dat kunnen ondersteunen)</li> <li>- versterken samenwerking tussen met name de inzet van lokaal team begeleiding, SHV, Versa (collectief aanbod), Haven5, MEE, wijkverpleging, en een deel van de inzet van buurtsportcoaches en de vrijwilligerscentrale. Versterken samenwerking concreet zichtbaar door te realiseren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- integrale uitvraag in 1 gesprek, op basis waarvan inzet van alle partijen beoordeeld kan worden</li> <li>- waar nodig, werken vanuit 1 plan</li> <li>- 1 contactpersoon voor de cliënt</li> <li>- werkwijze wanneer/hoe/door wie regie op inzet. Als regievoering nodig is, 1 regievoerder over alle partijen heen.</li> <li>- werkwijze hoe om te gaan met nazorg/afsluiten</li> </ul> </li> </ul>



- borging onder meer via dienstverleningsmodel voor inwoners, dienstverleningsconcept van de uitvoeringsdienst en (subsidie)afspraken met externe partijen.
<u>Status:</u> Moet nog gestart worden.
<u>Aandachtspunten:</u> - mogelijk betrekken van een deel van de inzet van Zow (Zicht op werk)? - relatie met regioproject afbakening scope geïndiceerde begeleiding

<b>Wat: Lokaal netwerk volwassenen BEL: professionals die als 1 team ondersteuning bieden</b>
<u>Schaal en sturing:</u> BEL, via HBEL overleg
<u>Doel:</u> - Inwoners beter ondersteunen door meer samenwerking, flexibelere inzet. - Kortere trajecten (door afschalen of afronden) - Stabilisatie en beheersing kosten door verschuiving naar meer inzet basisondersteuning en minder (duurdere) geïndiceerde voorzieningen.
<u>Resultaat:</u> - voor alle betrokken helder wie wat doet - <b>gezamenlijk verhaal naar inwoner toe waarvoor professionele ondersteuning is en wat aan inwoners zelf/gezamenlijk is (en hoe professionals dat kunnen ondersteunen)</b> - versterken samenwerking tussen met name de inzet van Versa, Amaris, lokaal team begeleiding, MEE, SHV, wijkverpleging. Versteken samenwerking concreet zichtbaar door te realiseren: - integrale uitvraag in 1 gesprek, op basis waarvan inzet van alle partijen beoordeeld kan worden - werken vanuit 1 plan - 1 contactpersoon voor de cliënt - werkwijze wanneer/hoe/door wie regie op inzet. Als regievoering nodig is, 1 regievoerder over alle partijen heen. - werkwijze hoe om te gaan met nazorg/afsluiten - borging onder meer via dienstverleningsmodel voor inwoners, dienstverleningsconcept van de uitvoeringsdienst en (subsidie)afspraken met externe partijen.
<u>Status:</u> Nog niet gestart.
<u>Aandachtspunten:</u> - betrekken deel inzet Zow (Zicht op werk)? - relatie met regioproject afbakening scope geïndiceerde begeleiding

<b>Wat: Verkennen behoefte inloop voor jongvolwassenen met GGZ problemen</b>
<u>Schaal en waar sturing:</u> HBEL
<u>Doel:</u> n.n.b.
<u>Resultaat:</u> n.n.b.
<u>Planning/status:</u> Op dit moment worden regionaal verkennende gesprekken gevoerd en kaders, doelen, beoogde resultaten ontwikkeld. Hierbij is samenwerking met ggz-zorgorganisaties, zorgverzekeraars en ervaringsdeskundigen. Als dit regionaal afgerond is, kan een lokale uitwerking plaatsvinden.
<u>Aandachtspunten:</u> Lokaal zien we met name bij jongeren een toename van psychische problemen, waarbij mogelijk behoefte is aan een plek voor ontmoeting van onder meer lotgenoten, activiteiten, en groepsondersteuning. De landelijke IZA en GALA akkoorden beschrijven het realiseren van regionale centra voor mentale gezondheid en laagdrempelige zelfregiecentra. Bij eventuele lokale uitrol van deze centra, willen we zoveel mogelijk aansluiten op bestaande ondersteuning.

**Wat: Vergroten dagbesteding voor ouderen in Huizen, met name met geheugenproblemen**

Schaal en waar sturing: Huizen

Doel: Voldoende aanbod van passende dagbesteding voor ouderen in Huizen, bij voorkeur bij meerdere partijen. Zo mogelijk ook op locaties waar een doorgaande lijn van ondersteuning via opschaling mogelijk is: van lichte, laagdrempelige gemeentelijke ondersteuning naar ondersteuning op Wet langdurige zorg (WLZ) indicatie.

Op termijn wordt hierbij gekoerst op een kostenbesparing doordat met lichte en laagdrempelige ondersteuning de duurdere, geïndiceerde ondersteuning uitgesteld kan worden. Daarbij kan de uitstroom naar WLZ ondersteuning mogelijk versneld worden doordat de doorstroom van gemeentelijke naar WLZ ondersteuning op dezelfde locatie gefaciliteerd wordt. Tenslotte biedt een dergelijke plek de mogelijkheid om het netwerk van een dementerende in een vroeg stadium in kaart te brengen en de mogelijkheden hiervan (op vrijwillige basis) als aanvulling op professionele zorg optimaal te benutten.

Resultaat: Lichte, laagdrempelige dagbesteding gerealiseerd bij 1 à 2 locaties in Huizen, naast het Versa Geheugenhuis. Zo mogelijk hierbij een doorgaande lijn van ondersteuning/zorgzwaarte realiseren.

Status: Door de coronamaatregelen begin 2022, waardoor er minder mogelijkheden voor dagbesteding waren, en door de terughoudend van mensen uit deze doelgroep om deel te nemen aan groepsactiviteiten na het opheffen van deze maatregelen, is het gebruik van de bestaande mogelijkheden voor dagbesteding teruggelopen. In 2023 was er hierdoor nog steeds geen actuele behoefte aan uitbreiding en was het niet mogelijk een reële schatting te maken van de uitbreidingsbehoefte op termijn. De verwachting is dat dit in 2024 wel weer opgepakt kan worden, in combinatie met een regionale brede heroverweging van de inkoop van de dagbesteding die regionaal gaat plaatsvinden.

Context/aandachtspunten:

Vanwege een toename van het aantal ouderen (een verdubbeling van het aantal 80-plussers in 2035) neemt naar verwachting ook het aantal inwoners met (beginnende) geheugenproblemen toe. Daarmee is dan op termijn behoefte aan een tweede locatie zoals het Geheugenhuis. Met diverse partijen worden nu gesprekken gevoerd over mogelijkheden om in aanvulling op het bestaande Geheugenhuis een dergelijk concept te realiseren. Uit onderzoek blijkt daarnaast dat mantelzorgers van dementerenden het langer vol houden wanneer ondersteuning tijdig start. Bij de BEL gemeenten speelt de behoefte aan een nieuwe locatie nu niet. Mogelijk verandert dit in de toekomst.

## 5: Indiceren en regie

Eén van de beoogde veranderingen is meer inzetten op passende ondersteuning en normalisering. Dit werken we uit in duidelijker neerzetten wanneer wel en niet geïndiceerde ondersteuning nodig is, het versterken van (indien nodig) het werken met een integrale blik en de menselijke maat.

Wat gaan we in HBEL-verband doen:

- Doorontwikkelen werkwijze consulenten, passend bij integraal werken, menselijke maat, regie waar nodig
- Passende juridische kaders

<b>Wat: doorontwikkelen werkwijze consulenten, passend bij integraal werken, menselijke maat, regie waar nodig</b>
<u>Schaal en sturing:</u> HBEL uitvoeringsdienst
<u>Doel:</u> - Faciliteren integraal en domeinoverstijgend werken - Hanteren menselijke maat - Regie inzetten waar nodig (en weten wie/wat dan doet)
<u>Resultaat:</u> - implementeren doorbraakmethode - invoeren stress sensitieve dienstverlening - werkwijze van positieve gezondheid ingebed - verkennen inzet eigen kracht conferenties - t.z.t. implementatie WAMS - verhelderen regievoering door consulenten: wanneer en hoe - verhelderen samenwerking en regievoering bij opgeschaalde zorg: wanneer meerdere organisaties in beeld zijn die de functie van regievoerder hebben, zoals regionaal veiligheidsteam, gecertificeerde instellingen bij Jeugdhulp - verkennen meer inzet op nazorg (en eerst: wat doen we nu al in kaart brengen)
Daarnaast behouden we – met het ontwikkelen van de verschillende werkwijzen - overzicht wanneer, wie en hoe welke werkwijzen hanteren. Dit borgen we onder meer in het dienstverleningsmodel van de HBEL uitvoeringsdienst en de juridische kaders voor inwoners.
<u>Status:</u> - gestart met implementatie doorbraakmethode en verhelderen wanneer/hoe regievoering door consulenten. - Rest nog niet gestart. Stapsgewijs thema's oppakken en borgen. Om zo het overzicht en samenhang te behouden en de doorontwikkeling behapbaar te houden.
<u>Context en aandachtspunten:</u> - Extra inzet nazorg vraagt mogelijk extra inzet/capaciteit van medewerkers. - Nieuwe werkwijzen ontwikkelen in relatie tot bestaande werkwijzen zoals MDA++, top5, versterkte procesregie, RET. Aandacht voor overzicht en samenhang. - WAMS is Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein) die de gegevensuitwisseling tussen de domeinen in het sociaal domein beoogt te verbeteren. Zo wil deze wet de mogelijkheden verbeteren voor een integrale aanpak. - Een gevolg van de aangepaste Jeugdwet dat de samenwerking tussen het lokale team en regionale veiligheidsteams uitgewerkt moet worden.

### **Wat: Aanpassen juridische kaders SD**

Schaal en sturing: HBEL

Doel:

- Juridische kaders passend bij werkwijze HBEL uitvoeringsdienst en visie
- Kaders ondersteunend aan beweging naar meer inzet basisondersteuning en normaliseren
- Kaders begrijpelijk en vindbaar voor inwoners

Resultaat:

- verordening uit elkaar gehaald,
- dienstverleningsmodel voor inwoners opgesteld,
- Verordeningen en beleidsregels zo begrijpelijk mogelijk voor inwoner
- Actuele verordeningen, dienstverleningsmodel en beleidsregels op 1 plek vindbaar voor inwoners

Status: project in uitvoering.

Context en aandachtspunten:

In de visie zijn kaders vastgesteld voor:

- Maatwerk bij individuele ondersteuning.
- Afbakening van de verantwoordelijkheid van de gemeente.
- Welke ondersteuning normaal gezien past bij de taak van een opvoeder en wat de rol van de gemeente is (gebruikelijke en boven gebruikelijke hulp).
- Aanscherpen dat onze inzet primair is gericht op het versterken van de opvoedingsvaardigheden van de ouders, zodat zij zelf problemen kunnen oppakken, en onze inzet daarmee niet direct gericht is op de ontwikkeling van de jeugdigen.

Deze kaders kunnen verder worden geborgd in de verordening en/of een dienstverleningsconcept voor inwoners.

We houden de landelijke ontwikkelingen om de jeugdhulp te begrenzen, in de gaten. Nadat duidelijk is wat de nieuwe Jeugdwet aan afbakening biedt en welke ruimte deze laat voor lokale invulling, kunnen we bekijken welke aanpassingen in de verordening en beleidsregels nodig en mogelijk zijn.

We willen leren van andere gemeenten. Zo heeft onlangs Eemnes de verordening voor ondersteuning van Jeugd aanpast. We gaan na of we hier ons voordeel mee kunnen doen.

## 6: Geïndiceerde ondersteuning

Eén van de beoogde veranderingen is om geïndiceerde ondersteuning beter te laten aansluiten op basisondersteuning. Zowel qua inhoud als qua omvang en qua samenwerking.

Hierbij beogen we voor geïndiceerde ondersteuning:

- Dat het aandeel van geïndiceerde ondersteuning kleiner wordt dan nu het geval is.
- Dat de criteria om in aanmerking te komen voor geïndiceerde ondersteuning aangepast moeten worden.
- Geïndiceerde ondersteuning geleverd wordt door een overzichtelijk, beperkt aantal aanbieders. Dit bevordert de samenwerking en het is makkelijker om op- en af te schalen. Op deze manier is het zorglandschap voor inwoners overzichtelijk.
- (prestatie)afspraken zijn gericht op samenwerking tussen de partijen die geïndiceerde - en basisondersteuning bieden. Afspraken stimuleren dat geïndiceerde ondersteuning mensen ondersteunt dat nodig hebben, en afschaalt wanneer mogelijk.
- In deze afspraken ruimte voor innovatie, zoals meer groepsgewijze ondersteuning, en de mogelijkheid van flexibele inzet (niet iedereen heeft baat of behoefte aan welke week of periode dezelfde inzet).
- Een verantwoordingssystematiek met zo weinig mogelijk bureaucratie.
- Een financieringsvorm met grip op kostenontwikkelingen. Daarbij heeft een doelgroep/lumpsumfinanciering de voorkeur boven facturatie per uur zonder bovengrens.<sup>2</sup>
- Een financieringsvorm op basis van een vaste totaalprijs kan betekenen dat er op enig moment wachttijden zijn voor mensen. Wachttijden zijn geen doel, maar kunnen acceptabel zijn. Dit kan mensen prikkelen tot het zelf zoeken naar alternatieve oplossingen. Belangrijk is in beeld te hebben wat wel en niet acceptabel is. En dat bij wachttijden er een werkwijze is dat mensen die wel direct ondersteuning nodig hebben ook direct geholpen kunnen worden.
- Werken in partnerschap tussen gemeenten en deze aanbieders. Hiermee bedoelen we dat er periodiek overleg is over de (gewenste) afspraken en resultaten, het monitoren van de kwaliteit en de uitnutting van het budget, de werkwijze bij (dreigende) uitnutting van het budget, en het voorkomen dat mensen onnodig heen-en-weer worden geschoven tussen partijen.

Dit alles betekent dat het wenselijk is om de huidige regionale inkoop-afspraken te herzien, met name die in het kader van Wmo begeleiding en Jeugdhulp en Jeugd-begeleiding. Hierbij is zorgvuldigheid belangrijk, waarbij rekening wordt gehouden met de gevolgen voor cliënten, de huidige aanbieders en de gemaakte afspraken en regels over het tussentijds aanpassen of opzeggen van afspraken. Deze afspraken zijn afgesloten op het niveau van de regio Gooi en Vecht. Dit is dan ook het niveau waarop afspraken kunnen worden herzien.

De HBEL-focus van de transformatie lag tot nu toe op de Wmo-begeleiding. Voor de Wmo begeleiding en dagbesteding is regionaal besloten om een verkenning uit te voeren naar de herziening van deze inkoopafspraken, deze is dan ook hieronder als project beschreven.

Een van de speerpunten van de Hervormingsagenda Jeugd is het werken met 'sterke lokale teams 2.0' die lichte jeugdhulp lokaal en laagdrempelig aanbieden. Het project 'Versterken lokaal netwerk HBL jeugd: professionals die als 1 team jeugdigen/gezinnen ondersteunen' is de HBEL vertaling van dit landelijke speerpunt. In de HBEL visie sociaal domein beschrijven we onze ambitie dat ook specialistische ondersteuning aansluit bij dit netwerk. Werken met een beperkt aantal aanbieders, een doelgroep/lumpsum financiering en de andere kader zoals hierboven staan, zijn ook bij jeugd wenselijk. Daarom is ook bij Jeugdhulp en – begeleiding wenselijk om de huidige regionale inkoopafspraken te herzien. Voor de regionale inkoopafspraken rondom Jeugd is regionaal nog niet besloten om een regionale verkenning uit te voeren naar herziening van inkoopafspraken. Daarom is dit nog niet als project in dit programma opgenomen. Vanuit de HBEL zetten we ons er voor in dat we dit wel regionaal gaan oppakken. Overigens is de (regionaal) ingezette koers van de inzet van POH-ers jeugd ggz en de onderwijs-zorg-arrangementen te zien als op kleine schaal al wel werken met deze andere vorm van financiering.

---

<sup>2</sup> Voor meer informatie over hoe een inkooprelatie is vorm te geven, zie onder meer: [Drie uitvoeringsvarianten · Ketenbureau i-Sociaal Domein](#)

**Wat: Nieuwe inkoopafspraken Wmo begeleiding en dagbesteding**

Schaal en sturing: Regio GV, via HBEL

Doel:

- Deze ondersteuning sluit aan op de basisondersteuning: aanvullend qua taakafbakening,
- Samenwerking waar nodig rondom inwoner, vanuit 1 plan
- Ruimte voor innovatie, zoals groepsgewijze inzet
- In financiering prikkels voor samenwerking, afschalen, innovatie, groepsgewijze ondersteuning

Resultaat:

Stap 1: regionaal verkennen nieuwe inkoopafspraken

Bij go:

- Opzeggen lopende afspraken
- Nieuwe afspraken met aanbieders geïndiceerde ondersteuning
- Nieuwe afbakening inzet lokaal team en geïndiceerde ondersteuning

Status: Regionaal is besloten tot het uitvoeren van een verkenning. Deze is nu in opstartfase.

Aandachtspunten:

- Is project van Regio GV, dus ook voor andere gemeenten in de regio.
- Opzeggen afspraken en nieuwe inkoop afspraken zijn trajecten met meerdere stappen en lange termijnen voor opzeggen afspraken en nieuwe inkoopafspraken.

## 7: Sturen op resultaten

Wat is nodig om te sturen op resultaten?:

- Inzicht in de ontwikkeling van de opgaves. Hiervoor zijn indicatoren benoemd in de visie en het Huizer plan van aanpak brede Spuk / GALA. Hierbij is (met name in het plan van aanpak brede Spuk / GALA) stilgestaan bij de beperkingen van streefwaardes, en dat we bij diverse indicatoren altijd streven naar bijvoorbeeld 'zo min mogelijk' zonder deze te kwantificeren. Bijvoorbeeld waar het gaat om eenzaamheid over overbelaste mantelzorgers of mensen met in schulden of jongeren met mentale problemen. Hierbij maken we gebruik van al beschikbare data, zoals beschikbaar via onder andere [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl) en het CBS.
- Inzicht is nodig in de mate waarin we onze doelen hebben gerealiseerd. Ook hiervoor zijn in de visie indicatoren benoemd. Een deel van de indicatoren moet nog ontwikkeld of geïmplementeerd worden.
- Programmatisch werken. Met de voorgestelde projecten gaan we aan de slag met meerdere trajecten. Trajecten die we inzetten vanuit de HBEL, vanuit Huizen, de BEL-combinatie en vanuit de Regio GV. Trajecten die niet alleen de gemeentelijke organisatie raken, maar ook veel andere organisaties. Belangrijk is nu dat al deze trajecten in samenhang opgepakt worden en dat we de ambities realiseren die we op papier hebben gezet, rekening houdend met een veranderende samenleving. Hierbij ligt een programmatische aanpak van de ontwikkeltrajecten voor de hand. Een dergelijke aanpak vraagt om een doorontwikkeling van onze organisatie waarin programmatisch werken voorheen geen structurele plek had.

Wat gaan we doen:

- Implementeren enquête kwaliteit/tevredenheid onder klanten
- Sturen met passende indicatoren
- Actualiseren van het dienstverleningsconcept van de HBEL uitvoeringsdienst
- Implementatie programmatisch werken

<b>Wat: Implementeren enquête kwaliteit/tevredenheid onder klanten</b>
<u>Schaal en sturing:</u> HBEL
<u>Doel:</u> inzicht in de kwaliteit van, en tevredenheid over, de ondersteuning. Om daarmee de ondersteuning verder te verbeteren.
<u>Resultaat:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een vragenlijst en werkwijze ontwikkeld waarmee we voldoende respons krijgen.</li><li>- Implementatie voor alle ondersteuning die we zelf leveren.</li><li>- Verkennen of er een meerwaarde is en het haalbaar is om dit ook in te zetten bij dienstverlening die we niet zelf leveren, maar waarbij we opdrachtgever zijn.</li><li>- De uitkomsten zichtbaar in het dashboard.</li><li>- Deze werkwijze structureel invoeren, als onderdeel van het kwaliteitsproces.</li></ul>
<u>Status:</u> Enquête is ontwikkeld en wordt nu eerst op kleine schaal uitgerold bij cliënten van het lokaal begeleidingsteam en van Zicht op Werk. Om de werkwijze zo door te ontwikkelen en verder uit te rollen.
<u>Aandachtspunten:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voldoende response van cliënten is een aandachtspunt.</li></ul>

<b>Wat: Sturen met passende indicatoren</b>
<u>Schaal en sturing:</u> HBEL
<u>Doel:</u> zicht op de voortgang op de kwantitatieve en financiële doelstellingen
<u>Resultaat:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- realisatie van alle indicatoren die in de visie zijn benoemd.</li><li>- Inzicht ontsluiten via het dashboard sociaal domein, jaarrapportages en prognoses.</li><li>- Data gebruiken in de p&amp;c cyclus.</li></ul>
<u>Status:</u> Deels gerealiseerd, deels in ontwikkeling
<u>Aandachtspunten:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor zicht op verwachte inzet en kosten in de toekomst, is een inschatting wenselijk van de benodigde inzet en kosten in de toekomst. Hiervoor is relevant:</li></ul>

- Een verdere ontwikkeling van beschikbare tools.
- Inzicht in autonome effecten (zoals de bevolkingstoename of -afname, vergrijzing) en deze betrekken bij de verwachte inzet en kosten.
- Gegevens moeten niet alleen beschikbaar zijn. De organisatie moet deze data structureel gebruiken. Met het ontwikkelen van de data wordt het datagedreven werken verder ingebed in de planning en controlcyclus.

#### **Wat: Aanpassen dienstverleningsconcept HBEL uitvoeringsdienst**

Schaal en sturing: HBEL

Doel:

Een actueel, vastgesteld kader op basis waarvan de inzet van de HBEL uitvoeringsdienst helder is, zowel intern als voor de HBEL opdrachtgevers.

Resultaat:

- Een geüpdatet, vastgesteld dienstverleningsconcept.
- Het dienstverleningsconcept is door de HBEL gemeenten vastgesteld als het kader voor de inzet van de uitvoeringsdienst. Bestuurlijke vaststelling eventueel in een verkorte, bestuurlijke versie.
- Werkwijze vastgesteld waarbij dit concept periodiek wordt geactualiseerd.

Status: Het laatste vastgestelde dienstverleningsconcept dateert van 2016.

Context en aandachtspunten:

Dit dienstverleningsconcept beschrijft de werkwijze van de uitvoeringsdienst. Diverse van de projecten die dit programma beschrijft, beogen een andere werkwijze. Voor borging van deze projecten zal daarom regelmatig het aanpassen van dit concept nodig zijn.

Het project om de verordening sociaal domein aan te passen, beschrijft de invoering van een dienstverleningsmodel voor de inwoner. Dit is niet hetzelfde als dit dienstverleningsconcept van de HBEL uitvoeringsdienst. Maar dit model is wel onderdeel van het concept.

#### **Wat: Implementatie programmatisch werken**

Schaal en sturing: HBEL

Doel: Een werkwijze neerzetten waarmee de verschillende onderdelen van de transformatie gezamenlijk leiden tot de beoogde doelen.

Resultaat:

Werkwijze realiseren via het neerzetten via onder meer:

- een structuur, functies, werkafspraken, passende ict middelen, kennis en kunde en andere randvoorwaarden.
- Deze werkwijze verbinden met de rest van de organisatie.

Status: gestart. Deze implementatie is randvoorwaardelijk voor het programmatisch oppakken van de andere projecten van het programma.

Aandachtspunten: Deze implementatie is breder dan dit ene programma, Er zijn in de gemeentelijke organisaties meer thema's die vragen om een programmatische aanpak.



## 8: HBEL samenwerking

Met dit programma beogen we als HBEL gemeenten een verschuiving te maken die (relatief) minder inzet van geïndiceerde ondersteuning beoogd, en meer inzet vanuit niet-geïndiceerde basisondersteuning. Bij deze verschuiving speelt verbinding en samenwerking tussen de onderdelen van het sociaal domein een belangrijke rol. Deze onderdelen zijn de geïndiceerde ondersteuning, indiceren/verwijzen/regie door consulenten, basisondersteuning en de toegang voor inwoner tot het sociaal domein.

Deze onderdelen zijn verschillend georganiseerd. Deels op het niveau van afzonderlijke gemeenten, deels op het niveau van de BEL-combinatie, deels op HBEL niveau. Bij de basisondersteuning lopen deze niveaus door elkaar heen. De basisondersteuning (ondersteuning zonder indicatie) werd voorheen door elke gemeente apart opgepakt via eigen afspraken met partijen in het voorveld. De afgelopen jaren begeeft de HBEL uitvoeringsorganisatie zich meer op het terrein van de basisondersteuning (ondersteuning waarvoor geen indicatie nodig is), met name door de inzet van het lokale begeleidingsteam en schuldhulpverlening. Andere partijen die basisondersteuning leveren, werken nog via (beleids)kaders van de afzonderlijke gemeenten. De beoogde klantreis in de basisondersteuning bevat dezelfde stappen voor de BEL gemeenten als voor Huizen. De inzet van de HBEL uitvoeringsorganisatie op dit terrein en het vormgeven van dezelfde klantreis, betekent dat op dit terrein een uniforme werkwijze van de HBEL-gemeenten voordelen biedt.

De huidige samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd in gemeenschappelijke regelingen en werkafspraken. De gemeenschappelijke regeling voor de HBEL is opgesteld voor de decentralisaties in het sociaal domein van 2015 en voor de oprichting van de BEL-combinatie. In de huidige praktijk hebben de BEL combinatie en de Huizer afdeling maatschappelijk beleid in het sociaal domein eigen taken. Er is soms onduidelijkheid over de verhouding tussen de BEL combinatie, HBEL uitvoeringsorganisatie en afdeling beleid van Huizen. En hoe deze organisaties zich dan vervolgens verhouden tot de bestuurders.

Onduidelijkheid in deze verhoudingen zit soms (verdere) samenwerking in de weg. Het verhelderen van de verhouding tussen de HBEL uitvoeringsorganisatie, BEL-combinatie en BEL gemeenten, wordt daarom eerst opgepakt. Daarna kan het traject worden gestart om nieuwe thema's te verkennen voor HBEL samenwerking.

## Bijlage 5: We doen een stapje extra voor specifieke doelgroepen

Niet iedereen heeft ondersteuning vanuit de overheid nodig voor een goede uitgangspositie in de samenleving. Wanneer nodig, bieden we ondersteuning. Het uitgangspunt van ondersteuning blijft het bieden van individueel maatwerk in de dienstverlening als dat nodig is. Hierbij valt niemand buiten de boot.

Daarnaast is het soms nodig om voor doelgroepen een stapje extra te doen. In de HBEL visie hebben we diverse doelgroepen benoemd. Hieronder een overzicht hoe de inzet voor diverse doelgroepen terug komt in de projecten van dit programma. Daarmee is de inzet op doelgroepen een rode draad in het programma. De inzet op de andere doelgroepen die we in de visie hebben benoemd, komt ook terug in andere plannen, met name het beleidsplan schuldhulp en plannen van aanpak Brede Spuk / GALA.

Wie	Specifieke aandacht voor
<b>Jeugd en gezinnen</b>	
Jongeren met mentale problemen (toename van deze groep)	Mogelijkheden preventie/vergroten mentale weerbaarheid. Uitwerking via de lokale plannen van aanpak brede Spuk.
Jongeren/gezinnen met meervoudige problemen	Doen wat nodig is en integrale domein-overstijgende aanpak. Onder meer via implementatie doorbraak-methode en regie over de domeinen beter uit te werken.
Groepen waarvoor nu vooral gespecialiseerde, geïndiceerde ondersteuning ingezet wordt (onder meer hoogbegaafde jongeren, jongeren met autisme, gezinnen/jongeren in situatie van echtscheidingen)	Verkennen meer mogelijkheden in basisondersteuning en/of groepsgewijze inzet, in plaats van gespecialiseerde, geïndiceerde ondersteuning. Als eerste een verkenning m.b.t. de inzet voor jongeren die betrokken zijn bij complexe echtscheidingen.
<b>Volwassenen</b>	
Mensen die moeilijk mee komen in de (steeds complexere) samenleving, met name mensen met psychosociale, ggz of lvb-problemen, steeds meer jongvolwassenen.	Vergroten van de lokale basisondersteuning en dagbesteding, in plaats van geïndiceerde ondersteuning.
Mensen met een hoog risico op stapeling van problemen, met name groepen waar lichte problemen spelen en een risico wordt gezien op meer problemen.	In het gesprek met een inwoner aandacht te hebben voor diverse leefgebieden zoals inkomen, gezondheid, onderwijs, huisvesting. Vervolgens ondersteuning prioriteren (en zo min mogelijk doorverwijzen).
Mensen/gezinnen waar problemen stapelen op een combi van terreinen zoals werk/opleiding/mentale problemen/lichamelijke gezondheid/huisvesting/financiën-armoede.	Doen wat nodig is, voorbij de bureaucratie, integrale domein-overstijgende aanpak. Onder meer via implementatie doorbraak-methode en regie over de domeinen beter uit te werken.
Volwassenen met ondersteuning vanuit gemeentelijk domein en verzekerde en langdurige zorg.	Versterken samenwerking met verzekeraars, huisartsen, 1 <sup>e</sup> lijn. Onder meer door in te zetten op één plek waar inwoners en zorg-professionals terecht kunnen voor hun vragen in het sociaal domein.
<b>Senioren: participatie</b>	
Ouderen met fysieke problemen, ouderen psychogeriatrische/ geheugen/dementie	Vergroten van de lokale basisondersteuning en dagbesteding, in plaats van geïndiceerde ondersteuning.
Ouderen met combinatie gemeentelijke zorg/mantelzorg/verzekerde zorg/langdurige zorg/chronische ziekte/thuiswonend	Versterken samenwerking met verzekeraars, huisartsen, 1 <sup>e</sup> lijn. Onder meer door in te zetten op één plek waar inwoners en zorg-professionals terecht kunnen voor hun vragen in het sociaal

	domein.
Alle leeftijden	
Mantelzorgers, eenzaamheid, laaggeletterden	Inzetten op bereiken/signaleren van mensen, onder meer door in te zetten op één plek waar inwoners terecht kunnen voor hun vragen in het sociaal domein.