Gemeente Enschede

Voorstel Gemeenteraad B

Onderwerp	Doorontwikkeling toegang tot zorg en ondersteuning		
Portefeuillehouder	Niels van den Berg agendaletter (B))		
Organisatieonderdeel	Cluster Strategie en Beleid Sociaal	Aangeboden aan Raad	20 mei 2021
Stuknummer (invulling door Griffie)		Corsanummer	2100011313

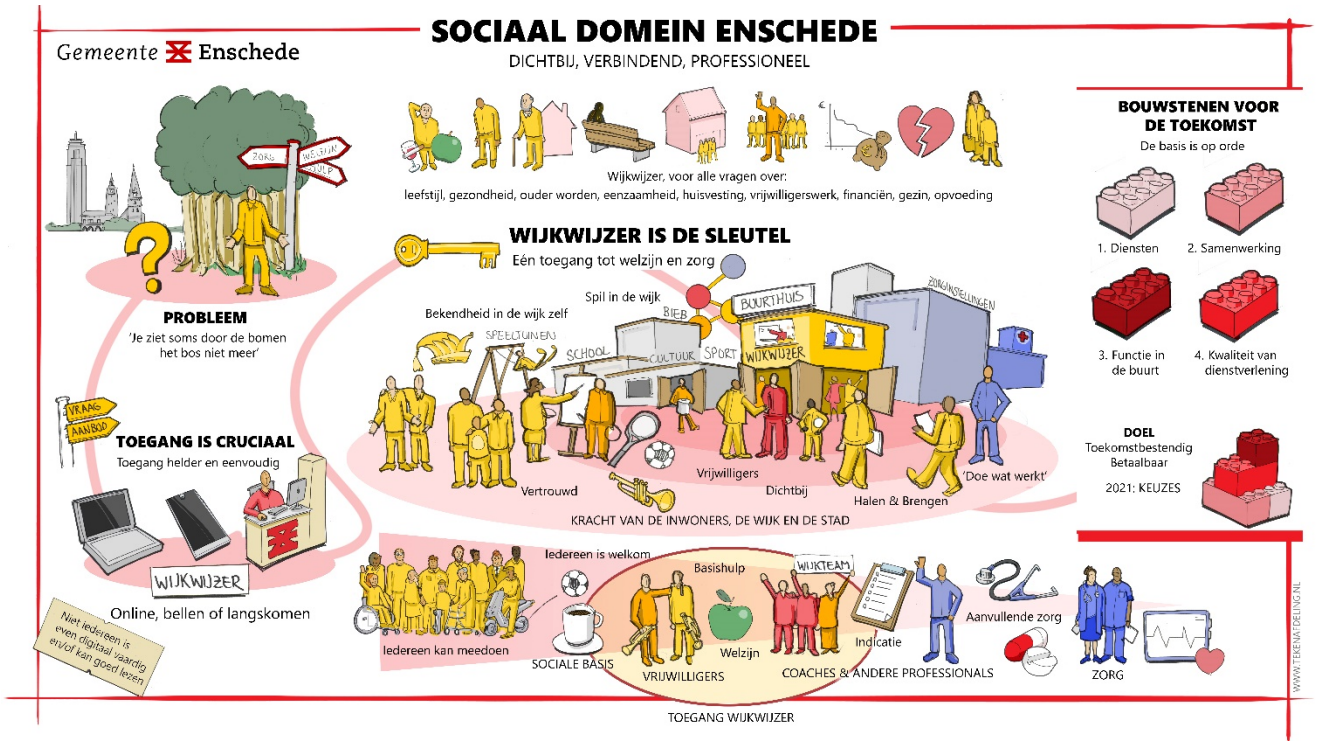
Wij stellen u voor te besluiten om:

1. Kennis te nemen van de nota " Het vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning";
2. Het college op te dragen om het proces te starten de sociale basis verder te ontwikkelen met de Wijkwijzer als spil in de wijken;
3. In te zetten op een totaal van tien wijkwijzer vestigingen in de komende twee jaar. Waarbij we vijf van de tien vestigingen ontwikkelen tot XL-varianten. Daarbij gaan we uit van de doorontwikkeling van één vestiging per stadsdeel. We monitoren de klanttevredenheid in deze laagdrempelige voorzieningen én de effecten op de samenwerking in de toegang. We sturen bij waar nodig.
   Verdere uitbreiding van het aantal Wijkwijzers zal plaatsvinden op basis van een raadsbesluit met evaluatie of het aantoonbaar maatschappelijk rendement oplevert;
4. De eenmalige investeringslasten te bekostigen uit de reserve sociaal fonds;
5. De structurele kosten van de doorontwikkeling toegang te dekken binnen het totale sociaal budget en een verdeling over de producten definitief voor te leggen bij de programmabegroting 2023.

Inleiding
In de zomernota van 2019 heeft de raad de Transformatie versnellingsopgave Toegang tot zorg en ondersteuning in Enschede vastgesteld. Inmiddels is de periode van verkenning van mogelijkheden, een onderzoek en ambitieformulering met partners afgesloten en is een nieuwe nota over de verdere ontwikkeling van de toegang gereed. In de afgelopen periode bent u als gemeenteraad via een randprogramma en de stadsdeelcommissies geïnformeerd en heeft u input gegeven. Wat is opgehaald, is verwoord in deze nota “Het vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning”. Deze nota schetst de beweging die we de afgelopen jaren hebben gemaakt en laat zien hoe de ontwikkeling van de toegang en de sociale basis bijdragen aan het bereiken van onze doelen in het sociaal domein. Het bevat een verdere uitwerking van de opdracht en de richting waar wij de komende jaren naar toe willen werken. Naar aanleiding van de behandeling in de Stedelijke commissie op 17 mei jl. is het besluit aangepast waarbij we overgaan tot gefaseerde invoering.

Publieksvriendelijke samenvatting
Gemeente Enschede wil dat iedereen in de samenleving kan meedoen. Maar we moeten zorg en ondersteuning ook betaalbaar houden. Wij denken dit te kunnen bereiken door één brede toegang: de (vernieuwde) Wijkwijzer. Dit betekent dat we de sociale basis verder ontwikkelen met de Wijkwijzer als spil in de wijken. Veel oplossingen voor mensen liggen namelijk in hun eigen woonomgeving. Zoals bijvoorbeeld hulp bij de administratie. Daarom is het belangrijk dat we netwerken en voorzieningen in buurten en wijken versterken en met elkaar verbinden. Zo krijgen inwoners sneller informatie, advies en ondersteuning bij hun hulpvraag en zijn ze eerder op de juiste plek. Door voorzieningen in de wijken te versterken hebben inwoners met een ondersteuningsbehoefte geen indicatie meer nodig. Als het nodig is worden ze doorverwezen naar de wijkteams.

Uit onderzoek en uit gesprekken blijkt dat steun begint bij ‘gewoon binnenlopen’. We stellen daarom voor het aantal wijkwijzerlocaties in de komende twee jaar uit te breiden van 9 naar 10 en de manier van werken aan te passen. Waarbij we vijf van de tien locaties ontwikkelen tot XL-vestigingen. Om een goede functie in de buurt te kunnen vervullen moet de Wijkwijzer op ‘natuurlijke ontmoetingsplekken’ zitten waar inwoners en professionals samenkomen, zoals scholen en wijkcentra. Het moet ook een plek zijn waar inwoners met eigen initiatieven terechtkunnen. Je kunt er dus ook je hulp aanbieden. Een plek waar mensen komen om elkaar te ontmoeten, als deelnemer of vrijwilliger, aangevuld met een professional die het overzicht bewaakt en/of ondersteuning biedt. Afhankelijk van de vraag en de mogelijkheden in de wijk brengen we verschillende partijen in de wijk bij elkaar en vormen ze met elkaar de Wijkwijzer.



Doel van de ontwikkeling
Als gemeente willen we dat iedereen kan meedoen in het leven. De meeste mensen in Enschede redden zich prima zelf. Maar dat geldt niet voor iedereen. Als gemeente helpen we dan. We kijken goed wat iemand nodig heeft. De één kan verder met een duwtje in de rug, een ander heeft veel meer ondersteuning nodig.
Het college ziet dat veel oplossingen voor mensen liggen in hun eigen woonomgeving. Daarom wil ze netwerken in buurten en wijken versterken en verbinden. Het college wil kansen grijpen om de veerkracht van de inwoners te stimuleren en steun te bieden waar dat nodig is. Zo krijgen inwoners sneller informatie, advies en ondersteuning bij hun hulpvraag en worden ze vroegtijdig verwezen indien nodig. Inwoners zijn hierdoor sneller op juiste plek.

Waar staan we
In Enschede werken we al sinds 2015 met gebiedsgerichte wijkteams. We werken goed samen met huisartsen, scholen en maatschappelijke organisaties om mensen met een hulpvraag snel te vinden en ondersteunen. Dit blijven we doen. We weten dat inwoners geen onderscheid maken tussen zorg en welzijn maar gewoon op zoek zijn naar een antwoord op hun vraag.

In het huidige toegangsmodel is de informatie nog onvolledig en te versnipperd en komen te veel ondersteuningsvragen (bijvoorbeeld bij administratieve hulp) terecht bij de wijkteams. We zien nu nog veel individuele indicaties met een relatief zware zorgcomponent. In een aantal gevallen gaan we ten onrechte voorbij aan meer laagdrempelige oplossingen in de eigen leefomgeving. We hebben inmiddels geleerd dat door voorzieningen in de wijken te versterken (denk bijvoorbeeld aan Kracht van Verenigingen) mensen met een ondersteuningsbehoefte gewoon kunnen meedoen en geen indicatie meer nodig hebben. We willen daarom onze werkwijze daar meer naar richten.

Het voorstel
Het voorstel is om de Wijkwijzer (digitaal, telefonisch en fysiek) verder te ontwikkelen. We hebben nu negen Wijkwijzerlocaties in de stad en gaan dit uitbreiden naar tien vestigingen. Waarbij we vijf van de tien locaties ontwikkelen tot XL-vestigingen. Daarbij gaan we uit van de doorontwikkeling van één XL-vestiging per stadsdeel. We monitoren daarbij de klanttevredenheid in deze laagdrempelige voorzieningen én de effecten op de samenwerking in de toegang. We sturen bij waar nodig. Verdere uitbreiding van het aantal Wijkwijzers vindt plaats wanneer dat aantoonbaar maatschappelijk rendement oplevert.
We letten bij de keuze van locaties (ook bij bestaande) goed op de plek waar ze zitten. We leren namelijk uit onderzoek en uit gesprekken met andere steden dat steun begint bij gewoon binnenlopen. Om een goede functie in de buurt te kunnen vervullen moet de Wijkwijzer op ‘natuurlijke ontmoetingsplekken’ zitten waar mensen en professionals bij elkaar komen en samenwerken. Voorbeelden hiervan zijn, scholen, bibliotheken, geloofsgebouwen, speeltuinen, wijkcentra, (sport)verenigingen of een winkelcentrum. Het moet een plek zijn waar inwoners met eigen initiatieven terecht kunnen. Waar mensen komen om elkaar te ontmoeten, als deelnemer of vrijwilliger, aangevuld met een professional die het overzicht bewaakt en/of ondersteuning biedt.

Afhankelijk van de vraag en de mogelijkheden in de wijk brengen we verschillende partijen in de wijk bij elkaar en vormen ze met elkaar de Wijkwijzer.

De Wijkteams zijn actief in de wijkwijzer. Daarnaast blijven ze samenwerken met huisartsen, scholen en andere maatschappelijke organisaties om inwoners met een hulpvraag snel te vinden en te ondersteunen. De Wijkwijzer signaleert, verbindt en werkt samen. Ze wordt een spil in de wijk. De rol van de Wijkwijzer wordt hiermee groter. Het wordt niet alleen een informatie- adviespunt, maar krijgt ook een centrale rol in het verbinden en organiseren van de sociale basis van een gebied, samen met de inwoners en aanwezige partijen in de wijken. Zo verbinden en versterken we de kracht van netwerken in wijken en buurten.

Beoogd effect
Het doel van de verdere ontwikkeling van de toegang is dat inwoners sneller verder kunnen doordat zij eenvoudiger informatie en advies vinden en de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Daardoor komen minder inwoners bij de Wijkteams terecht en kunnen deze meer aandacht besteden aan inwoners met een complexe en/of meervoudige hulpvraag.
De doorontwikkeling van de toegang zal ook leiden tot versterking van voorzieningen in buurten en wijken. Doordat de sociale basis wordt versterkt zijn er voor inwoners meer laagdrempelige oplossingen in hun eigen leefomgeving. Er zijn minder indicaties nodig: inwoners kunnen vaker gebruik maken van (algemene) voorzieningen in hun eigen wijken. We streven naar meer tevredenheid van inwoners, medewerkers en vrijwilligers als gevolg van betere samenwerking

Argumenten
2.1 De beschreven richting past in de uitgangspunten van het coalitieakkoord.
In het coalitieakkoord benoemt het college dat ‘Enschede een stad wil zijn waar iedereen zorg en ondersteuning krijgt die nodig is’ ook wil ze ‘meer aanspraak doen op de kracht van mensen zelf en van wijken en de stad’. In het coalitieakkoord staat: *‘Vaak kan een informele voorziening in de wijk al helpen bij het oplossen van hulpvragen van inwoners. Verder willen we hiermee graag de beweging in gang zetten van individuele voorzieningen naar algemene voorzieningen. Deze algemene voorzieningen zijn laagdrempelig te organiseren. Ze kunnen bovendien van diverse organisaties zijn. Tegelijkertijd bieden deze voorzieningen voor een groot deel van de hulpvragen een uitstekende oplossing en kunnen die voorzieningen mantelzorgers ondersteunen'.* In het vinden van balans tussen de juiste ondersteuning en gebruik maken van kracht van inwoners en wijken speelt de wijze waarop de toegang tot zorg en ondersteuning is georganiseerd een belangrijke rol.
De hier voorgestelde doorontwikkeling in de toegang leidt ertoe dat we dichtbij inwoners laagdrempelige plekken voor advies, steun en ontmoeting organiseren. Het vergroot de vindbaarheid en meer mensen kunnen in hun eigen leefomgeving zorg en ondersteuning krijgen bij het oplossen van hun hulpvragen. We houden wijkvoorzieningen toegankelijk en geven verder vorm aan de beweging van minder individueel maatwerk naar meer gebruik van algemene voorzieningen.

2.2 *De voorgestelde doorontwikkeling is in lijn met de drie wetten en past binnen de ingezette lijn van de transformatie in het sociaal domein.*
“Definitie uit ‘Transformatie, vitaal & sociaal. Huis van Sturing’: “Kern van de transformatie in het Sociaal Domein is een andere verhouding tussen inwoners, gemeente, maatschappelijke organisaties en partners in het sociaal domein. Hierbij staat de menselijke maat voorop, zijn inwoners ook zelf aan zet en biedt de overheid ondersteuning waar mensen zich niet zelf of met hun omgeving kunnen redden”[1].

De fysieke Wijkwijzer wordt de spil in de wijk en draagt bij aan de transformatie in het sociaal domein. De Wijkwijzer heeft kennis van de hele sociale basisinfrastructuur in een gebied. Van de aanwezige sportvereniging (algemeen) in de buurt, de actieve welzijnspartijen (preventief) tot de aanwezige zorgpartijen (ondersteunend). Ze heeft een belangrijke signalerende en verbindende rol tussen de partijen en zo draagt bij aan een andere verhouding tussen inwoners, gemeente, maatschappelijke organisaties en partners.

2.3 Een sterke sociale basis met de Wijkwijzer als spil bereiken we door aan te sluiten bij de bestaande voorzieningen in de wijk.
De Wijkwijzer is gevestigd in een vanzelfsprekende ontmoetingsplek. In de XL-variant van de Wijkwijzer werken inwoners en organisaties in de wijk samen. Inwoners kunnen deelnemen aan activiteiten en/of hun eigen initiatieven ontwikkelen. Uit onderzoek van Kennispunt Twente blijkt dat dit randvoorwaarden zijn voor een succesvol steun- en informatiepunt. De realisatie van deze plekken vraagt om een gebiedsgerichte aanpak die is afgestemd op de behoeften van inwoners van de wijk en de partners die daar actief zijn.

[1] Definitie uit ‘Transformatie, vitaal & sociaal. Huis van Sturing’.

Door het uitbreiden van diensten in de wijkwijzer zorgen we ervoor dat inwoners sneller de juiste informatie en advies vinden en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Met het huidige dienstenaanbod zien we dat dit nog wel vaak gebeurt.

2.4 Versterking van de sociale basis draagt bij aan inclusie.
Door het versterken van de sociale basis en het inclusief maken van wijkvoorzieningen werken we zoveel mogelijk beschikkingsvrij. Dat maakt het gemakkelijker voor inwoners om zelf een oplossing te vinden zonder inzet van een Wijkteam. Daardoor zijn de Wijkteams minder tijd en dus geld kwijt aan het opstellen van ondersteuningsplannen en indicaties.

2.5 Versterken van de toegang en een sterke sociale basis zijn nodig om veerkracht van de stad te behouden.
De impact van corona zal de komende jaren nog gevoeld worden. Een sterke sociale basis van belang om de uitdagingen die dit met zich meebrengt aan te kunnen gaan. Daarom is nu het moment om het college opdracht te geven de sociale basis verder te ontwikkelen met de Wijkwijzer als spil in de wijken. Zo vergroten we de veerkracht van de stad.

2.6 Het is een ontwikkelproces dat alleen kan slagen als we het samen doen.
Het ontwikkelen van de digitale, telefonische en fysieke Wijkwijzer en bouwen aan een sociale basisinfrastructuur is een continu proces. Vragen en behoeftes van inwoners veranderen. Er is regelmatige dialoog nodig over voorzieningenniveau, prioriteiten, samenwerking en (vrijwillige) inzet. Dit is idealiter een open gesprek in de buurt of wijk, zodat inwoners zelf naar voren kunnen brengen wat en hoe ze willen bijdragen. Naast de Wijkwijzer spelen hierin natuurlijk ook andere partijen en de gemeente een belangrijke rol.

3.*1 Kwaliteit gaat boven kwantiteit: gefaseerde aanpak om te voldoen aan de vraag van onze inwoners*
Met de huidige middelen is het niet mogelijk om het aantal locaties uit te breiden en/of te verplaatsen. Ook is het niet mogelijk om vijf locaties verder te ontwikkelen naar XL-vestigingen. Er zijn vanuit partners al verschillende aanvragen gedaan en ook wordt in het centrum de behoefte aan een tweede locatie onderzocht. Op basis van deze informatie zouden we het aantal Wijkwijzers moeten uitbreiden naar minimaal veertien. Echter uw raad heeft duidelijk aangegeven te kiezen voor een gefaseerde aanpak. Dit betekent dat we voor de komende twee jaar kiezen voor een minimale uitbreiding in het aantal vestigingen en een maximale uitbreiding in de diensten. We hebben nu negen Wijkwijzerlocaties in de stad en gaan dit uitbreiden naar tien vestigingen. Waarbij we vijf van de tien locaties ontwikkelen tot XL-vestigingen. Daarbij gaan we uit van de doorontwikkeling van één vestiging per stadsdeel. We monitoren de klanttevredenheid in deze laagdrempelige voorzieningen én de effecten op de samenwerking in de toegang. We sturen bij waar nodig. Verdere uitbreiding van het aantal Wijkwijzers vindt plaats wanneer dat aantoonbaar maatschappelijk rendement oplevert.

In de doorgroei van de wijkwijzer zetten we ook nadrukkelijk in op de verruiming van de openingstijden van de vestigingen. We gaan creatief kijken naar oplossingen zoals samenwerking met andere partijen. De investering hiervoor financieren we met de middelen die we anders hadden ingezet voor het uitbreiden van aantal locaties. Meer informatie hierover staat in de financiële paragraaf.

Risico's/aandachtspunten
2.1 Dit proces vraagt om lef en een lange adem.
Er zijn veel partners nodig om de vernieuwde toegang tot een succes te maken, met het risico op tegengestelde belangen en onduidelijkheid over ieders rol, verantwoordelijkheid en taak. Dit risico kunnen we beperken door als gemeente uit te gaan van het belang van de inwoner bij een duidelijke toegang en een stevige sociale basis en van betrokken organisaties hetzelfde te vragen. Hierbij moeten we ons beseffen dat dit soort processen tijd kost. Dat de basis van de toegang op orde komt mag uw raad op korte termijn verwachten. Het tempo van de verdere doorontwikkeling zal in gebieden verschillen en als de sociale basisinfrastructuur eenmaal staat zal het ook moeten worden onderhouden. Voor de stabiliteit en continuïteit is het dan ook van belang dat we langjarige (subsidie)relaties met partners in de wijk aangaan. Zo kunnen we samen met en voor inwoners bouwen aan sterke sociale basis met de Wijkwijzer als spil in de wijk.

4.1 De implementatiefase zorgt voor extra lasten die nog niet afgedekt kunnen worden uit baten/opbrengsten.
Het vernieuwen en inrichten van de toegang vraagt een zorgvuldig traject over meerdere jaren. Dat gaat gepaard met opbouw aan de ene kant van de (uitbreiding van) de wijkwijzers en aan de andere kant met afbouw van taken die nu elders worden uitgevoerd (o.a. wijkteams). De verwachting is dat we deze op- en afbouw neutraal kunnen opvangen binnen de bestaande budgetten. Mocht sprake zijn van eenmalige aanvullende kosten (bv. frictiekosten als gevolg van herplaatsing medewerkers) dan kijken we eerst naar de stand van zaken rondom de investeringsruimte die voor dit project beschikbaar is.

5.1 Het verder ontwikkelen van de toegang en versterken van de sociale basis kan aanvankelijk leiden tot meer vraag.
Zoals in de nota wordt aangegeven is het een landelijke aanname dat inzet van meer collectieve voorzieningen tot een bezuiniging leidt. In de businesscase gaan wij ervan uit dat de XL-variant van de Wijkwijzer een besparing oplevert. Maar in het rapport "Sociaal Domein op Koers?" lezen we dat het Sociaal en Cultureel Planbureau op korte termijn geen verschuiving ziet van zware naar lichte hulp. Het is daarnaast de vraag of dit op de (middel)lange termijn wel gebeurt. Bovendien kan de inzet op preventief en dichtbij ook een aanzuigende werking hebben. Aan de andere kant toont onderzoek aan dat we door een goede sociale basis het verergeren/uit de hand lopen van problemen bij inwoners voorkomen (bron: Meta-analyse businesscases sociaal werk van Erasmus School of Economics).

Financiële dekking van het voorstel
Het veranderen van de toegang maakt een aantal ontwikkelingen in het sociaal domein mogelijk. Zoals het optimaliseren van algemene voorzieningen en het verbeteren van de toegang tot hulp bij rondkomen met je inkomen. De informatie in deze paragraaf is gebaseerd op een businesscase van 14 locaties. Nu de uitbreiding wordt beperkt tot één vestiging en ook het aantal XL-vestigingen wordt beperkt tot vijf locaties is deze businesscase niet meer actueel en zal een nieuwe berekening moeten worden gemaakt. Gezien de korte tijdsperiode is dit niet mogelijk. Omdat op lange termijn wel duidelijk is dat de vraag naar meer locaties wenselijk is, is er volledigheidshalve voor gekozen de informatie over de bestaande businesscase wel op te nemen zodat uw raad inzicht krijgt in de kosten en baten.

Opzet bestaande businesscase
De structurele besparingen die optreden op o.a. uitvoeringskosten wijkteams, maatwerkvoorzieningen (Jeugd en Wmo) en kosten van bewindvoering/schuldhulpverlening worden in eerste instantie aangewend om de structurele lasten voor de uitbreiding van de wijkwijzers (o.a. verbreding naar tenminste 14 locaties, inrichten algemene voorzieningen, uitzetting van kosten professionals en vrijwilligers) op te vangen. Dat zal leiden tot een verschuiving binnen meerdere begrotingsproducten van het sociaal domein (o.a. op ondersteuning wijkteams, ondersteuning lokaal (Wmo), schuldhulpverlening etc.). Een definitieve verdeling kan bepaald worden gedurende het verdere implementatietraject en de aanscherping van de businesscase. De begrotingswijziging wordt voorgelegd in de programmabegroting 2023. De lasten die tussentijds ontstaan worden opgevangen binnen de budgetten waar het (verwachte) rendement optreedt (per saldo tenminste neutraal).

Daarnaast draagt dit voorstel bij aan bestaande taakstellingen, waarbij we de besparingen niet rechtstreeks tot één bepaalde verandering kunnen herleiden. Om de kosten en baten inzichtelijk te maken is een eerste globale businesscase opgesteld als startpunt. Daaruit blijkt een bandbreedte voor de directe bijdrage aan de financiële transformatieopgave van € 250.000 (basis) tot € 800.000 (XL) (zie bijlage 1). Deze besparing moet vertaald worden naar de bestaande financiële opgave binnen het sociaal domein (o.a. de bezuinigingsopdracht "toegang tot ondersteuning zorg" van structureel 1,7 miljoen euro). Daarnaast wordt met dit voorstel de basis gelegd voor andere financiële transformatieopgaven in het sociaal domein.

Omdat we de variant XL als uitgangspunt nemen is een (eenmalige) investeringsopgave nodig, met name vanwege de uitbreiding naar meer wijken. De verwachte investering (zie bijlage 2 voor een verdere specificatie) van 0,6 miljoen euro kan worden opgevangen binnen de bestaande ruimte van de reserve sociaal fonds. Deze investering wordt in maximaal 2,5 jaar terugverdiend.

Aangepaste besteding middelen
Nu het aantal vestigingen met slechts één wordt uitgebreid komt er incidenteel financiële ruimte om de doorgroei in de gewenste openingstijden te faciliteren (reeds aangepast in bijlage 2). De structurele kosten van de doorontwikkeling en de verdeling over de producten leggen we nog steeds bij de programmabegroting 2023 voor. Deze termijn is afdoende lang om de financiële effecten inzichtelijk te krijgen.

Alternatieven
Als gemeente willen we dat iedereen kan meedoen in het leven. Het is onze taak om Enschede zo inclusief mogelijk in te richten. Tegelijkertijd moeten we zorg en ondersteuning betaalbaar houden. In de beginfase van deze opdracht zijn verschillende alternatieven verkend om deze doelen te bereiken.
Zo is als alternatieve oplossing om kosten te beheersen gekeken naar het minimaliseren van het aantal aanbieders van geïndiceerde ondersteuning. Echter: de huidige contractperiode loopt tot 2023. Hierdoor is slechts een minimaal versnellingsresultaat haalbaar voor die tijd. Bovendien biedt dit onvoldoende oplossing voor taken als activering, participatie en schuldhulp, die niet via indicatiestelling lopen.
Een tweede alternatief is de intensivering in samenwerking met zorgpartners waardoor inwoners via professionals beter geholpen worden. Denk daarbij aan fysiotherapeuten die de noodzaak van een scootmobiel beoordelen; de overgang van een instelling voor 24 uurs beschermd wonen naar een Wmo partner

vereenvoudigen; de samenwerking tussen wijkverpleging en wijkwelzijnswerk bevorderen om zo kwetsbare ouderen eerder in beeld te krijgen. Het voordeel was dat meteen kan worden gestart echter door o.a. organisatiebelangen en concurrentie tussen partijen was er te weinig zicht op snelle verbetering. Tijdens de verkenning bleek dat de doorontwikkeling van de Wijkwijzer, zowel fysiek, sociaal als telefonisch het snelst zou leiden tot een duurzame verbetering.
Alternatief waar de raad nu voor kan kiezen is het college nu geen opdracht te geven. Wanneer de raad geen opdracht geeft en de middelen niet beschikbaar stelt wordt de toekomst van de Wijkwijzers onzeker. De sociale basis infrastructuur zal wel verder worden ontwikkeld, maar mist de spin in het web. Hierdoor blijft het voor inwoners moeilijk om informatie te vinden en snel op de juiste plek te komen.

Participatie
De nota is tot stand komen in samenwerking met wijkteams en organisaties die betrokken zijn bij de huidige Wijkwijzer. Op bestuurlijk niveau hebben alle betrokken maatschappelijke partners aangegeven dat zij de XL-variant als einddoel zien en zich hier gezamenlijk voor willen inzetten. Ook bij de Wmo-raad, de cliëntenraad Werk en Inkomen en bij de vrijwilligers die nu in de Wijkwijzer actief zijn, is draagvlak voor de XL-variant. Gedurende het proces hebben we maatschappelijke partners, zorgprofessionals, vrijwilligers, stedelijke commissies en adviesraden gevraagd op de ambities en varianten te reageren.
Wat is opgehaald, is verwoord in deze nota Vernieuwing van de toegang tot zorg en ondersteuning.
Omdat nota op de beleidsterreinen van zowel de cliëntenraad Werk en Inkomen en de adviesraad Wmo ligt zijn beiden raden in dit proces betrokken. Zij hebben op 20 en 25 maart positief advies uitgebracht. Deze adviezen en de reactiebrieven van het college zijn terug te vinden in de bijlagen bij dit voorstel. Beide raden geven een aantal aandachtspunten mee voor de concretisering in het vervolgproces. Met ingang van 1 april zijn de adviesraden opgegaan in de Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS). Deze adviesraad is betrokken bij het vervolgproces waardoor we de aandachtspunten borgen.

Communicatie
Communicatie met direct betrokkenen
Intern:
Goede interne communicatie is de basis voor goede externe communicatie. De toegang bestaat uit meerdere organisaties en betrokken medewerkers (professioneel en vrijwillig). Om goede communicatie met de Enschedese inwoners en andere belanghebbenden te garanderen is juiste informatie over de vernieuwingen, de diensten en de dienstverlening van groot belang. We organiseren daarvoor een programma voor professionals en vrijwilligers waarbij ‘samenwerken over de organisatiegrenzen heen’ centraal staat.

PR/Communicatie over het besluit
Extern:
Het uitgangspunt is steeds: ‘de inwoner centraal’. Daartoe laten we een stadsbrede publiciteitscampagne voorbereiden en ontwikkelen door een communicatiebureau. Gericht op meerdere doelgroepen die via verschillende kanalen worden geïnformeerd. We zetten daarbij in op de bestaande kanalen, zoals digitaal (website), telefonisch en fysiek. Daarnaast willen we juist ook inzetten op kanalen die we nu nog niet benutten. Het communicatiebureau krijgt de opdracht daarvoor een creatief concept en bijbehorend uitvoeringsplan te ontwikkelen. Doel van die campagne is laten zien **dàt** we inwoners willen en kunnen helpen en **hoe** en **waar** we dat doen. Denk daarbij o.a. aan inwoners met een duidelijke hulp- of ondersteuningsvraag, maar daarnaast ook aan inwoners met een latente hulp- of ondersteuningsbehoefte. Ook vormen de eerstelijnszorgaanbieders een doelgroep, want zij hebben een belangrijke signaal- en verwijsfunctie.

We communiceren dus niet zozeer **óver** het feit dat we de toegang hebben verbeterd, maar brengen onder de aandacht waarvoor, waar en hoe men bij de Wijkwijzer terecht kan. We laten dus direct en concreet zien wat de verbetering van de toegang voor hen betekent. Door hen naar het juiste kanaal te leiden zorgen we dat ze zo snel mogelijk op de juiste manier ondersteund worden.

Vervolg
Een belangrijk inzicht dat tijdens het proces van de doorontwikkeling van de toegang is verkregen is dat de toegang niet los kan worden gezien van de sociale basis maar er onderdeel van uitmaakt. Het apart ontwikkelen van de toegang is niet wenselijk. Daarom wordt voor het vervolg voor in eerste instantie twee jaar een kwartiermaker aangesteld die regie houdt op de hele sociale basis, inclusief de toegang.

De richting van de ontwikkeling wordt bepaald door de doelen van het sociaal domein, de omdenkers en de bouwstenen van de XL-variant. Het wordt een proces waarin we ontwikkelen, monitoren, leren en bijsturen. We doen dit samen met onze partners en inwoners. Net als bij de totstandkoming van deze nota blijven we ook samenwerken met kennisinstellingen. We nemen de komende twee jaar deel aan het VNG/Movisie traject Verbetering van de Toegang. Ook dit doen we samen met onze maatschappelijke partners en clientraden (nu BAS).

In de eerste helft van 2021 wordt het proces van de basis op orde brengen van de toegang afgerond. Daarmee zijn de werkprocessen tussen telefonie en vestigingen op elkaar afgestemd, is de basiswebsite gereed en zijn de vestgingen uniform. Om de bekendheid van de Wijkwijzer te vergroten starten we daarna met een grootschalige communicatiecampagne.
In de tweede helft van dit jaar worden gebiedsanalyses uitgevoerd die in de voorbereiding van versterken sociale basis en bepalen nieuwe vestigingen worden uitgevoerd. Deze analyses bieden input voor het verdere proces. Een andere bron die input levert is het Rapport onderzoek Nieuw Enschedees Welzijn, dat in opdracht van de rekenkamercommissie is uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek, die betrekking hebben op de wijkwijzer en sociale basis, worden ook meegenomen in de ontwikkeling.

Het tempo van de verdere uitwerking wordt mede bepaald door lopende inkooptrajecten, zoals NEW en Wmo-Jeugdzorg. Het zal ook om keuzes vragen die in 2021 en 2022 aan uw raad worden voorgelegd.

Bijlagen

1. Samenvatting eerste beeld Businesscase
2. Opbouw investeringsvraag
3. Advies Wmo-raad
4. Reactiebrief Wmo-raad college
5. Advies cliëntenraad Werk en Inkomen
6. Reactiebrief cliëntenraad Werk en Inkomen college
7. Nota Het vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning
8. Raadsbesluit

Burgemeester en Wethouders van Enschede, _____

de loco-Secretaris,	**de Burgemeester,**
E.A. Smit	dr. G.O. van Veldhuizen