# Rapport van bevinding

Integraal werken en Integrale Verordening Bergen op Zoom

Gerrit van Romunde

7-1-2025

# Inleiding

In 2023 is Stimulansz betrokken geraakt bij het vormgeven van integraal werken in Bergen op Zoom. Het doel was te komen tot een integrale verordening voor het sociale domein.

Tijdens het proces om te komen tot de verordening heeft Stimulansz met verschillende mensen en partijen binnen en buiten de gemeente Bergen op Zoom te maken gehad die betrokken zijn bij het integraal werken. De gemeente heeft ons gevraagd deze ervaringen te delen in dit rapport en aanbevelingen te doen voor de doorontwikkeling en borging van het integraal werken en het werken met de integrale (omgekeerde) verordening.

# 1 Resultaten

In 2023 is Stimulansz betrokken geraakt bij het vormgeven van integraal werken in Bergen op Zoom. In eerste instantie heeft Stimulansz ondersteuning gegeven bij het verdiepen en vervolg geven aan de uitgangspunten voor het integraal werken en het opstellen van een Integrale (omgekeerde) Verordening. De eerder gevormde uitgangspunten zijn nog eens besproken, zo nodig aangepast en/of aangevuld en bevestigd. Vervolgens zijn deze uitgangspunten uitgewerkt naar een plan van aanpak.

Het plan van aanpak richtte zich op een aantal sporen. Stimulansz is gevraagd te ondersteunen bij het tot stand brengen van een Integrale (omgekeerde) Verordening voor Bergen op Zoom. Daarbij zijn ook andere benodigde acties voor de uitvoering van de gehele transformatie van het sociaal domein in beeld gekomen.

In de sessies is in verschillende stappen toegewerkt naar de Integrale (omgekeerde) Verordening. Daarbij was het niet altijd makkelijk om het traject sociaal-domein breed in te steken. Want de uitgangspunten en beleidsprincipes van de gemeente kunnen op meerdere manieren uitgelegd worden. Soms hebben meerdere genoemde principes eenzelfde definitie, soms worden uiteenlopende definities gegeven bij dezelfde principe. Voor het integraal werken is het van belang een eenduidig beeld te hebben van wat in de gemeente ‘de bedoeling’ is. Dat betekent een omslag maken van beleid naar praktijk.

Daarbij werd aangelopen tegen de verschillende zienswijzen die in de organisatie leven waar het integraal werken betreft. De verschillende bloedgroepen in het sociaal domein kijken anders naar wat zij nodig hebben aan richtlijnen om integraal te werken en maatwerk te kunnen leveren. Daarnaast zijn er verschillende ontwikkelingen in de organisatie waar rekening mee gehouden moest worden. Zo heeft er een pilot gelopen waarin werd gekeken hoe medewerkers van de gemeente en WijZijn samen konden werken in de toegang tot Wmo voorzieningen. Daarnaast speelde er een discussie binnen/ met de ISD Brabantse Wal over hun rol in dit hele proces (en hoe dit in verhouding staat tot de relatie met de drie gemeenten waar de ISD voor werkt). Dat heeft tot twijfel bij Stimulansz geleid of zij op dit moment in de huidige setting de Integrale (omgekeerde) Verordening tot een goed eind kon brengen.

Uiteindelijk is toch besloten met elkaar aan de Integrale (omgekeerde) Verordening te beginnen. De afspraak was

om te kijken wat op dat moment realiseerbaar was en vanuit de eerste versie meteen de doorontwikkeling naar het oorspronkelijke ambitieniveau ter hand te nemen. Dat zou betekenen dat de integrale verordening in eerste instantie alleen WMO, leerlingenvervoer, inburgering en Jeugdwet zou omvatten en dat het stuk nog meer juridisch van aard zou zijn als uiteindelijk de bedoeling is.

Tijdens het schrijven bleek dat er in de organisatie toch al meer los gemaakt is dan op voorhand werd gedacht. Het lukte om delen al zo op te schrijven dat meer inwoners kunnen begrijpen wat er in de verordening staat. De teksten uit de oude verordeningen zijn niet zo maar overgenomen en thematisch samen gevoegd maar ook in eenvoudigere taal opgeschreven. Belangrijk is dat de ISD Brabantse Wal uiteindelijk ook is aangehaakt bij het proces zodat ook de Participatiewet en schulddienstverlening in de verordening zijn opgenomen.

# 2 Conclusie

Zoals al eerder gezegd is de verordening zoals die nu voorligt een eerste versie. Doorontwikkeling van de verordening kan leiden tot een meer consistenter stuk waarbij de verschillende beleidsdoelen en leidinggevende principes voor het hele sociaal domein zijn vastgelegd. Daarnaast zijn er nog stukken sterk juridisch van aard. Het schrijven in een meer eenvoudige taal waardoor meer inwoners hun weg in de verordening kunnen vinden zou een mooie volgende stap zijn. De nu ingezette ontwikkelingen kunnen dan in de verordening worden vastgelegd, zoals gebiedsgericht te gaan werken en in te zetten op Stevige Lokale Teams (SLT's) waarin de integrale toegang voor de inwoner geborgd wordt.

Belangrijk is om te beseffen dat met het vaststellen van deze verordening is het integraal werken nog lang niet is gerealiseerd.

Ten eerste omdat deze verordening niet de enige manier is waarop de beoogde effecten binnen het sociaal domein in de organisatie zijn vastgelegd. Beleidsregels, werkinstructies, brieven en andere vastgelegde bronnen gaan uit van de oude verordening. Die zullen aangepast moeten worden om er voor te zorgen dat die ook in de pas lopen met hetgeen de nieuwe verordening beoogd.

Ten tweede omdat een integrale verordening een andere functie heeft dan een 'klassieke' verordening. Die laatste werd vaak gebruikt om besluiten juridisch kloppend te onderbouwen. De integrale verordening is veel meer een richtinggevend instrument, vooral om de bedoeling van de gemeentelijke ondersteuning aan inwoners duidelijk te maken en de gewenste beslissing te nemen. En omdat de verordening onderdeel is van een grotere beweging binnen de gemeente om de inwoner meer centraal te stellen bij de inrichting van de dienstverlening. Bijvoorbeeld door samen met de inwoner te onderzoeken wat iemand zelf kan doen (en wat voor ondersteuning er in het voorliggende veld mogelijk is) in plaats van te kijken waar iemand recht op heeft.

Om deze beweging te realiseren, is een verandering nodig in houding en gedrag van medewerkers die met deze verordening gaan werken en/ of de dienstverlening uitvoeren. De leidende principes, zoals benoemd in H1 van deze Integrale Verordening moeten gevoeld en beleefd worden door de medewerkers.
Hiervoor is het belangrijk dat er goed wordt nagedacht over de borging van (het werken met) deze verordening

in de eigen organisatie en daarbuiten. Wanneer de integraliteit in de verordening namelijk niet ondersteund wordt met integraliteit in de uitvoering dan is er niets veranderd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld integrale casusbesprekingen, het werken met ambassadeurs in de organisatie en het opleiden van (nieuwe) medewerkers in het integraal werken opgezet worden zodat de huidige inspanningen een blijvend effect hebben.

# 3 Aanbevelingen

1. Nalopen van onderliggende zaken als beleidsregels, werkinstructies of standaardbrieven.

In de integrale verordening hebben we ons meer gericht op wat we willen bereiken en minder op hoe we dat willen doen. Dit geeft meer ruimte de gewenste oplossing te kiezen en het gesprek met inwoners anders te voeren. Maar het is wel nodig om te kijken of er elders dingen vastgelegd moeten worden waar de uitvoerders op terug kunnen vallen die eerst in de verordening stonden. Werkinstructies en processen moeten aangepast worden wanneer de nieuwe verordening en de daaruit voortvloeiende werkwijze daarom vraagt. Tenslotte willen we dat de verordening meer betekenis gaat krijgen voor de inwoner. In de communicatie met die inwoner moeten we dan ook zoveel mogelijk aansluiten bij hetgeen in de verordening vastgelegd is.

2. Train de medewerkers

Integraal werken is niet alleen een kwestie van het vastleggen van regels en processen maar vooral van houding en gedrag. Hoe kijk je naar de ondersteuningsvraag van de inwoner? Wat als het toepassen van de standaardregel niet het gewenste effect heeft? Wat speelt een rol als je eens van die standaard af wilt wijken? Tijdens deze trainingen kunnen medewerkers ook goed kennis maken met de integrale verordening.

3. Doorontwikkelen integrale verordening

Er ligt nu een eerste versie van de integrale verordening. Op verschillende fronten is er meer vooruitgang geboekt dan op voorhand voorzien werd. Maar er is meer vooruitgang te boeken om tot een sociaal domein brede verordening te komen waarbij de leefwereld van de inwoner centraal staat en niet de wet- en regelgeving. Daarbij kan dan ook rekening gehouden worden met ontwikkelingen als het vormgeven van het gebiedsgericht werken met Stevige Lokale Teams en een integrale toegang.

# Over Stimulansz

Stimulansz is kennis- en adviespartner van gemeenten en levert praktische oplossingen die écht werken. We vertalen de theorie van wet- en regelgeving naar de werkvloer, waarbij we laten zien dat er meer mogelijk is in de regelgeving dan vaak wordt gedacht.

We adviseren en trainen beleidsmedewerkers, klantmanagers en andere professionals en doen dat met veel enthousiasme en betrokkenheid en vanuit een grote kennis van de praktijk. En we helpen mee aan het verbeteren van de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Zo zit Stimulansz in het hart van alle werkprocessen met als doel de dienstverlening van gemeenten in het sociaal domein beter, en daarmee het leven van mensen die afhankelijk zijn van die dienstverlening, een stuk makkelijker te maken.

**Benieuwd wat Stimulansz nog meer te bieden heeft?**
Ga naar www.stimulansz.nl voor meer trainingen, kennis en advies.

**Volg ons ook op social media:**

