

## **Reactie op de opmerkingen van mevrouw I Drost m.b.t. de raadsinformatiebrief over de voortgang van de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2020**

### 1: Over uw opmerkingen over het opleidingstraject voor effectieve klantmanager:

In de opdracht van de transformatie van het sociaal domein spelen de medewerkers in de uitvoering die direct de contacten met onze inwoner hebben een cruciale rol.

De manier waarop zij bij vragen van inwoners ondersteuning bieden, moet zorgen dat mensen zich daadwerkelijk geholpen voelen en ondersteund in het vergroten van hun zelfredzaamheid. Daarom heeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland bewust gekozen om in de ontwikkeling van deskundigheid van net deze medewerkers te investeren. Een investering die gericht is op verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening en de effectiviteit van de inzet en begeleiding die onze medewerkers bieden te verbeteren en zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat mensen nodig hebben. Wij beschouwen investeren in ontwikkeling van onze medewerkers niet als overhead, maar als investering om juist ook tot een betere besteding van beschikbare middelen te komen, primair gericht op het ondersteunen van de inwoners.

Binnen het opleidingstraject is het praktijkgedeelte een belangrijk onderdeel, waarin op een andere manier met groepen burgers is gewerkt. Voor zowel de medewerkers als de groepen klanten waar mee is gewerkt, is deze nieuwe aanpak als zeer positief ervaren.

Dit opleidingstraject is ingezet als een pilot. De inzichten die deze pilot ons heeft opgeleverd gebruiken we om invulling te geven aan vervolgtrajecten, maar dat betekent niet bij voorbaat dat iedereen deze zelfde opleiding gaat volgen. We willen juist onze beperkte middelen voor opleiding en ontwikkeling zo kunnen inzetten dat ze ook effectieve resultaten opleveren voor de inwoners waar wij voor werken.

### 2: Met betrekking tot uw opmerking over de administratieve lasten voor zorgaanbieders:

De papierwinkel waarover gesproken wordt heeft te maken met het vaststellen van de rechtmatigheid van de betalingen (Is er een beschikking, is de zorg geleverd, aan wie, en tegen welke bedrag?). Dat was in 2016 omslachtiger dan het wordt in 2017. In 2016 hadden we te maken met verschillende tarieven per zorgarrangement en (verschillende) zorgaanbieders. Daarnaast was het systeem slechts gedeeltelijk, zowel aan de zorgaanbieders als aan de gemeentelijke kant, geautomatiseerd waardoor veel handmatig moest worden verwerkt. De declaraties 2016 zijn verwerkt en die declaraties die nu nog binnen komen worden snel verwerkt en betaald. Voor 2017 geldt een sterke vereenvoudiging omdat we uniforme tarieven per zorgarrangement hanteren en daarnaast de automatisering middels het berichtenverkeer via Zorgned.

### 3: Over de wijze waarop wij rekening houden met statushouders in de projecten van de Toekomstagenda:

Centraal punt bij de hele omslag is dat wij uitgaan van maatwerk. Dat wil zeggen dat we bij onze ondersteuning meer uitgaan van wat mensen zelf kunnen en van daaruit onderzoeken wat er mogelijk nog nodig is aan extra ondersteuning. Dit geldt voor alle inwoners in onze regio dus ook voor de statushouders.

### 4: Met betrekking tot de opmerking over de pilot Jeugdzorg van de gemeente Brunssum.

Vanzelfsprekend is dit een keuze die door de gemeente Brunssum gemaakt is. Het is niet aan ons om te treden in de afwegingen die in deze gemeente worden gemaakt. Populatiebesteding is in het algemeen wel een aanpak waarmee wijkgericht werken een impuls kan krijgen.