Mededeling aan de raad

Van	:	Burgemeester en wethouders
Datum B&W	:	2 november 2021
Onderwerp	:	Mededeling over de voortgang van de doorontwikkeling gebiedsteam.
Portefeuillehouder	:	E. Verhagen
Domein	:	Samenleving

Kennis te nemen van

- De mededeling over de doorontwikkeling van het gebiedsteam.
- De agendacommissie te verzoeken deze mededeling te agenderen in de raadscommissie samenleving van november en te bespreken aan de hand van een presentatie waarin de doorontwikkeling wordt toegelicht**.**

Inleiding

Vanaf 2015 heeft de gemeente veel nieuwe taken in het sociaal domein. Voor de uitvoering van deze taken zijn de gebiedsteams opgericht. Aanvankelijk was het de bedoeling dat de gebiedsteams extern verzelfstandigd werden. Eind 2017 is het besluit genomen dat de gebiedsteams een interne afdeling van de gemeente zou worden. In 2018 heeft het college de opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren. In 2019 zijn door middel van dit onderzoek naar de positionering van het gebiedsteam ontwikkelpunten naar voren gekomen. In 2020 en 2021 is hard gewerkt aan de uitwerking van die punten. In de themaraad van 17 november 2020 bent u bijgepraat over de werkzaamheden in het gebiedsteam. Vervolgens hebben wij u in de themaraad van 5 januari 2021 bijgepraat over de doorontwikkeling van het gebiedsteam en de vervolgstappen daarin. Via deze mededeling willen wij u informeren over de stand van zaken van de doorontwikkeling.

Kernboodschap

De doorontwikkeling van het gebiedsteam is in volle vaart. Veel zaken zijn al gerealiseerd en aan een aantal onderwerpen wordt nog gewerkt. De medewerkers van het gebiedsteam hebben samen met een projectleider en de teamleiders zelf vorm en inhoud gegeven aan de doorontwikkeling. Voor een deel betrof het herijking van de taken, waar is het gebiedsteam nu wel van en waarvan niet, processen herijken en verbeteren en afstemming werkwijze. Daarnaast is invulling gegeven aan thema's als:

- Gebiedsteam en hulpverlening
- Preventie en (vroeg)signalering
- Ontschot werken
- Integrale toegang
- de werklocatie
- communicatie

Tijdens deze doorontwikkeling is de winkel gewoon open gebleven.

Wat doet het gebiedsteam

Het gebiedsteam van de gemeente helpt inwoners bij het vinden van oplossingen voor problemen die te maken hebben met zorg, welzijn, zelfstandig leven, meedoen in de samenleving, opvoeding en geld. Het gebiedsteam voert wetten en regelingen uit die de gemeenteraad vaststelt op het gebied van het sociaal domein. Denk aan de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en de Wet op de Schuldhulpverlening. We hebben onze manier van werken in een info graphic weergegeven. Deze is als bijlage bijgevoegd.

In het navolgende willen wij u graag informeren over een aantal thema's. Een verdere verdieping kan plaats vinden via een presentatie in de commissie Samenleving van november a.s.

1. **Het gebiedsteam en hulpverlening**

Naast onze taak waarbij het gebiedsteam samen met de inwoner kijkt wat nodig is en daarna het organiseren van passende ondersteuning, zorg of begeleiding of het toekennen van een uitkering of bijzondere bijstand, biedt het gebiedsteam ook zelf ondersteuning. Denk aan de begeleiding door de

budgetcoaches op financieel gebied, maatschappelijk werk voor volwassenen en kinderen, psychosociale hulp voor jeugdigen en hulp bij schoolproblemen. Dit zijn kortdurende individuele trajecten. De medewerkers die dit bieden zijn hiervoor gekwalificeerd. Omdat we merken dat we inwoners hierdoor sneller helpen en ook kosten besparen (duurdere zorg voorkomen), is dit een vast onderdeel geworden van het gebiedsteam. Bij dit soort trajecten gaat het om een inzet van gemiddeld 5 tot 8 uur. We hebben duidelijke afspraken gemaakt tot hoever die ondersteuning gaat en blijven dit ook monitoren. We nemen onze eigen trajecten ook mee in het cliënt ervaringsonderzoek. Daar waar nodig is schakelen we externe professionele partijen in.

2. Preventie en vroegsignalering

Het gebiedsteam heeft een aantal specifieke preventieve taken:

a. Het gebiedsteam **voorkomt dat een situatie of probleem verergert**. Bijvoorbeeld door het geven van informatie, advies en hulpverlening. Deze taak is standaard onderdeel van het takenpakket, voor zover het de expertise van het gebiedsteam betreft uiteraard.
b. Soms heeft het gebiedsteam een aparte opdracht gekregen om ook **problemen vroegtijdig op te sporen en deze in een vroeg stadium aan te pakken**. Deze taak is géén standaard onderdeel van het takenpakket van het gebiedsteam, tenzij het gebiedsteam hier uitdrukkelijk opdracht voor krijgt. Op dit moment is dit bijvoorbeeld het geval bij:
    - vroegsignalering van schulden (wettelijke verplichting);
    - aanwezigheid van het gebiedsteam bij huisartsen en scholen en in de toekomst op VVE locaties;
    - actieve er-op-af werkwijze van het gebiedsteam in bepaalde buurten en naar aanleiding van signalen (via stakeholders of meldingen) .

    Een dergelijke opdracht krijgt het gebiedsteam op basis van behoeften in de samenleving, kansen voor een efficiëntere inzet van middelen en/of een wettelijke verplichting (denk aan vroeg signalering). Daarnaast vindt altijd een afweging plaats of het gebiedsteam de meest aangewezen partij is. We hebben immers in onze gemeente tal van andere organisaties die preventieve activiteiten uitvoeren.

Het gebiedsteam heeft in alle gevallen de taak een signaal en adviesfunctie te hebben naar inwoners en beleid.

3. Ontschot werken

Het gebiedsteam werkt in de basis vanuit een **ontschot gedachtengoed** waarbij budgetten, verordeningen en beleidsregels ons ondersteunen. Ontschot denken is het vermogen, kennis en de gedrevenheid om over de schotten van de verschillende wetten binnen het sociaal domein te kijken. Dit met als resultaat om binnen de wettelijke doelstellingen mogelijkheden te vinden om samen met inwoners verder te kunnen. Wat we eenvoudig kunnen afhandelen blijven we eenvoudig doen. We verwachten dat inwoners op deze manier sneller doelen en resultaten behalen, waardoor het ook kostenbesparend kan werken. Wetten en regels in het sociaal domein geven ons nu beperkingen om te komen tot resultaten voor inwoners. De medewerkers hebben vastgesteld dat er in onze wet en regelgeving veel ruimte zit om te komen tot goede oplossingen voor onze inwoners. Het gaat er vooral om dat we daar kennis van hebben en gebruik van maken. Dit biedt voldoende mogelijkheden om te komen tot het beste en doelmatig resultaat voor onze inwoners.

4. Integrale toegang

De manier waarop inwoners in contact komen met het team Wmo/Jeugd is anders dan ‘het loket’ voor team Werk en Inkomen. De teams werken ook vanuit verschillende locaties (resp. De Brink en het Gemeentehuis)[1]. Er zijn dus feitelijk twee ‘toegangen’. Dit is voor inwoners onduidelijk, soms onhandig en het belemmert soms een integrale aanpak.

We willen dan ook gaan werken met **één loket** voor vragen over relatie en gezin, wonen, werken, geldzaken, psychische gezondheid of zelfstandig leven. Bij dit loket werken specialisten. Dat integrale loket voldoet aan de volgende voorwaarden:

a. Het loket is **makkelijk vindbaar en het is makkelijk en laagdrempelig om een vraag te stellen**. Het loket is gevestigd op het gemeentehuis en bereikbaar via een eigen telefoonnummer (dus niet het algemene telefoonnummer gemeente), maar ook via de website, mail, app en op afspraak ook 'live' bij hen thuis, op het gemeentehuis of op een andere locatie. Daarnaast doen we een pilot met een 'digitale balie', waarbij inwoners vanuit huis via beeldbellen een gesprek hebben met een medewerker van het loket. Ook anoniem contact leggen wordt mogelijk. Ook is het mogelijk dat je als je je zorgen maakt over iemand in je omgeving je dit meldt bij het gebiedsteam.
b. De **medewerker in het loket (toegangsteam) vraagt goed en integraal uit** (vraag achter de vraag, verschillende levensgebieden).
c. **Eenvoudige vragen wikkelen we direct af in het loket**. Kan dat niet of wil de inwoner een vervolggesprek, dan zetten we de vraag 'warm' door naar het juiste team dat de inwoner verder gaat helpen.
d. **Keukentafelgesprekken** voeren we daar waar het nodig is. Het is geen standaardprocedure meer dat we voor elke vraag (hoe enkelvoudig en eenvoudig ook) keukentafelgesprekken voeren.
e. Naast het loket komen we ook in contact met inwoners op de plekken waar ze hun vragen toch al vaak stellen. **We zijn dus aanwezig op vindplekken**, bijvoorbeeld bij huisartsen en op scholen en binnenkort ook op VVE locaties, waar gebiedsteammedewerkers zitten.
f. **Inwoners vinden ons ook via verwijzers** waar ze veel contact mee hebben en die zij vertrouwen (bijv. thuiszorg, welzijn, VNN, vrijwilligersorganisaties, fysiotherapeut, kerken). We investeren in onze relatie met deze verwijzers zodat zij ons goed en persoonlijk kennen en zo nodig pro-actief naar ons doorverwijzen. Een aantal van die verwijzers en vindplekken zijn aanwezig op de locatie De Brink. Zie hiervoor toelichting onder h.
g. In bepaalde buurten of bij signalen van financiële problemen (vroegsignalering) **investeren we in 'Er op af'**. Dit betekent dat we pro-actief op inwoners afstappen om contact te leggen, vertrouwen te winnen en hulp aan te bieden. We onderzoeken of de inzet van **ervaringsdeskundigen** (bijv. op het gebied van armoedeproblematiek) het succes hiervan kan vergroten.
h. Het gebiedsteam werkt in toenemende mate **samen met andere stakeholders** in het veld. In het verleden was de positionering van het gebiedsteam ten opzichte van deze stakeholders niet altijd even duidelijk. In 2020 en 2021 hebben we hard gewerkt aan verduidelijking van onze positie en aan een nauwere samenwerking.
i. Bij de ombuigingsvoorstellen hebben we aangekondigd dat we een **onderzoek doen naar het gebruik van de Brink.** Wij zijn in overleg met de verhuurders van de locatie De Brink om te kijken waar we verbindingen kunnen leggen tussen het gebiedsteam en de overige huurders van het gezondheidscentrum. Het gezondheidscentrum is heel erg in ontwikkeling, er is steeds meer sprake van integrale verwijzing en dienstverlening, waardoor het wellicht zinvol is dat een deel van de werklocatie (niet de toegang) toch op de brink blijft zodat als andere verwijzers in het gebouw willen doorverwijzen er een rechtstreeks lijntje bestaat. Afhankelijk van de uitkomsten van dit onderzoek zal beoordeeld worden of en in welke mate we nog gebruik maken van een deel van het gezondheidscentrum.

Onze welzijnsorganisatie Scala is ook actief in het voorliggend veld. Via hen komen we ook in contact met mensen met een hulpvraag. De opbouwwerkers in de dorpen stimuleren verbinding in de samenleving en ondersteunen inwoners bij initiatieven. Zij zijn belangrijke sleutelfiguren die signalen opvangen en kunnen doorspelen.

We streven er naar de integrale toegang begin 2022 te kunnen starten.

5. **Één werklocatie**

Team Wmo/Jeugd werkt vanuit de locatie De Brink en team Werk en Inkomen en het beleidsteam Samenleving werken vanuit het Gemeentehuis. Dit is niet alleen voor inwoners onhandig (Eén toegang), maar belemmert ook de samenwerking tussen de teams.
We willen dan ook in het **sociaal domein vanuit 1 locatie gaan werken**.. We hebben flexibele werkplekken op deze locatie, zodat we met andere specialisten (sociaal domein) verbinding houden.
Door meer verbinding te hebben met de andere specialisten kunnen we nog beter samenwerken en de inwoner ondersteunen. We leren meer van elkaars specialisme en zo kunnen we onze inwoners beter doorverwijzen naar een ander specialisme, als dat nodig is. We kunnen de inwoners in een vroeg stadium ondersteunen doordat we op de juiste plek zitten en signalen snel op kunnen pakken. Hierdoor kunnen we voorkomen dat problemen groter worden.
Daarnaast werken we op externe werkplekken als dit nodig is om ons werk effectief te doen voor onze inwoners en de drempel zo laag mogelijk te houden (bijv. scholen, huisartsen, mobiele bus, bibliotheek, bij netwerkpartners: de brink zou ook zo'n locatie kunnen zijn en bij mensen thuis).

We willen dan ook in 2022 een pilot met werkplekken op het gemeentehuis gaan uitvoeren.

6. **Communicatie**

We positioneren het gebiedsteam via onze **communicatie strategie**. De naam gebiedsteam en wat de medewerkers die hier werken kunnen betekenen, is onvoldoende bekend bij onze inwoners. We kijken samen met het communicatiebureau of wijziging van de naam noodzakelijk/wenselijk is.

7. **Financiën**

De doorontwikkeling van het gebiedsteam vindt plaats naast het gewone werk, de winkel is gewoon open gebleven. Overigens vinden we ook dat ontwikkeling en verbetering onderdeel is van ons reguliere werk..
De doorontwikkeling heeft plaatsgevonden binnen de beschikbare formatie en middelen.

Vervolg

Evaluatie en monitoring

Medio 2022 verwachten we een nieuwe update te kunnen geven. Verwachting is dat alle onderdelen tegen die tijd zijn gerealiseerd. We willen de komende periode monitoren of de genomen acties ook tot het gewenste resultaat hebben geleid.

Meetpunten in de monitoring zouden bijvoorbeeld kunnen zijn:

- Client ervaringsonderzoek eigen trajecten en duur eigen trajecten alsmede besparing duurdere zorg .
- Trajecten van gebiedsteam op school en bij de huisartsen .
- Aantal bezoekers gemeentehuis .
- Etc.

Deze meetpunten zullen nog nader gedefinieerd worden. De monitoring daarop zal via de p en c cyclus plaatsvinden.

Bijlagen

- Info graphic van het gebiedsteam.