Raadsbesluit

Raadsvergadering	:	18 april 2024
Onderwerp	:	Beoordelingskader Verbetering Toegang Sociaal Domein

---

De gemeenteraad van Bergeijk,
overwegende het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 05 maart 2024,
overwegende het advies van de commissie MZ d.d. 26 maart 2024,

besluit:

1. Het beoordelingskader ‘Verbetering Toegang Sociaal Domein’ vast te stellen.

Dit besluit treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Beoordelingskader Verbetering Toegang Sociaal Domein

1. Inleiding

In 2023 heeft de gemeente Bergeijk signalen gekregen dat inwoners en professionals onvoldoende op de hoogte zijn van het volledige aanbod in het sociaal domein en dat inwoners de weg niet weten te vinden naar de toegang tot deze hulp. In het najaar van 2023 is daarom een verkenning uitgevoerd naar wat er goed gaat in de toegang van het sociaal domein in Bergeijk en naar wat er beter kan. Deze verkenning is uitgevoerd onder de noemer Toegangsscan. Tevens is er in dezelfde verkenning gepeild of er behoefte is aan een meer centrale toegang waar inwoners terecht kunnen met mogelijke hulpvragen en passende ondersteuning.
Op 31 oktober 2023 heeft het college u geïnformeerd over de resultaten en bevindingen van de Toegangsscan. Zo is er geconcludeerd dat inwoners onvoldoende op de hoogte zijn van mogelijkheden tot ondersteuning en niet direct de juiste weg weten te vinden naar ondersteuning die bij hen past en bij hun hulpvraag. Hiervoor zijn onder andere de volgende verklaringen gegeven:

- De ondersteuning en dienstverlening is in beginsel gefragmenteerd per domein en in verschillende loketten georganiseerd.
- Respondenten zijn gematigd tevreden over de (digitale) informatie waar inwoners terecht kunnen met ondersteuningsvragen.
- Casusregie ontbreekt wanneer er sprake is van complexe en langdurige problemen waarbij verschillende hulpverleningsorganisaties betrokken zijn.

Een positieve constatering is dat wanneer de inwoner eenmaal het juiste loket heeft bereikt naar tevredenheid geholpen wordt.
Ook is er bij de respondenten gepeild of er behoefte is aan een verbeterde toegang. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dat hier behoefte aan is.
Op basis van deze conclusies en bevindingen heeft het college van B&W de opdracht gegeven om een onderzoek te laten uitvoeren naar de haalbaarheid, mogelijkheid en wenselijkheid van een verbeterde toegang tot het sociaal domein in Bergeijk.
In deze beknopte notitie wordt een beoordelingskader geformuleerd voor de inrichting van een mogelijke centrale toegang in Bergeijk. Deze kadernota is voorgelegd aan de Adviesraad Sociaal Domein Bergeijk die enkele suggesties schriftelijk heeft aangereikt.

2. Beoordelingskader onderzoek centrale toegang Bergeijk

De Toegangsscan van het najaar 2023 heeft de gemeente Bergeijk waardevolle informatie geboden. Kort samengevat is de huidige toegang onvoldoende bekend bij de inwoners en is de dienstverlening gefragmenteerd georganiseerd en ontbreekt er een adequate casusregie. Een verbetering van de huidige organisatie van de toegang tot het sociaal domein ligt daarmee voor de hand. Op welke wijze deze verbetering tot stand komt en of deze ontwikkeling haalbaar, mogelijk en wenselijk is wil het College van B&W graag laten onderzoeken.

De gemeenteraad heeft een kaderstellende rol. Om u als gemeenteraad in de gelegenheid te stellen te toetsen of het onderzoek tot de gewenste resultaten leidt en daarmee een oplossing beidt voor de gesignaleerde problematiek is deze beknopte notitie geschreven. Het beoordelingskader is mede gebaseerd op de Basiskaart van Movisie die is ontwikkeld in het kader van het project 'Verbetertraject Toegang'.

Het beoordelingskader voor de verbetering van de toegang in Bergeijk kent de volgende drie uitgangspunten:

- Het resultaat leidt tot een verbetering van de vindbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening;
- Het resultaat is een adequate inrichting van de toegang waarbij de hulpvraag van de inwoner centraal staat en in kaart wordt gebracht (triage);
- Het resultaat is dat meervoudige problematiek leidt tot een integraal aanbod op maat dat duurzaam en toekomstbestendig is.

Hieronder werken we deze uitgangspunten verder uit.

Vindbaarheid en toegankelijkheid
Inwoners van Bergeijk hebben een duidelijk beeld waar en wanneer ze terecht kunnen met vragen naar zorg en ondersteuning. De toegang is zowel fysiek, telefonisch als digitaal gemakkelijk vindbaar, heeft een prominente positie in de regionale sociale kaart, biedt via de medewerkers een overzicht van het beschikbare aanbod aan ondersteuning, is eenvoudig en makkelijk bereikbaar en is bekend bij vrijwilligers, individuele professionals, verwijzers (bv huisarts) en bij organisaties en instellingen in het sociaal domein.

Inrichting van de toegang
In de toegang staat de hulpvraag van de inwoner centraal en wordt er samen met de professionele medewerker gekeken welk aanbod het beste aansluit bij de vraag. Maatwerk is het uitgangspunt en de inwoner heeft zeggenschap en de regie over de hulpverlening, binnen de grenzen van reële mogelijkheden en wensen, waarbij we werken vanuit de expertise van de professional. Er wordt gesproken in een voor de inwoner veilige setting. Professionals en vrijwilligers weten elkaar makkelijk te vinden, de lijnen zijn kort om snel en adequaat zorg en ondersteuning te bieden aan de ondersteuningsvraag van de inwoner. Er wordt gewerkt met een centraal registratiesysteem zodat de inwoner slechts eenmaal zijn verhaal hoeft te doen.

Integrale ondersteuning
Wanneer er sprake is van complexe casuïstiek wordt er integraal en interdisciplinair samengewerkt, wordt er casusregie aangeboden en heeft en houdt de hulpvrager het overzicht op de hulpverlening. Indien er doorverwezen moet worden, dan gebeurt dat op een warme manier, zodat de inwoner niet opnieuw zijn hulpvraag moet definiëren.

3. Voor het vervolg

Wanneer er besloten wordt de centrale toegang daadwerkelijk in te richten, dan zijn er veel meer inrichtingseisen waar een adequaat werkende toegang aan zou moeten voldoen. Zo is bijvoorbeeld kennis en ervaring van inwoners en ervaringsdeskundigen een belangrijke informatiebron om de klantreis zo goed mogelijk in kaart te brengen. Daarnaast is voor de kwalitatieve uitvoering van de hulpverlening een gezamenlijk gedragen visie ondersteunend

en is inhoudelijke aansluiting bij de beleidsontwikkeling binnen de verschillende domeinen van het sociaal domein wenselijk. Dergelijke vervolgvragen komen in beeld als het onderzoek uitwijst dat de verbetering van de toegang in Bergeijk wenselijk, haalbaar en mogelijk is.

Zoals besloten in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Bergeijk van 18 april 2024.

De gemeenteraad,

L. van Leersum Raadsgriffier	A. Callewaert – de Groot Voorzitter