



Nijmegen

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Leonie Braks
l.braks@nijmegen.nl
T 024 – 329 24 80

Ons kenmerk

E21.000649

Datum 23 maart 2021
Onderwerp Rapport samenhang (nieuwe) ingangen
sociaal domein

Geachte leden van de raad,

Met de vorming van de Buurtteams (eerder Brede basisteams) en teams voor klassieke Wmo en ouderen verandert de manier waarop inwoners toegang krijgen tot welzijn en zorg. In het koepelvoorstel voor de Brede basisteams Volwassenen, dat op 8 juli 2020 is vastgesteld door uw raad, is aangegeven dat we de toegankelijkheid tot het sociaal domein in de nieuwe situatie nader uitwerken. Afgelopen najaar heeft BMC de opdracht gekregen om dit via een interactief traject te doen. De onderzoeksvragen waren:

1. Hoe kan de samenhang geborgd worden tussen de verschillende ingangen die onderling verschillen op type doelgroep en ondersteuningsvraag?
2. Hoe kan de digitale, telefonische en fysieke bereikbaarheid van de diverse ingangen vormgegeven worden?
3. Welke werkprocessen (digitaal en telefonisch) en (gemeenschappelijke) werkafspraken moeten worden vastgelegd?
4. Welke communicatiestrategie (naar inwoners, organisaties en medewerkers) past hierbij?

Naast documentenanalyse heeft BMC drie workshops georganiseerd waaraan vertegenwoordigers van cliëntorganisaties (Kentering, Zelfregiecentrum), adviescommissies, Bindkracht10, Sterker sociaal werk, GGD, huisartsen, onderwijs en kinderopvang hebben deelgenomen. Hierin zijn klantreizen ontworpen en ingevuld en zijn ideeën gewisseld over de samenhang tussen ingangen, de relatie tussen vindplaatsen en ingangen en de bereikbaarheid voor inwoners.

De centrale conclusie uit het definitieve rapport is: om het 'kastje naar de muur'-effect te voorkomen, is het van belang dat de ingangen en vindplaatsen op een afgestemde wijze communiceren en naar elkaar doorverwijzen. Het adagium is: er is geen verkeerde deur.

Het uitgangspunt dat inwoners hun vraag op verschillende, 'natuurlijke' plekken en vindplaatsen (huisarts, Stip, school, etc., zie schema hieronder) stellen, is door partners bevestigd in de workshops. Uit het BMC-rapport:

- “De ervaring leert dat vragen op veel plaatsen binnenkomen. In de wijk en op stedelijk niveau is een uitgebreid netwerk aan (ingangen tot) voorzieningen beschikbaar. Aan wie de vraag gesteld wordt, op welk moment en op welke manier varieert en kan maar gedeeltelijk gestuurd worden, zo laat de uitvoeringspraktijk zien. Belangrijker dan het sturen van de vraag is ervoor te zorgen dat de vraag van inwoners adequaat wordt beantwoord.”
- “Door verschillende plekken en kanalen te gebruiken ontstaat een fijnmazig netwerk om vragen van inwoners te herkennen en te beantwoorden. Partnerorganisaties geven aan dat enige structuur wel nodig is; bijvoorbeeld doordat organisaties een vergelijkbare manier van werken hanteren en elkaar goed kennen.”

Het advies is dat de gemeente regie voert op deze afstemming door een kader op te stellen voor werkprocessen en gemeenschappelijke communicatie. Er is coördinatie nodig om de samenhang te borgen en te monitoren. Het kader wordt gebaseerd op de bouwstenen uit het rapport: gezamenlijke doorverwijskaart en –criteria (vragenlijst) en afgestemde werkprocessen, waaronder afspraken over warme overdracht. Denken vanuit de bewoner, laagdrempeligheid en eenvoud staan centraal.

Op basis van het BMC-advies zetten we de volgende vervolgstappen:

- Onder leiding van een gemeentelijk projectleider wordt het gezamenlijk kader opgesteld. Aan de hand van het kader stellen de betrokken partijen een beknopt implementatieplan op voor de eigen organisatie. Dit is primair de opdracht aan zes (nieuwe) ingangen: Stips, de twee Buurtteams (Jeugd & Gezin en Volwassenen), de ouderenadviseurs, het team Wmo-klassiek en de financieel expert in de wijk (FEW). Daarnaast willen we dat aanpalende vindplaatsen (KCC/website gemeente Nijmegen, MBZ, Veilig thuis, toegang Beschermd wonen GGZ (Wmo), scholen, huisartsen, kinderopvang, etc.) een deel van het te ontwikkelen instrumentarium gaan hanteren.
- We ontwikkelen een gezamenlijke website en toolkit met communicatiemiddelen (zoals kernboodschappen en folders met een overzicht van de ingangen). We huren hiervoor een communicatiebureau in. Een projectgroep met de belangrijkste partners stuurt het bureau aan. We toetsen de communicatiemiddelen voordat ze in gebruik genomen worden bij mensen uit de doelgroep. We streven niet naar een gezamenlijke huisstijl voor alle ingangen, zodat organisaties hun eigenheid kunnen behouden.

De gevolgen voor de uitvoering, capaciteit en financiën van het uitgewerkte kader worden betrokken bij de trajecten voor de inrichting van de twee Buurtteams, het klassieke Wmo-team en het team ouderenadviseurs.

Het kader en de communicatiestrategie moeten in de basis uiterlijk begin juni 2021 gereed zijn gezien de start van de Buurtteams Jeugd & Gezin (Brede basisteams was de werktitel) op 1 juli 2021. In de loop van 2021 zal sprake zijn van uitgebreidere operationalisering en lancering ter voorbereiding op de Buurtteams Volwassenen en de teams voor klassieke Wmo en ouderenadviseurs die per 1 januari 2022 actief zullen zijn.

Wij hopen dat u vertrouwen heeft in de gekozen aanpak, die op draagvlak kan rekenen in de stad.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester