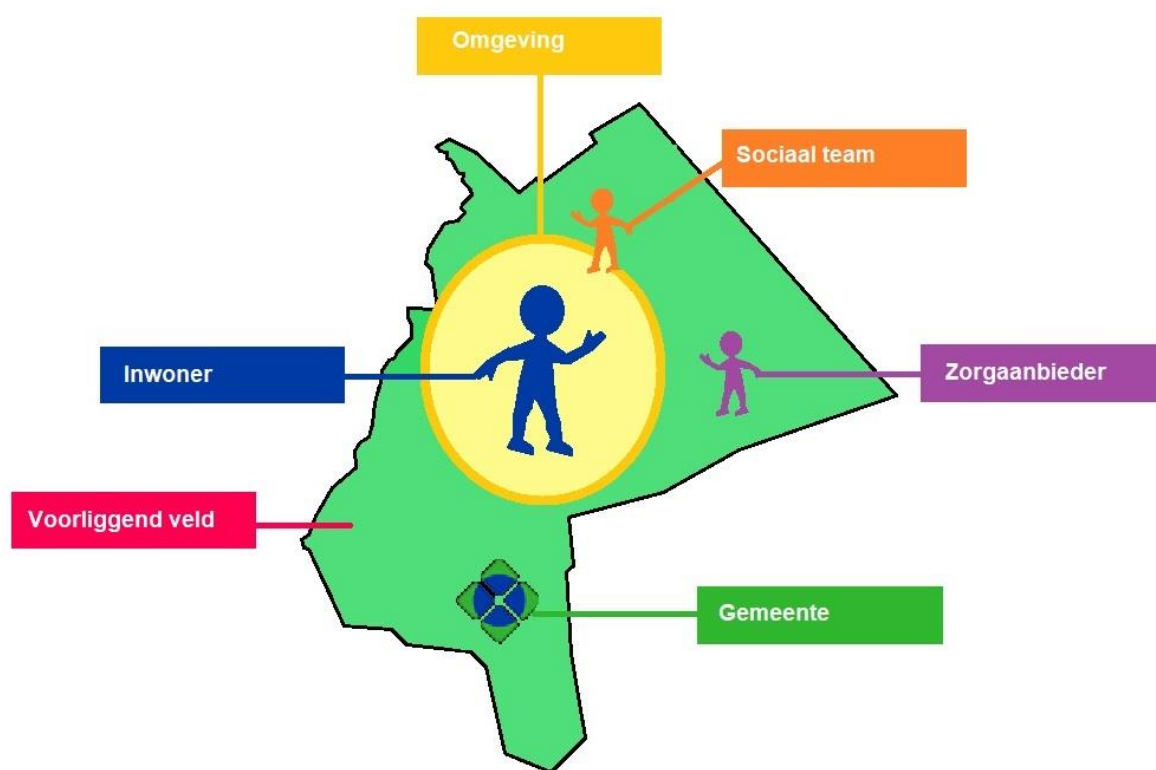


Samen maak je de route!

De nieuwe aanpak in het sociaal domein



Inleiding

‘Van zorgen voor, naar zorgen dat’ met dat uitgangspunt heeft de gemeente Aa en Hunze de nieuwe taken binnen het sociaal domein vormgegeven. Meer werken vanuit de behoefte en de kracht van de inwoner. Terugkijkend kunnen we spreken van een geslaagde transitie van de nieuwe taken binnen het sociaal domein in Aa en Hunze. Er is een tijdelijke toegang georganiseerd voor zorg en ondersteuning en met aanbieders is gewerkt aan een goed aanbod voor gespecialiseerde hulp. Door de zorgcontinuïteit te organiseren voor de inwoners, heeft de gemeente ervoor gezorgd dat niemand tussen ‘wal en schip is gevallen’. Door vooral de focus te hebben op het organiseren van het sociaal domein en het bieden van zorgcontinuïteit is de daadwerkelijke transformatie nog niet of nauwelijks van de grond gekomen.

We staan nu voor de opgave om ook daadwerkelijk te veranderen naar een nieuwe aanpak die aansluit op de leefwereld van inwoners. Deze nieuwe aanpak vraagt meer dan een structuurwijziging. Het vraagt om een andere manier van organiseren, denken en doen. Om die reden is een nieuwe aanpak nodig om te komen tot de structurele vormgeving van het sociaal domein. De leefwereld van mensen, de huidige samenleving, is namelijk aan het kantelen. We zien een zoektocht (nieuwe ordening) met nieuwe waarden die gaan van controle naar ruimte, van doelmatig naar aandacht en tijd, van grip op willen hebben naar vertrouwen geven, van regelzucht naar keuzevrijheid en van kosten en baten naar kwaliteit, van standaardisatie naar maatwerk.

De rode draad is dat maatschappelijke sectoren niet meer aansluiten op de leefwereld van mensen. We zien dat steeds meer mensen (georganiseerd of zelfstandig) zelf alternatieven bedenken als beweging tegen de systeembenadering (zorgcoöperaties of buurtinitiatieven). Zij willen zelf regie hebben over hun leven.

Binnen de bovengenoemde context willen we de nieuwe verandering vormgeven en dat vraagt om een andere relatie tussen overheid en samenleving. Een samenleving waar we als overheid meer gezamenlijk optrekken met inwoners, voorliggend veld en aanbieders. Daarom: *Samen maak je de route!*

Basis Samen maak je de route

De notitie ‘Samen maak je de route’ vormt de basis voor de wijze waarop we binnen het sociaal domein willen gaan denken, organiseren en doen. Het geeft richting aan de transformatie.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 Transformatie is te lezen wat er gaat veranderen binnen het sociaal domein. Hoofdstuk 2 is een verdieping op hoe de verandering plaatsvindt en de werkwijze van de route. Hoofdstuk 3 beschrijft wat de verandering betekent voor alle partijen. Hoofdstuk 4 is een illustratie die aangeeft wat het voor alle partijen oplevert.

H1 Transformatie

Er is de afgelopen jaren veel aandacht geweest voor de organisatie van de zorg binnen het sociaal domein. We staan nu voor de uitdaging om weer aan te sluiten op de leefwereld van mensen, hen weer centraal te zetten waar zij een rol van betekenis vervullen en zelf de regie hebben over hun leven. In de kern wil iedereen begripvol en met liefde behandeld worden en regie hebben over zijn eigen leven. Vertrouwen, verbinding en maatwerk zijn belangrijke kernwoorden.

Leidende principes

Er zijn vijf leidende principes die richting geven aan de transformatie:

- Inwoner centraal en dichtbij;
- Versterken lokaal hulpaanbod en beter aansluiten op het voorliggend veld;
- Participerende samenleving;
- 1 gezin 1 plan 1 regisseur;
- Veranderende rol gemeente.

Aan de hand van deze leidende principes is een denkrichting geformuleerd. Een brede integrale toegang tot het sociaal domein vormt de basis van de denkrichting. De nieuwe aanpak en de denkrichting zijn geen vaststaande protocollen maar kaders om 'mogelijk te maken wat nodig is'.

Van systeemwereld naar leefwereld

Als we de inwoner centraal stellen, dan leggen we de focus op de leefwereld (de inwoner, het gezin, zijn directe omgeving) in plaats van op de systeemwereld (procedures, beleid, formats, geld, tijd en kwaliteit.) De systeemwereld zal dan zo klein en zo ondersteunend mogelijk worden ingezet.

Aansluiten bij de leefwereld en de behoefte van inwoner en zijn omgeving vereist een andere manier van werken.

Vanuit het principe 1 gezin 1 plan 1 regisseur betekent dit dat de inwoner bij het sociaal team altijd op het juiste 'adres' is. De professional uit het sociaal team is, als procesbegeleider, verantwoordelijk voor het proces en organiseert een oplossing. We halen 'erbij' en verwijzen niet door.

'Het is fijn om vanuit je hart te kunnen werken. Dat je mensen op weg kunt helpen op een wijze waarbij ze zelf de regie hebben. En dat met hulp van mensen uit hun directe omgeving, mensen die ze vertrouwen en met ze meedenken. En dan is de oplossing vaak ook nog eens veel dichterbij dan ze denken,' aldus een medewerker van het sociaal team.

Medewerker sociaal team: 'We zijn tenslotte maar Passanten'.

Werkelijke kanteling

De werkelijke kanteling binnen het sociaal domein zit in het verschuiven van degene die bepaalt en vooral in een andere houding van alle partijen binnen het sociaal domein. De gemeente geeft de kaders aan. De professional uit het sociaal team heeft contact met de inwoner en zijn directe omgeving, verschaft informatie en samen met de betrokkenen wordt besloten wat er nodig is om de situatie te verbeteren. Het plan dat uit dit proces ontstaat, is de basis van de ondersteuning voor zowel de hulpverlening als de omgeving. Het plan wordt, waar mogelijk door de inwoner zelf (en netwerk) geïnitieerd en gemaakt.

De werkelijke kanteling binnen het sociaal domein zit in het verschuiven van degene die bepaalt en vooral in een andere houding van alle partijen binnen het sociaal domein.

Burgemeester gemeente Aa en Hunze: 'Dit is waar de kanteling om gaat'.

Oude versus nieuwe waarden

Als je de leefwereld weer voorop wilt stellen, dan betekent dit iets voor alle partijen. Oude systemen en gebruiken maken plaats voor nieuwe waarden.

Oude waarden	Nieuwe waarden
Controle	Ruimte
Grip willen hebben op	Vertrouwen
Doelmatigheid	Aandacht en tijd
Standaardisatie	Maatwerk
Zorgen voor	Zorgen dat
Zelfredzaamheid	Samenredzaamheid
Aanbodgericht	Vraaggericht
Regie bij organisatie	Integraal
Organisatie eigenaar	Inwoner eigenaar
Systeemwereld	Leefwereld
Geschot	Integraal

H2 De nieuwe aanpak

De nieuwe aanpak is geen kunstje, geen protocol, geen stappenplan, maar een mindshift. Het geeft richting aan de fundamentele verandering van het sociaal domein: eigenaarschap bij de inwoner en zijn omgeving.

Uitgangspunt bij de nieuwe aanpak is dat de inwoner centraal staat, dat die zelf verantwoordelijk is voor zijn leven en daarover de regie wil behouden. De directe omgeving, het netwerk van de inwoner, speelt daarbij een belangrijke rol. De inzet van het sociaal team: “Zo vroeg, licht en dichtbij als mogelijk, zo zwaar als nodig”. Natuurlijk blijft er een vangnet voor inwoners die niet in staat zijn om zelf regie te nemen en/of geen netwerk hebben. De professional van het sociaal team heeft regie op deze casussen. We laten deze inwoners niet ‘los’.

Gelijkwaardig en eigenaarschap

In de nieuwe aanpak staat de inwoner en zijn omgeving centraal. De inwoner maakt samen met zijn omgeving een plan dat een oplossing biedt voor zijn hulpvraag. Waar nodig ondersteunt en motiveert het sociaal team de inwoner en zijn omgeving. In zijn rol als procesbegeleider biedt het sociaal team niet een oplossing, maar stimuleert het oplossend vermogen van de inwoner en zijn omgeving.

Het gesprek tussen de inwoner, zijn omgeving en het sociaal team is op basis van gelijkwaardigheid. De regie ligt (voor zoveel als mogelijk) bij de inwoner en zijn omgeving. Dat zorgt ervoor dat ze zich allemaal verantwoordelijk gaan voelen voor hun eigen oplossing. De oplossing die zij voor de hulpvraag kiezen ligt dichtbij henzelf. Dat biedt eigenaarschap. De inwoner voelt zich betrokken, gehoord en gemotiveerd. Kennis, kunde en kwaliteit van de inwoner en zijn omgeving worden hierbij optimaal benut. Een win-win situatie voor zowel de inwoner en zijn omgeving als voor alle partijen binnen het sociaal domein.

Gebiedsgericht werken

Voor de inwoner is het sociaal team zichtbaar. Het is laagdrempelig en toegankelijk aanwezig in de dorpen van de gemeente. Inwoners kunnen er terecht met een eigen vraag en met een vraag of zorg over iemand anders. Het sociaal team weet wat er speelt en wat er gaande is in een dorp en speelt daar zoveel mogelijk preventief op in. Er is aansluiting bij het netwerk en bij bestaande initiatieven, zoals vanuit de zorg, dorpsbelangen en huisartsen.

De inwoner is zelf verantwoordelijk voor zijn leven. Zijn netwerk is belangrijk.
'Wie ligt er wakker van je?'

Samen met mensen die dichtbij de inwoner staan en met ondersteuning van het sociaal team, ontstaan op basis van gelijkwaardigheid maatoplossingen en gedragen plannen. Het sociaal team ondersteunt, motiveert en begeleidt het proces.

In dorpen een zichtbaar, laagdrempelig, toegankelijk sociaal team, dat aansluit bij netwerken en bestaande initiatieven en preventief werkt.

P. Wolters: 'Je wilt dat het sociaal team in de haarvaten van de gemeenschap zit'.

Meedoen en preventie

Meedoen en preventie zijn belangrijke pijlers binnen de nieuwe aanpak. Een preventieve aanpak voorkomt dat inwoners onnodig in de zorg of hulpverlening belanden als gevolg van bijvoorbeeld afstand tot de arbeidsmarkt, slechte gezondheid, financiële problemen, opvoedings- en/of relatieproblemen. Het sociaal team ondersteunt en motiveert.

Vroegsignalering en inzet op preventie voorkomen dat mensen zich niet meer op eigen kracht kunnen redden. Het voorliggend veld heeft een belangrijke rol.

Het sociaal team speelt een belangrijke rol in het preventief werken. Zij is, samen met de inwoner, in staat om de juiste ondersteuning te organiseren en belegt dit bij het voorliggend veld (informele zorg, collectieve voorzieningen, huisartsen).

Het sociaal team heeft als taak vroegsignalering en preventief handelen om te voorkomen dat inwoners zich niet meer op eigen kracht kunnen redden. Zij kunnen blijven meedoen. Het voorliggend veld heeft bij vroegsignalering een belangrijke rol. Het voorliggend veld is namelijk dichtbij de inwoner georganiseerd en heeft daardoor beter zicht op wat er bij de inwoners speelt.

ONE: 'ik zou graag willen dat we gebruik maken van elkaars kwaliteiten'.

Handelingsvrijheid en kaders

De professional in het sociaal team krijgt de ruimte binnen de gestelde kaders om de eigen professie en invulling te geven om de ondersteuning te bieden die nodig is.

Geen individu is gelijk en daarom is het van belang dat er maatwerk geleverd wordt. Dit is onmogelijk als er alleen maar gekeken wordt wat er past binnen de regels en procedures.

Hiervoor is een zekere handelingsvrijheid nodig. De professional krijgt de ruimte om de vraag met de inwoner en zijn omgeving te onderzoeken en de verbinding te maken met o.a. voorliggend veld en zorgaanbieders. Maar ook de ruimte krijgen om de verantwoordelijkheid te nemen. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden laag in de organisatie gelegd. Dit heeft als voordeel dat er sneller knopen doorgehakt worden en dat er sneller naar een oplossing gewerkt kan worden.

Maatwerk bieden vereist een zekere handelingsvrijheid.

Integraal en ontschotten

De nieuwe aanpak is niet alleen een andere manier van denken, organiseren en doen van het sociaal team, de inwoner en zijn directe omgeving, maar ook van het voorliggend veld, zorgaanbieders en de gemeentelijke organisatie. Het bestrijkt de aandachtsgebieden: zorg, gezondheid, onderwijs, jeugd, participatie, schuldhulpverlening werk en inkomen.

Andere manier van denken, organiseren en doen van alle partijen, ook binnen de aandachtsgebieden

Impuls: 'Integraal werken dat levert betere resultaten op'.

H3 Wat de nieuwe aanpak voor alle partijen betekent

Inwoner

Het is vanzelfsprekend dat een inwoner iemand uit zijn omgeving mee wil laten gaan naar een gesprek en hem wil helpen bij het vinden van een oplossing. Tijdens het gesprek met het sociaal team voelt de inwoner zich gehoord, is betrokken, er wordt met hem meegedacht in plaats van over hem gedacht. In gesprekken is hij gelijkwaardig. Dat verhoogt de eigenwaarde en het vertrouwen in een passende oplossing. Omdat hij actief heeft meegewerkt voelt hij zich eigenaar en daardoor verantwoordelijk voor zijn plan. In eigen regie en daaraan uitvoering geven vergroot de zelfredzaamheid. Er is het besef dat de omgeving er ook voor hem is. Dat motiveert om het plan uit te voeren.

Directe omgeving

De directe omgeving, bijvoorbeeld een buurman, vriendin of moeder, van de inwoner wordt door de inwoner zelf benaderd met de vraag mee te gaan naar een gesprek en mee te denken/helpen met het sociaal team. Op basis van gelijkwaardigheid wordt een beroep gedaan op zijn kwaliteit, kennis en kunde bij het vinden van een oplossing en de uitvoering van een plan. De inzet van de directe omgeving maakt bijvoorbeeld dat de inwoner langer in zijn vertrouwde omgeving thuis kan wonen. Een ander helpen geeft een groot gevoel van waardering.

Sociaal team

In plaats van hulpverlener wordt het sociaal team meer procesbegeleider. Zij stelt zich in contacten met de inwoner als ondersteuner op en motiveert. Zij motiveert de directe omgeving van de inwoner bij het realiseren van een passende oplossing en benut hun kwaliteit kennis en kunde. In het vinden van de maatwerkoplossing is meer handelingsvrijheid. Er is voldoende tijd en aandacht voor het proces en minder werkdruk. Doordat de oplossing gedragen wordt door een gemotiveerde inwoner en zijn omgeving krijgt het sociaal team meer waardering en plezier in het werk.

De professional van het sociaal team die generalistisch en specialistisch werkt, wordt ook wel de T-shaped professional genoemd. De liggende balk van de T staat voor de generalistische competenties, zoals het versterken van de eigen regie en die van het netwerk, integraal werken, verbindingen leggen tussen collectief en individueel en tussen formele- en informele zorg. De verticale balk van de T staat voor de meer vakspecifieke competenties, bijvoorbeeld kennis van schuldsanering, participatie, jeugdhulp etc. De professional van het sociaal team is geen hulpverlener en blijft uit de inhoud. Casusregie vindt plaats in situaties waarbij er sprake is van meervoudige problematiek.

Rol van de individuele vraag

Uitgangspunt is dat de inwoner altijd op de goede plek moet zijn met zijn vraag. Dit betekent dat binnen het team alle kennis aanwezig is. De professional heeft zelf de kennis of haakt een collega aan. De professional verwijst niet door, maar haalt erbij. De professional is niet de oplossing maar organiseert en faciliteert de oplossing. De professional is de spin in het web om samen met de cliënt en haar omgeving tot de oplossing te komen. De professional schaaft op en af. Zij biedt niet zelf langdurige hulp maar neemt wel de benodigde tijd om de vraag te onderzoeken. De professional is een passant, een procesbegeleider die samen met de inwoner/het gezin komt tot een gezamenlijk plan. Vanuit die rol toetst zij de kwaliteit van de hulpverlening, is onafhankelijk ten opzichte van zorgaanbieders en kan daardoor ook de kwaliteit bewaken. De professional toetst of voor de inwoner het passende resultaat wordt behaald en is in zware casuïstiek de casusregisseur.

Rol tav de collectieve vraag.

Op het moment dat er uit trends en signalen blijkt dat er voorliggend iets mist gaat de professional samen met partners onderzoeken wat nodig is. De professional organiseert en faciliteert maar voert niet zelf uit.

Voorliggend veld

Het voorliggend veld heeft een signaleringsfunctie. De daar beschikbare kwaliteit, kennis en kunde wordt gedeeld om preventief in te spelen op situaties. Preventie is een belangrijke pijler in het voorliggend veld. Niet alleen gericht op kostenbesparing maar juist ook gericht op het normaliseren van ondersteuning in plaats van medicaliseren (licht waar het kan en zwaar waar nodig). Preventie activiteiten kunnen gericht zijn op het collectief en op individuen. De betere samenwerking draagt bij aan een leefbare buurt, wat aansluit bij initiatieven in de dorpen die erop gericht is dat mensen langer thuis kunnen wonen en mee kunnen blijven doen.

Zorgaanbieder

De zorgaanbieder voert samen met de inwoner het plan uit. Het plan is samen met de inwoner en zijn omgeving en het sociaal team opgesteld. De grotere betrokkenheid zorgt voor betere samenwerking, minder weerstand en minder bureaucratie. De grotere handelingsvrijheid leidt tot meer werkplezier en er is een groter gevoel van waardering, omdat kwaliteit, kennis en kunde goed tot hun recht komen.

Gemeente Aa en Hunze

De gemeente richt zich vanuit haar regierol meer op de wat-vraag, de monitoring en evaluatie van het sociaal domein. De gemeente krijgt hiermee meer een signalerende en faciliterende functie. De organisatie (hoe-vraag) wordt meer bij de samenleving en het middenveld belegd. Waar nodig kan de gemeente bijsturen op resultaten en kwaliteit.

De gemeente faciliteert dat wat nodig is.

We zetten meer in op het versterken van de kracht van de samenleving zodat inwoners meer oog en oor hebben voor elkaar en zijn meer tevreden. Er is een betere samenwerking in het sociaal domein, mede door het integraal werken en vertrouwen in elkaar. Door verhoging van de doelmatigheid en minder bureaucratie kan een kostenbaring worden gerealiseerd.

H4 Wat levert de nieuwe aanpak op?

