

## **Transformatie Agenda** **'Van zorgen voor, naar zorgen dat'**

### Inleiding

Per 1 januari zijn er een aantal nieuwe regelingen naar de gemeente gedecentraliseerd. Decentraliseren betekent kortweg dat de uitvoering van en verantwoordelijkheid voor wetten en regels wordt verplaatst naar een lagere bestuurslaag. Dit gebeurt vanuit de verwachting dat –in dit geval- de gemeente het werk beter (en vaak goedkoper) kan uitvoeren. De decentralisaties bevatten enerzijds een overgang van verantwoordelijkheden en financiën van het Rijk naar de gemeenten en anderzijds een verandering in de inhoudelijke werkwijze van professionals; transitie en transformatie.

Het *transitieproces* betreft de periode van het veranderen van het 'huidige stelsel': de regels, wetten, de benodigde voorzieningen en financiële voorwaarden die het mogelijk maken om tot de nieuwe situatie te komen. De verantwoordelijkheid voor het transitieproces ligt vooral bij de Rijksoverheid, provincies en gemeenten (de overheden die het betreft). Het transitieproces is in Diemen zo goed als afgerond. Er zijn nieuwe verordeningen opgesteld, voorzieningen zijn ingekocht, de gemeentelijke organisatie is ingericht, er zijn afspraken gemaakt met aanbieders en er is vastgelegd hoe de toegang is georganiseerd.

Het *transformatieproces* is gericht op het realiseren van de beoogde inhoudelijke effecten van de stelselwijziging: ander gedrag van professionals en burgers, andere cultuur bij instellingen en professionals, andere werkwijzen, andere samenwerkingsverbanden en ook het anders met elkaar omgaan tussen burgers/cliënten, professionals, instellingen en gemeenten. Het is een veranderingsproces dat in gang wordt gezet. Dat veranderingsproces moet onder andere leiden tot effectieve zorg die dichterbij huis wordt georganiseerd, waarbij gezocht wordt naar andere - bijvoorbeeld collectieve- oplossingen, waar de dienstverlening in samenhang wordt opgepakt en mensen worden ondersteund bij hun zelfoplossend vermogen. Het Rijk heeft de overtuiging dat gemeenten deze omslag kunnen bewerkstelligen.

De grens tussen transitie en transformatie is niet eenvoudig te trekken. Het aanpassen van het bestaande stelsel door verordeningen, inkoop en formatie uitbreiding is voorwaardenscheppend geweest voor een nieuwe manier van werken. Een gedragsverandering, cultuuromslag, een nieuwe manier van werken en een andere vorm van samenwerking heeft tijd nodig. We kunnen het ook niet alleen. Het wordt alleen een succes als andere partijen, vrijwilligersorganisaties en inwoners meewerken en meedenken. Voor het realiseren van zowel transitie als transformatie heeft de gemeente verschillende instrumenten tot haar beschikking. Allereerst kunnen we de eigen organisatie inrichten voor het uitvoeren van de nieuwe taken, daarnaast verwachten we van onze partners dat ze meewerken aan de beoogde veranderingen en ten slotte moeten we inwoners betrekken bij de nieuwe werkwijze en ze helpen hun weg daarin te vinden. We hebben op alle drie de vlakken initiatieven ontplooid. Sommigen zijn al afgerond, anderen zijn net gestart.

In zijn algemeenheid kunnen we zeggen dat we met het inrichten van onze eigen lokale structuur en organisatie het verst gevorderd zijn. Het maken van afspraken met partnerorganisaties is gestart en zal de komende jaren (in prestatieafspraken en contracten) verder vorm krijgen. Voor het informeren van inwoners en het tot stand brengen van een gedragsverandering is een communicatietraject gestart. Het maken van plannen en het starten van een nieuwe manier van werken loopt echter vaak vooruit op een cultuuromslag en vervolgens op een gedragsverandering. Dat geldt voor onze eigen organisatie, maar ook voor partners en burgers. Het opvolgen van de acties, het monitoren van het effect en het desgewenst bijsturen is dan ook van het grootste belang.

### *Van klantbenadering naar concrete projecten*

In de nota *Visie op de klantbenadering* uit 2012 zijn de belangrijkste uitgangspunten voor de transformatie in Diemen vastgelegd:

- We gaan uit van het principe 'Eén klant of gezin, één plan'. Tussen de klantgroepen zal overlap bestaan; een klant of gezin kan gebruik maken van verschillende regelingen. Voor deze klanten geldt dat ze één aanspreekpunt hebben bij de gemeente (of een externe organisatie), dat dit aanspreekpunt eventueel andere medewerkers erbij betreft en dat zo de vraag, niet de klant langs de verschillende cliëntondersteuners wordt geleid.
- De klant zal worden ondersteund bij, en worden aangesproken op, het zelfoplossend vermogen. Getracht zal worden om dát wat de klant zelf kan doen of oplossen -de zogenaamde eigen kracht- te versterken. Burgers zijn primair zelf, met behulp van hun netwerk, verantwoordelijk voor het oplossen van problemen.
- Lokaal aanbod waar mogelijk, regionaal of bovenregionaal waar noodzakelijk. Gespecialiseerde hulp wordt zoveel mogelijk in de directe omgeving van de burger geboden. We investeren in verbindingen tussen organisaties. Het Brede Hoed Netwerk is hiervan een voorbeeld.
- Om de vraag van de klant op een goede manier te behandelen, is het ook van belang om een beeld te krijgen van wat er achter die vraag schuil kan gaan. In de huidige praktijk wordt vaak met lichte methodes begonnen en als dat niet helpt wordt er steeds zwaardere zorg ingezet. De geboden zorg moet sneller, beter passen.
- We geven hulp, ondersteuning en advies zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk. Dit geldt voor de daadwerkelijk te verstrekken voorzieningen, maar ook voor de wijze waarop de klant benaderd wordt.

In de nota *Toeleiding en toegang tot het sociaal domein* uit 2014 zijn aanvullend hierop nog een aantal andere zaken vastgelegd.

- We streven naar een goede balans tussen maatwerk voorzieningen en algemene voorzieningen. In de afgelopen decennia is steeds vaker gekozen voor maatwerk oplossingen voor problemen van burgers. De financiering daarvan komt echter steeds meer onder druk te staan en het ontwikkelen van een meer collectieve aanpak is onvermijdelijk. Er zijn gevallen waarin zo'n algemene voorziening ook beter kan werken. Het is niet de bedoeling steeds voor collectieve oplossingen te kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans.
- De gemeente Diemen wil waar mogelijk ruimte creëren voor professionals (intern en extern) om aan de slag te gaan met cliënten zonder direct in bureaucratische trajecten te vervallen. De lijnen moeten zo kort mogelijk zijn, snel handelen moet mogelijk zijn. De gemeente wil echter ook goed op de hoogte zijn van verstrekte voorzieningen en de budgettaire consequenties. Met andere woorden: loslaten waar mogelijk, goed monitoren en interventie waar nodig.

Deze in 2012 en 2014 algemeen geformuleerde uitgangspunten zijn in de afgelopen jaren vertaald in onder andere de notities *Van zorg naar participatie*, *Het Brede HOED Team*, *Koersbesluit Jeugdzorg* en *Beleidsnota Werk en Inkomen*. Deze zijn vervolgens vertaald in concrete projecten, samenwerkingsafspraken, trainingen, voornemens, afspraken etc. Al die losstaande acties staan niet op zich. Tezamen moeten ze een omslag teweeg brengen in de wijze waarop we in Diemen samenwerken en zorg en werk organiseren.

En wat willen we eind 2016 dan bereikt hebben? We streven ernaar dat inwoners van Diemen snel de juiste weg naar zorg en ondersteuning weten te vinden, ze zich meer bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid, zelf initiatief nemen en oplossingen aandragen en zich daarin gesteund weten door de gemeente en de organisaties met wie ze samenwerkt. Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers hoort daar ook bij. We streven ernaar de benodigde zorg in Diemen binnen het daarvoor beschikbare budget te organiseren. Verschillende cliëntondersteuners moeten elkaar weten te vinden en met elkaar -niet langs

elkaar heen- werken en klanten moeten tevreden zijn over een efficiënte, laagdrempelige, klantgerichte aanpak.

### *Agenda*

In deze notitie zetten we de agenda voor de periode tot eind 2016. Waar zijn we al mee gestart en wat gaan we nog doen om de gewenste omslag te realiseren, om de algemeen geformuleerde uitgangspunten in de praktijk te brengen. Daartoe koppelen we de acties aan een bepaald uitgangspunt. In sommige gevallen is dat arbitrair, omdat een project onder meerdere uitgangspunten kan vallen. De genoemde projecten en initiatieven lopen in veel gevallen ook over de grenzen van de drie decentralisaties heen. De bekostiging ervan komt voor rekening van de decentralisatie budgetten die zijn opgenomen in programma 4.

Deze agenda biedt inzicht in de stappen die genomen zijn en genomen worden om de transformatiedoelen te realiseren. Voor de programmagroep Decentralisatie is het ook een werkdocument. De agenda zal tenslotte onderdeel uitmaken van het Meerjarenbeleidsplan (MJBP) Wmo. Hierin worden de beleidskaders voor een groot deel van het sociaal domein voor de komende jaren vastgelegd. Dit beleidsplan zal in november worden voorgelegd aan de Raad.

Eén gezin, één plan; een samenhangende aanpak

### **Wat willen we bereiken?**

*We gaan uit van het principe 'Eén klant of gezin, één plan'. Tussen de klantgroepen zal overlap bestaan; een klant of gezin kan gebruik maken van verschillende regelingen. We streven naar één aanspreekpunt en naar een samenhangende aanpak.*

### **Wat doen we ervoor?**

#### Doorontwikkelen Brede HOED Team (BHT)

In 2014 heeft het BHT haar missie geformuleerd: "het ondersteunen van het zelfoplossend vermogen van het huishouden, zodat alle leden van het huishouden weer naar vermogen gezond en veilig verder kunnen met of zonder hulp". Voor de komende tijd gaat de aandacht uit naar uniformering van de werkwijze van de leden van het team en het vergroten van hun handelingsbekwaamheid als veiligheid in het geding is. Bij casuïstiekbesprekingen bevragen teamleden elkaar op uitgangspunten als "zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk". Veel problemen van gezinnen die begeleid worden vanuit het Brede Hoed Team zijn verweven met financiële problemen. Het versterken van de samenwerking met schuldhulpverlening en reïntegratie is daarom een aandachtspunt. De samenstelling van het team voldoet op dit moment. Er is vanuit de jeugdhulpverleners wel behoefte aan de inzet van een gedragswetenschapper. Jongeren die in aanraking zijn gekomen met de politie gaan een nieuwe doelgroep van het Brede Hoed Team vormen. Ten slotte is naast kennis van het specialistische aanbod, ook meer samenwerking nodig met het lokale laagdrempelige aanbod, zoals bijvoorbeeld het jongerenwerk van de SWD.

*Status: voortdurend*

#### Betere afstemming tussen gemeentelijke cliëntondersteuners

De bijeenkomsten die de afgelopen periode zijn georganiseerd tussen participatiecoaches en wmo/jeugd consultants hadden een toegevoegde waarde. Het kennismaken met elkaars werkveld en werkwijze en het onderzoeken waar ze elkaar kunnen versterken, zal worden doorgezet in 2015 en verder. Het idee is dat daar waar het gaat om bijzondere bijstand, schuldhulp en armoedebeleid er een meer integrale werkwijze tussen participatie en Wmo mogelijk is.

*Status: tot aan eind 2016 enkele malen per jaar een korte bijeenkomst rondom een thema.*

#### Ook bij inkomensmaatregelen een breed gesprek

In de klantbenadering van de gemeente Diemen is vastgelegd dat we er naar streven om een breed gesprek met klanten te voeren. Dat wordt in veel gevallen ook gedaan. Bij inkomensmaatregelen, zoals bijvoorbeeld bijzondere bijstand, wordt nog zelden zo'n gesprek gevoerd. Onderzocht zal worden of -en in welke gevallen- dit instrument ook hier ingezet kan worden. De uitvoeringsconsequenties zullen tevens in beeld worden gebracht.

*Status: eventuele start na inzicht in uitvoeringsconsequenties*

#### Het combineren van de verschillende doelgroepen in één aanpak

Eind 2015 maken we een analyse om te kijken hoeveel van onze huishoudens gebruik maken van de verschillende voorzieningen die we vanuit de 3D's hebben. Op basis van de inzichten kunnen we analyseren welke combinatie van voorzieningen vaak voorkomt en we kunnen bekijken welke preventieve of collectieve voorzieningen er getroffen kunnen worden voor deze groepen. Deze voorzieningen worden dan in 2016 ontwikkeld.

*Status: op dit moment nog onvoldoende valide gegevens om een analyse te doen. We verwachten eind 2015 over goede gegevens te beschikken.*

### Participatie in het Huis van de Buurt

Mensen in de bijstand kunnen als vorm van dagbesteding gebruik maken van het activiteitsaanbod in het Huis van de Buurt. Ook behoort het actief participeren in het Huis van de Buurt tot de mogelijkheden. Afhankelijk van de mate waarin mensen begeleiding nodig hebben, kunnen mensen uit de bijstand wellicht zelf ook activiteiten ontwikkelen of op basis van vrijwilligheid ondersteuning bieden bij de door het Huis van de Buurt aangeboden activiteiten. Ook kan gedacht worden aan licht administratief werk, facilitaire ondersteuning etc. Het ligt voor de hand dit te integreren met de begeleiding die door de 'Diemen Werkt' coach wordt aangeboden.

*Status: wordt in de zomer 2015 gestart*

### Vroegsignalering op de scholen

Als leerkrachten of bijvoorbeeld ouder kind coaches signaleren dat er sprake kan zijn van financiële problemen kunnen zij ouders actief wijzen op de voorzieningen die er zijn in het kader van het armoedebeleid. In dat kader wordt gedacht aan periodieke voorlichtingsacties op de scholen aan het maatschappelijk werk, leraren etc. Dit geldt ook voor het aanbod op het gebied van schuldhulpverlening.

*Status: start begin 2016*

### Signalering doelgroepen (bv chronisch zieken) met laag inkomen via WMO

Er is een wettelijke verschuiving binnen de Wmo waarmee minima beleid kan worden geïntegreerd in de Wmo beleidsdoelstellingen. Momenteel wordt hier actief invulling aan gegeven door inzet van de Wtcg gelden voor de collectieve zorgverzekering minima. Naar verwachting zal vanaf 2016 een aanvullende financiële Wmo regeling in werking treden voor Chronisch zieken en gehandicapten met een laag inkomen. Deze wordt uitgevoerd door team Sociale Zaken. Het is van belang beide teams actief met elkaar te verbinden om te voorkomen dat mensen onnodig worden doorverwezen en dat mensen actief worden gewezen op de voorzieningen waar ze mogelijk aanspraak op kunnen maken als het niet lukt zelf een oplossing te vinden.

*Status: eind 2015 het opstellen van een regeling onder de Wmo, waarna deze in werking kan treden.*

### Schuldhulp meer integreren

De praktijk laat zien dat schulden vaak een rode draad zijn in complexe casussen. Op dit moment wordt de schuldhulpverlening uitgevoerd door een externe organisatie. Het streven van de gemeente is het beroep op schuldhulp te verminderen en indien nodig meer te integreren met de aanpak van andere problemen. Met de invoering van de wet schuldhulpverlening en de ontwikkeling van de integrale dienstverlening wordt overwogen deze dienstverlening door eigen medewerkers te laten verzorgen (vanuit de eigen kernwaarde, doelstellingen en ambitie) en om de schuldhulpverleners nog meer dan nu het geval is te betrekken bij de integrale aanpak.

*Status: naar verwachting zal de nieuwe aanpak vanaf januari 2016 ingaan.*

### Eén cliënttevredenheidsonderzoek voor alle dienstverlening in de Brede HOED.

In het verleden heeft de gemeente periodiek onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van inwoners over de geleverde dienstverlening en de ontvangen ondersteuning. Ze deed dit per beleidsterrein. Met de nieuwe taken en verantwoordelijkheden wil de gemeente toe naar één integraal onderzoek (sociaal domein breed; Wmo, Jeugd en Participatie) waarbij niet alleen wordt gekeken naar de klanttevredenheid (oordeel over de dienstverlening), maar ook de klantervaringen (waarbij wordt gevraagd naar concrete ervaringen). Het onderzoek gaat over de geboden dienstverlening (proces van toeleiding en toegang), zorg en ondersteuning.

*Status: er is een offerte aanvraag gedaan. Het onderzoek over 2015 kan eind 2015 - begin 2016 worden gehouden.*

Het zelfoplossend vermogen

### **Wat willen we bereiken?**

*De klant zal worden ondersteund bij, en worden aangesproken op, het zelfoplossend vermogen. Getracht zal worden om dát wat de klant zelf kan doen of oplossen -de zogenaamde eigen kracht- te versterken. Burgers zijn primair zelf, met behulp van hun netwerk, verantwoordelijk voor het oplossen van problemen.*

### **Wat doen we ervoor?**

Er zijn in deze agenda een aantal collectieve maatregelen en voorzieningen benoemd die een preventieve werking hebben en die kunnen voorkomen dat mensen in een moeilijke situatie terecht komen. De beschikbaarheid van cliëntondersteuners, het aanbod van welzijn, een vrijwilligersnetwerk, extra aandacht voor mantelzorgers etc. Daarnaast zijn er nog een aantal kleinere initiatieven te noemen die burgers versterken en kunnen bijdragen aan het voorkomen van de inzet van duurdere voorzieningen, bijvoorbeeld:

- Preventieve cursussen voor kinderen.

Er worden weerbaarheidstrainingen gegeven, kinderen van gescheiden ouders kunnen deelnemen aan een spel- en praatgroep, er zijn kinderkringen (praatgroepen) en er is een mentoraatsprogramma voor kinderen die naar het voortgezet onderwijs gaan. Het aanbod binnen het preventief jeugdbeleid is voortdurend in ontwikkeling. We maken daarvoor gebruik van de input van de ouder- en kindcoaches en de oudercontactfunctionaris.

*Status: voortdurend in ontwikkeling*

- Een inventarisatie naar het aanbod en de vraag naar 'maatjes'. Er zijn verschillende initiatieven voor verschillende doelgroepen (klanten van de voedselbank, mensen met een licht verstandelijke beperking, etc.). De vraag is of het aanbod de vraag naar maatjesprojecten dekt? Kunnen projecten worden samengevoegd of is er juist meer behoefte aan differentiatie?

*Status: inventarisatie zal begin 2016 worden gedaan*

### Versterken vrijwilligersnetwerk

De gemeente gaat deze zomer starten met Diemen voor Elkaar. Diemen voor Elkaar, een uitbreiding van de Vrijwilligers Vacature Bank, is een digitaal informatiepunt en coördinatiepunt waar vraag en aanbod bij elkaar worden gebracht van activiteiten van inwoners en vrijwilligers(organisaties). Het bevordert ontmoeting, participatie, ondersteuning via informele ondersteuning, sociale verbanden en netwerken.

*Status: de introductie vindt plaats op 11 juni tijdens de Wmo conferentie. Na de zomervakantie treedt de site in werking.*

### Mantelzorg

De wens van cliënten om (langer) thuis te blijven wonen, vraagt samen met de nieuwe Wmo en de hervorming van de langdurige zorg om een andere ondersteuning van mantelzorgers. In het meerjarenbeleidsplan Wmo wordt het mantelzorgbeleid uit 2012 waar nodig bijgesteld. Het mantelzorgbeleid moet gericht zijn op het versterken van de positie en regie van mantelzorgers en vrijwilligers, het verlichten van mantelzorg en vrijwilligersbeleid en het beter verbinden van informele en formele ondersteuning en zorg. Zo zal er bijvoorbeeld meer inzet nodig zijn op informele respijtzorg.

*Status: start november 2015*

### Versterken positief opvoedklimaat

In het kader van de nieuwe gemeentelijke taak op het gebied van de jeugdzorg, gaan we in 2015 onderzoeken of we een digitaal platform gaan inrichten. Het digitale platform faciliteert de ontmoeting en 'zelfhulp'. Zodat ouders en kinderen ervaringen kunnen uitwisselen en tips krijgen om problemen zelf op te lossen.

*Status: krijgt na de zomer prioriteit*

### Communicatietraject ten behoeve van gedragsverandering

Om de gewenste gedragsverandering te bewerkstelligen is in 2014 een kernboodschap en een slogan (Diemen, dat zijn wij!) geformuleerd. De slogan verwijst naar de verbinding en de samenhang in de gemeente en wijst erop dat iedereen een steentje bij kan dragen. Waar nodig worden de kernboodschap en/of de slogan ingezet. Het kan tevens houvast bieden bij contacten met de pers en externe partijen. Communicatie vindt plaats op verschillende manieren en via verschillende kanalen, bijvoorbeeld door de maandelijkse advertenties in het Diemer Nieuws.

*Status: voortdurend. Is gestart in september 2014.*

### Betrek de klant bij de transformatie

#### *Panelgesprekken*

Het voornemen is om eens per jaar een panelgesprek tussen hulpverleners/regisseurs en de klanten te organiseren, waarin de beide groepen ervaringen over de dienstverlening kunnen uitwisselen. Deze manier van jezelf een spiegel voorhouden is een aanvulling op het cliënttevredenheids- en cliëntervaringsonderzoek.

*Status: eerste panelgesprek eind 2015*

#### *Digitaal platform Jeugd*

We vinden het belangrijk om jeugdigen en ouders te betrekken bij de preventie en zorg die geleverd wordt. Niet alleen als zij zelf ondersteuning of hulp krijgen, maar ook bij de inrichting en uitvoering van de jeugdzorg. Veel zaken zijn al geregeld in de Jeugdwet, andere punten moeten we nog uitwerken. De mate waarin jeugdigen en ouders kunnen meepraten over wat zij zelf belangrijk vinden in de ondersteuning, wordt voor een deel al wettelijk verplicht vormgegeven door de jeugdhulpinstelling zelf met cliëntenraden en medezeggenschapsraden. Om een goede inbreng van jeugdigen, ouders of cliëntenorganisaties bij de transitie en de transformatie van de jeugdhulp te realiseren, willen we onderzoeken welke vorm daarvoor het meest geschikt is. Het ligt niet voor de hand om net als bij de Wmo een onafhankelijke adviesraad op te richten, veel jeugdigen en ouders maken incidenteel gebruik van jeugdhulp en om hen te binden is dus lastig. Daarnaast moet het aansluiten bij de doelgroep. Het onderzoeken van een digitaal platform (internet forum) ligt dan ook voor de hand.

*Status: dit punt heeft nog geen prioriteit gekregen, maar wordt in mei opgepakt. De jongerenraad is gevraagd of zij mogelijk een bijdrage kunnen leveren, gelet op hun contacten met jongeren, daar is nog geen reactie op gekomen.*

Zorg moet sneller, beter passen

### **Wat willen we bereiken?**

*Om de vraag van de klant op een goede manier te behandelen, is het ook van belang om een beeld te krijgen van wat er achter die vraag schuil kan gaan. In de huidige praktijk wordt vaak met lichte methodes begonnen en als dat niet helpt wordt er steeds zwaardere zorg ingezet. De geboden zorg moet sneller, beter passen.*

### **Wat doen we ervoor?**

#### Het voeren van het Brede Gesprek door cliëntondersteuners

In voorbereiding op de transitie in 2015 hebben de cliëntondersteuners van gemeente (de participatiecoaches en de Wmo consultants) en partnerorganisaties de training Het Brede Gesprek gevolgd. Hierin hebben ze kennis gemaakt met het gedachtegoed van de Kanteling, het integraal denken en eigen kracht. In de training is aandacht besteed aan de Zelfredzaamheidsmatrix, hét instrument om integraal te leren kijken, en er is geoefend met gesprekstechnieken waarmee de eigen kracht van het eigen netwerk in beeld wordt gebracht en technieken om dat netwerk te ondersteunen. Voor de komende tijd is het nodig nog aandacht te besteden aan de consequente uitvoering van het Brede Gesprek door cliëntondersteuners van het Brede Hoed Netwerk. Het werken in een applicatie waarin de zelfredzaamheidsmatrix is opgenomen zal daaraan een positieve bijdrage leveren. *Status: alle cliëntondersteuners hebben een cursus gevolgd. Werken met de applicatie waarin ook verslag kan worden gedaan van het gesprek start eind april.*

#### Huisbezoeken

Bij gemeentelijke cliëntondersteuners is het de laatste jaren steeds vaker gedaan; het afleggen van een huisbezoek om meer zicht te krijgen op de hele situatie en de vraag niet als een geïsoleerde aanvraag te behandelen. Het idee erachter is dat als er in een vroeg stadium een breed beeld is, dat direct de juiste maatregelen getroffen kunnen worden en daarmee in bepaalde gevallen erger wordt voorkomen. Ook de jeugdconsulent gaat al regelmatig op huisbezoek.

*Status: voortdurend. De huisbezoeken worden sinds april ondersteund met een applicatie waardoor het gesprek en een eventuele aanvraag ter plekke kunnen worden ingevoerd en getekend. Alle gemeentelijke cliëntondersteuners hebben de beschikking over deze app.*

#### Herijking/ herzien basispakket jeugdgezondheidszorg (JGZ)

Het vernieuwde basispakket JGZ 2016 - 2020 sluit aan bij de recente ontwikkelingen in het sociaal domein waarbij het accent steeds meer op (vroeg-)signalering, preventie, risicosturing en het voorkomen van te dure zorg komt te liggen. In het nieuwe basispakket is enige mate van flexibiliteit ingebouwd, zodat bijvoorbeeld ouders en kinderen die geen zorg nodig hebben niet opgeroepen worden voor een consult en er juist extra zorg (o.a. huisbezoek) kan worden ingezet voor ouders die dat wel nodig hebben.

*Status: de uitvoering van het basispakket start per 1 januari 2016*

#### Doorontwikkeling toegang en functie jeugdconsulent

De functie van jeugdconsulent is nieuw. De werkwijze is nog in ontwikkeling. De formatie van de jeugdconsulent is gebaseerd op verwachte klantroutes van jeugdigen. Er zijn meerdere verwijzers die jeugdigen kunnen verwijzen naar een maatwerkvoorziening. In 2015 krijgen we meer inzicht hoe jeugdigen hun proces doorlopen (via huisarts, ouder-kindcoach of leden van het Brede Hoed Team) indien zij een maatwerkvoorziening nodig hebben. Dit kan leiden tot aanpassing in de werkwijze en de beleidsregels jeugdhulp.



*Status: dit is een continu proces, er zijn al efficiëncy wijzigingen doorgevoerd. Eind 2015 hebben we een beter beeld van de klanten en de weg die ze doorlopen, dan bekijken we of we nog andere wijzigingen moeten doorvoeren.*

#### Aansluiting 16-17 jarigen uit het VSO

De meeste jongeren uit Diemen zitten in Amsterdam op school. Via het Amsterdamse netwerk, de jongerenwerker en de leerplicht ambtenaar worden afspraken gemaakt met betrekking tot de signalering en vroegtijdige aanmelding van jongeren met een beperking. Dit geldt met name voor de groep 16 en 17 jarigen. Het is belangrijk tijdig contact te zoeken met deze jongeren, zodat een vervolgtraject kan worden voorbereid. Ze kunnen er bijvoorbeeld actief worden gewezen op de nieuwe individuele studietoelage en de re-integratievoorzieningen van de gemeente.

*Status: in het najaar worden werkafspraken gemaakt om bovenstaande te realiseren.*

#### Doorontwikkeling Ouder Kind Coaches

Met het inzetten van de ouder- en kindcoach (OK coach) is er vanaf augustus 2014 meer professionele (ambulante ondersteuning) zorg in de school beschikbaar voor kinderen, ouders en de leerkrachten. De OK coach is een professional die advies en ondersteuning geeft aan ouders en kinderen bij vragen rondom de opvoeding en sociaal emotionele ontwikkeling of bij gezinsproblemen door middel van gesprekken, themabijeenkomsten en cursussen. Op deze manier worden vraagstukken na signalering vroegtijdig opgepakt en kan er samen naar passende oplossingen gezocht worden en kan, indien nodig, snel de juiste hulpverlening worden ingezet. Daarnaast kan de OK coach samen met de intern begeleider leerkrachten ondersteunen bij zorgsignalering en maakt de OK coach onderdeel uit van het school(zorg) team. In januari 2015 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden. Het algemene beeld is positief en het voldoet daarmee aan de verwachtingen van zowel school, de ouder- en kindcoach als de gemeente. Bij de doorontwikkeling van de functie wordt met OK coach gewerkt aan sturing, kwaliteit en bestendigheid. Ook worden ervaringen van kinderen, ouders en leerkrachten meegenomen.

*Status: de 2<sup>o</sup> evaluatie zal plaatsvinden voor de zomer.*

#### Extra inzet POH-er

De huisarts is naast het onderwijs, kinderopvang, peuterspeelzalen, de belangrijkste signaleerder van een kind met hulpvragen. Vroegsignalering is belangrijk en een snelle aanpak is essentieel. Vaak kan met een lichte vorm van begeleiding of hulpverlening het probleem worden opgelost; niet elk kind heeft specialistische hulp nodig. Een POH-er (praktijkondersteuner huisartsen) die gespecialiseerd is in basis GGZ, kan de huisarts ondersteunen bij deze specifieke problematiek. De POH-er kan zelf in vijf gesprekken ondersteuning bieden. Bij de beide gezondheidscentra in Diemen is nu vier uur per week een POH-er actief. In het kader van het provinciale project 'Het inrichten van de toegang doe je samen' is een budget beschikbaar voor het starten van een pilot om extra inzet van een POH-er GGZ te bekostigen. Een dergelijke pilot zou als doel hebben jeugdigen met psychische problematiek vroegtijdiger op te sporen, om een laagdrempelige zorgvoorziening in de eerste lijn te creëren en daarmee verwijzing naar de (dure) 2e lijnsvoorziening terug te dringen. Met andere woorden: minder snel diagnosticeren en doorverwijzen, maar in plaats daarvan zo licht mogelijk hulp, ondersteuning en –handelingsgericht- advies geven aan de ouders, het kind en bijvoorbeeld de school. Daarnaast kan de praktijkondersteuner GGZ een belangrijke "brugfunctie" vervullen naar het Brede Hoed Team en andere cliëntondersteuners.

*Status: Er wordt een pilot ontwikkeld, die mogelijk na de zomer kan worden gestart. Op basis van de ervaringen vanuit de pilot wordt bekeken of deze functie in 2016 geïmplementeerd moet worden.*

Zo licht als mogelijk; de balans tussen maatwerk en algemene voorzieningen

### **Wat willen we bereiken?**

*We geven hulp, ondersteuning en advies zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk. Dit geldt voor de daadwerkelijk te verstrekken voorzieningen, maar ook voor de wijze waarop de klant benaderd wordt.*

*We streven naar een goede balans tussen maatwerk voorzieningen en algemene voorzieningen.*

### **Wat doen we ervoor?**

#### Cliëntondersteuning

In de Wmo 2015 is opgenomen dat de gemeenten verplicht zijn om cliëntondersteuning als kosteloze algemene voorziening te organiseren voor alle burgers in hun gemeente, ongeacht hun beperking. Voor 2015 zijn hierover subsidieafspraken gemaakt met MEE. In 2015 zal bekeken worden of we dit vanaf 2016 verder laten lopen als structurele subsidie of dat er op een andere wijze producten worden afgenomen bij MEE.

*Status: eind 2015 afspraken met MEE over het eventuele vervolg van hun inzet*

#### Huis van de Buurt

Een van de speerpunten van de transformatie is de ombuiging van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen. In wijkaccommodatie t Kruidvat is daarom een pilot Huis van de Buurt gestart. De missie van het Huis van De Buurt is het ontwikkelen, realiseren en onderhouden van een veilige infrastructuur op buurtniveau, waardoor doelgroepen beter in staat zijn om hun eigen leven richting te geven en deel te nemen aan het maatschappelijk leven met tijdelijke en/of permanente, gedeeltelijke en/of gehele ondersteuning. Het Huis van de Buurt is er nadrukkelijk voor iedereen, ongeacht of iemand wel of geen beperking heeft. In 2015 zal de pilot worden geëvalueerd en zal het Huis van de Buurt worden aangepast, zodat ook minder validen beter toegang hebben tot het Huis van de Buurt.

*Status: de pilot loopt tot 1 juli 2015 en op basis van de ervaringen in de pilot zal worden bekeken of deze wordt verlengd.*

#### Lunchroom de Omval.

Cordaan, Philadelphia en Stichting De Omval hebben een dagbestedingsactiviteit geopend in De Omval, te weten een lunchroom. Hier kunnen ongeveer 4 cliënten met een beperking leren en werken. In 2015 zal dit worden uitgebreid naar de Participatiewet.

*Status: doorlopend*

#### Armoedebeleid

In 2015 wordt het gemeentelijk armoedebeleid herijkt. Het nieuwe armoedebeleid wordt vastgelegd in twee nota's. Ten eerste een technische nota met financiële maatregelen en aanpassing van het beleid bijzondere bijstand. Ten tweede krijgt het nieuwe armoedebeleid een plaats in het meerjarenbeleidsplan Wmo. Door het armoedebeleid niet alleen te vertalen in inkomensmaatregelen, maar door verband te leggen met elementen als eenzaamheid of ziekte kunnen we ook andere, meer algemene voorzieningen creëren of uitbreiden.

*Status: de financiële maatregelen ten behoeve van het armoedebeleid komen in juni in de raad aan de orde. Het meerjarenbeleidsplan Wmo staat gepland voor november 2015.*

### Wijkverpleegkundigen

Sinds 1 januari 2015 hebben Cordaan en Amstelring extra middelen ontvangen voor de inzet van een zogenaamde S1-wijkverpleegkundige in het Brede Hoed Netwerk. De S1-functie wordt niet ingezet voor medische handelingen, maar is bedoeld als een regiefunctie; als de ogen en oren van een wijk. Deze functionaris staat dichtbij de klanten en kan signaleren en doorverwijzen. In overleg met de aanbieders en de huisartsen wordt bekeken op welke wijze in Diemen deze functie, ongeveer 1 fte, zal worden ingezet.

*Status: voor de zomervakantie 2015 zijn er formele afspraken gemaakt*

### Toelage Hulp bij het Huishouden

Voor 2015 en 2016 heeft het Rijk €75 miljoen euro beschikbaar gesteld in de vorm van een toelage huishoudelijke hulp (HHT) voor het behoud van banen in de sector van hulp bij het huishouden. In dat kader zal de gemeente Diemen in samenwerking met Ouder-Amstel, Uithoorn en de Ronde Venen in mei 2015 een pilot "HHT Diensten Thuis" starten om extra ondersteuning te bieden aan klanten die hulp bij het huishouden hebben of aan mantelzorgers, om hen te ontlasten. Één van de diensten die met de toelage binnen deze pilot opgezet kunnen worden, is een was- en strijkservice. Klanten kunnen gebruik maken van de was- en strijkservice als voorliggende voorziening op de hulp bij het huishouden.

*Status: in mei 2015 worden de contracten ondertekend met aanbieders voor hulp bij het huishouden en zal de pilot "HHT diensten thuis" starten*

### Verdere ontwikkeling algemene voorzieningen

In 2015 worden veel cliënten gesproken door cliëntondersteuners van de gemeente. De verwachting is dat deze gesprekken een verder beeld geven waaraan behoefte is bij de cliënten en kan worden bekeken of dit aanbod in Diemen aanwezig is en zo niet of het haalbaar is om dit te realiseren, eventueel met behulp van 'Diemen voor Elkaar'.

Voorbeelden van vragen die tot nu toe zijn genoteerd:

- Een boodschappenbus;
- Vrijwilligers om kinderen met een handicap of gedragsprobleem te ondersteunen bij een gewone sportclub of andere vrijetijdsclub;
- Was- en strijkservice

*Status: eind 2015 wordt de balans opgemaakt en bezien welke algemene voorzieningen nog meer gerealiseerd kunnen worden.*

### Rol van welzijn

In de ontwikkeling van het Sociaal Domein past het idee dat welzijn meer taken overneemt van formele zorgorganisaties. Met de SWD wordt gesproken over deze informele zorg. De aandacht richt zich onder andere op het intensieve jongerenwerk. Hierbij wordt samenwerking gezocht tussen ouder- en kindcoaches en het jongerenwerk. De verwachting is tevens dat de nieuwe overlegstructuur (met name het zorg en signalenoverleg) een betere verbinding tot stand brengt tussen onderwijs, zorg, wonen en welzijn. Daarnaast wordt gekeken of Wonenplus uitgebreid kan worden naar meer kwetsbare thuiswonende groepen. Ten slotte is er aandacht voor communicatie en kennisuitwisseling over elkaars aanbod tussen de Brede Hoed naar de SWD en vice versa.

*Status: voortdurend*

## Verbindingen tussen organisaties

### **Wat willen we bereiken?**

*Lokaal aanbod waar mogelijk, regionaal of bovenregionaal waar noodzakelijk. We investeren in verbindingen tussen organisaties. Het Brede Hoed Netwerk is hiervan een voorbeeld.*

### **Wat doen we ervoor?**

#### Doorontwikkeling van het Brede Hoed Netwerk

Het Brede Hoed Netwerk (alle partijen die op de een of andere manier een bijdrage leveren aan zorg, welzijn en opvoeding in Diemen) weten elkaar steeds beter te vinden. De bijeenkomsten in het kader van privacy (waarover later meer) spelen daarbij een belangrijke rol, maar ook bijvoorbeeld het maken van afspraken met de huisartsen zorgt ervoor dat partijen steeds beter weten wie aanspreekbaar is voor welke problemen. De samenwerking, de lijnen waarlangs verwezen wordt en welke partij waarop aanspreekbaar is, blijven de komende jaren belangrijke aandachtspunten. Met de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn is een provinciale subsidie aangevraagd en gekregen voor een project waarin de samenwerking met de partners centraal staat 'Het inrichten van de toegang doe je samen'. De subsidie wordt ingezet voor een aantal projecten dat hieronder beschreven staat.

*Status:voortdurend*

#### Privacyprotocol

Een belangrijk onderdeel van de samenwerking met de partners van het Brede Hoed Netwerk is tijdige uitwisseling van informatie en goede communicatie tussen de diverse partijen. Om dit mogelijk te maken is het wenselijk met alle betrokken partijen afspraken te maken over de wijze van informatie uitwisseling. De gemeente is daarom gestart met een Leertuin Privacy. Dit is een zogenaamd traject met action learning; aan de hand van concrete gevallen wordt bekeken wat wel en niet uitgewisseld wordt. Er is hiervoor een wegingskader beschikbaar, aan de hand waarvan de subsidiariteit (is het echt noodzakelijk?), proportionaliteit (heiligt het doel de middelen?) en doelmatigheid (is dit de juiste partij om mee te delen?) wordt afgewogen of informatie wel of niet gedeeld kan worden en met wie. 'Motiveer' en 'documenteer' zijn twee kernbegrippen in deze leertuin. Op basis van de ervaringen in dit traject zal in oktober 2015 met alle betrokken partijen een privacyprotocol worden afgesloten.

*Status: tot en met september action learning en in oktober formele ondertekening van de afspraken.*

#### Samenwerkingsafspraken met huisartsen

Op 5 maart hebben de huisartsen van Diemen en de gemeente een intentieverklaring tot samenwerking getekend. Deze verklaring heeft tot doel de samenwerking tussen huisartsen en gemeente te verstevigen en daarmee, in het belang van de jeugdigen van Diemen, de dienstverlening vorm te geven en de wederzijdse rollen en afspraken vast te leggen. In de intentieverklaring staan onder andere afspraken over doorverwijzing, het uitwisselen van ervaringen, over samenwerking tussen huisartsen enerzijds en de jeugdconsulent en het Brede Hoed Team van de gemeente anderzijds. De gemeente en huisartsen zullen eens per kwartaal overleggen om knelpunten in de nieuwe werkwijze te signaleren en op te lossen. Naast de afspraken over jeugdigen, wordt ook met de huisartsen gesproken over samenwerking met gemeente en wijkverpleegkundigen ten behoeve van de doelgroep van de Wmo (zie *Zo licht als mogelijk*).

*Status: intentieverklaring is ondertekend, nu wordt eens per kwartaal met de huisartsen overlegd over de samenwerking.*

### Prestatieafspraken met partners in het Brede HOED Netwerk.

Zoals ook al in de inleiding is aangegeven kan de gemeente de omslag naar een andere werkwijze niet alleen maken. Een groot deel van de dienstverlening is belegd bij onze samenwerkingspartners. In de programma's van eisen voor de aanbesteding zal partners gevraagd worden op welke wijze zij vorm geven aan de transformatie. Met subsidiepartners worden hiervoor prestatieafspraken gemaakt.

*Status:transformatie wordt ook meegenomen in de volgende aanbestedingsrondes en besprekingen met subsidiepartners. Eind 2016 moeten hierover met alle betreffende partners afspraken zijn gemaakt.*

### Nieuwe overlegstructuur

In het verleden was de overlegstructuur in Diemen vooral georganiseerd per domein. Bijvoorbeeld onderwijs, veiligheid, wonen, zorg, Wmo, participatie en jeugd. Met de komst van de decentralisaties werd de roep om een andere –domeinoverstijgende- vorm groter. Er is daarom een nieuwe vergaderstructuur uitgewerkt op casuïstiek- en op bestuurlijk niveau. De nieuwe overlegstructuur is per 1 januari 2015 gestart. Het startsein werd gegeven door een bestuurlijke bijeenkomst over privacy en gegevensuitwisseling. Omdat het sociale domein volop in beweging is, zal de overlegstructuur na verloop van tijd worden geëvalueerd en eventueel worden aangepast. Deelnemende partijen hebben de gelegenheid om wijzigingen voor te stellen.

*Status: gestart per januari 2015. Aan het eind van 2015 wordt de nieuwe werkwijze geëvalueerd en eventueel aangepast.*

### Sociale kaart

Met de sociale kaart bedoelen we: een digitale voorziening voor professionals en inwoners waarmee ze op eenvoudige wijze kunnen nagaan door wie welke voorzieningen of ondersteuning wordt aangeboden op het gebied van wonen, zorg en welzijn in Diemen en omgeving. De sociale kaart ondersteunt alle partners binnen het Brede Hoed Netwerk. In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2015 zal door net-creators een versterking worden gerealiseerd van de huidige informatievoorziening via de gemeentelijke website(s).

*Status:voor de zomervakantie 2015 zal de sociale kaart gebruikt kunnen worden genomen.*

### Uitbreiding Matchpoint

Het is wenselijk om meer partijen te laten werken met Matchpoint. Matchpoint is een digitaal systeem waarin hulpverleners kunnen registreren dat zij zorgen hebben om een jongere. Bij meer partijen kan gedacht worden aan huisartsen, Veilig Thuis en de Blijfgroep. Door de verwijsindex zijn professionals op de hoogte wie er bij een gezin betrokken is. Hierdoor kan er sneller worden afgestemd en het bevordert de integrale aanpak.

*Status: in de loop van 2015 zullen de huisartsen in Diemen worden benaderd om zich aan te sluiten bij Matchpoint.*

### Verbinding passend onderwijs – jeugdhulp taken gemeenten

Met het samenwerkingsverband Amsterdam-Diemen worden afspraken gemaakt over de aansluiting passend onderwijs op de jeugdhulp in de gemeenten en andersom. In Diemen hebben we korte lijnen met de adviseur van passend onderwijs.

*Status: voortdurend*

### Transformatie inkoop specialistische jeugdhulp

De zorg voor 2015 en 2016 is ingekocht. Voor 2016 kijken hoe we binnen de bestaande raamovereenkomsten kunnen innoveren en transformeren. Er komt weer een efficiëntiekorting. Hoe kunnen we meer en goedkoper kwalitatieve zorg inkopen en meer zorg lokaal aanbieden. In de regio zijn er inkoopafspraken voor de specialistische jeugdhulp waaraan we deelnemen. Voor de gecertificeerde instellingen (gezinsmanagement) en het generalistisch ambulante (inzet leden BHT) maken we in Amsterdam Amstelland of DUO

verband afspraken voor 2016. In het 3<sup>e</sup> kwartaal wordt de inkoopstrategie voor 2017 bepaald.

*Status: de inkoopafels in de regio komen bij elkaar. Met JBRA, Spirit, Altra en MOC Kabouterhuis hebben we de eerste voortgangsgesprekken, daarbij staat de transformatie op de agenda.*

### Veilig thuis

De aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. De vorming van Veilig Thuis is een belangrijk onderdeel van deze aanpak. Veilig Thuis is op 1 januari 2015 van start gegaan en voegt de Steunpunten Huiselijk Geweld, het Advies en Meldpunt Kindermishandeling en een deel van Vangnet (GGD) samen. De komende jaren zal Veilig Thuis worden uitgebreid met verwante organisaties zoals een expertisecentrum, centrum voor seksueel geweld en mogelijk ook de crisisopvang. Er wordt een lokale vertaling gemaakt van het regionale beleidskader waarin onder andere aandacht zal zijn voor signalering & melding, preventie, interventies & nazorg. Belangrijk aandachtspunt voor de komende periode is de aansluiting van Veilig Thuis op ons lokale netwerk en het Brede Hoed Team.

*Status: gestart januari 2015. Uitbreiding en inbedding in de komende periode.*

Ruimte voor de professional

### **Wat willen we bereiken?**

*De gemeente Diemen wil daar waar mogelijk ruimte creëren voor professionals om aan de slag te gaan met cliënt zonder direct in bureaucratische trajecten te vervallen.*

### **Wat doen we ervoor?**

#### Organiseren toegang jeugdzorg

Naast de wettelijk gemandateerde huisarts, jeugdarts en medisch specialisten, heeft de gemeente ervoor gekozen om de doorverwijzing van bepaalde voorzieningen te laten verzorgen door het Brede Hoed Team, de schoolcoach en de jeugdconsulent. In 2015 krijgen we meer inzicht hoe jeugdigen hun proces doorlopen (via welke verwijzer) als ze een maatwerkvoorziening nodig hebben. Dit kan leiden tot aanpassing in de werkwijze en de beleidsregels jeugdhulp. Het uitgangspunt bij de aanpassingen is steeds dat bureaucratie voor klanten en ondersteuners tot het minimum wordt beperkt.

*Status: continu proces, eerste aanpassing is reeds gedaan in toeleiding naar dyslexie.*

#### Alternatieve wijzen van verantwoording

In de loop van 2015 wordt gekeken of er naast de reeds vastgelegde afspraken over verantwoording op een andere manier kennis kan worden gedeeld met de partnerorganisaties van de gemeente. Gedacht kan worden aan een gesprek met verschillende betrokken partijen om met elkaar ervaringen te delen en knelpunten te signaleren.

*Status: start van de oriëntatie in het najaar van 2015. Sluit aan bij de doorontwikkeling van indicatoren en meetinstrumenten (zie Wat hebben we er voor nodig?).*

### **Wat hebben we ervoor nodig?**

#### *ICT*

Veel van de bovenstaande projecten komen niet van de grond zonder adequate ICT ondersteuning. Voor het uitgangspunt 'Eén klant of gezin, één plan' is uitwisseling van gegevens tussen consulenten in dienst van de gemeente en externe partners, zoals bijvoorbeeld het Brede Hoed Team, essentieel. Ook voor de huisbezoeken, waar ter plekke een breed gesprek wordt gevoerd en bijvoorbeeld een aanvraag kan worden ondertekend, is ICT ondersteuning onontbeerlijk. Om dit te faciliteren is een zogenaamde regie applicatie aangekocht. Deze applicatie wordt de komende periode in gebruik genomen door het Brede Hoed Team, het team Wmo, het KCC en enkele externe cliëntondersteuners die voor de gemeente Diemen werken. In het kader van de privacy werkt het systeem met verschillende autorisatieprofielen.

#### *Monitoring en verantwoording*

Om te zien of alle maatregelen die genomen zijn het juiste effect hebben en te zien op welke punten bijgestuurd moet worden, is een goede monitoring belangrijk. Er is een eerste opzet gemaakt voor een verantwoordingssysteem voor de verschillende doelgroepen (raad, bestuur, management). In de kwartaalbrief wordt de Raad op kwalitatieve en kwantitatieve wijze op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen omtrent de decentralisaties. Het betreft hier echter met name prestatie-indicatoren. Doorontwikkelen van indicatoren en meetinstrumenten is een aandachtspunt voor de komende periode. Daarnaast gaan

cliëntondersteuners aan de slag met de zelfredzaamheidsmatrix. Deze matrix laat op klantniveau het zelfredzaamheidsniveau zien. Bekeken zal worden of het mogelijk is om hier ook op een meta niveau conclusies uit te trekken.

#### *Personele bezetting*

In 2014 is een inschatting gemaakt van de extra formatie die nodig zou zijn om de nieuwe taken uit te voeren en de nieuwe werkwijze door te voeren. In de eerste maanden van 2015 is duidelijk geworden dat zowel de functie van de extra Wmo consulent als die van de jeugdconsulent onder druk staan. Dat zit in de hoeveelheid (aan)vragen, het inwerktraject, de profilering van de functie van Jeugdconsulent, maar ook in de extra vormvereisten die de nieuwe Wmo wet met zich meebrengt (eerst een gespreksverslag en dan nog een beschikking in het geval er een maatwerkvoorziening nodig is). De ontstane druk wordt allereerst opgevangen door tijdelijke extra inzet.

#### *Klachten en bezwaarprocedure*

De nieuwe werkwijze kan ten slotte ook leiden tot het vaker afwijzen van aanvragen. Een heldere klachten en bezwaarprocedure is dan ook van belang. Voor de klachtenprocedure Sociaal Domein is aangesloten bij de klachtenprocedure van de gemeente. Er kan tevens een beroep worden gedaan op de Ombudsman. Voor bezwaar en beroep hebben de betreffende teams en ook Juridische Zaken tijdelijk een beperkt aantal extra uren gekregen om eventuele bezwaren snel en adequaat te kunnen behandelen.

#### *Borging, opvolging en bijsturing*

Zoals al in de inleiding is aangestipt, loopt het maken van plannen en het starten van een nieuwe werkwijze vaak vooruit op een cultuuromslag en vervolgens op een gedragsverandering. Dat geldt voor onze eigen organisatie, maar ook voor partners en burgers. Het volgen van een training is nuttig als het geleerde consequent wordt toegepast, een samenwerkingsintentie draagt bij als het opvolging krijgt en leidt tot afspraken in het belang van de klant en een integrale klantbenadering heeft pas echt meerwaarde als iedereen leert om over de grenzen van zijn eigen specialisme te kijken.

Het opvolgen van de acties, het monitoren van het effect en het desgewenst bijsturen is daarom van het grootste belang. Dit plan dient als handvat daarvoor. Door de voortgang bij te houden en de ontwikkelingen zo nu en dan te toetsen aan het uitgangspunt waaraan het zou moeten bijdragen, zien we of we nog op de goede weg zijn.