



Haaren
Helvoirt
Esch
Biezenmortel

gemeente
Haaren

Raad:
Beslissing:

Info aan de raad



Info beschikbaar op	: 8 mei 2019
Raadsvergadering	: 4 juli 2019
Portefeuillehouder	: Adrienne Verschuren
Registratienummer	: 772
Onderwerp	: Lokale toegang van het Sociaal Domein.

Kennis te nemen van :

1. de lokale toegang van het Sociaal Domein.

Inleiding

De transformatie in het sociale domein is al een tijd in volle gang. We pakken dit op vanuit verschillende invalshoeken. Eén daarvan is de lokale toegang (Loket Wegwijs). In deze raadsinformatiebrief lichten we toe wat we via de lokale toegang willen doen, hoe we het aanpakken, welk doel we hebben en wanneer dit is afgerond.

Aanleiding

Wanneer onze inwoners een zorg- en/of ondersteuningsvraag richting de gemeente hebben, dan is het van belang dat zij weten waar ze met hun vragen terecht kunnen. En dat zij daar ook goed en op meerdere levensgebieden geholpen worden (integraal loket). Op dit moment hebben we dat nog niet zo geregeld en stellen onze inwoners vragen aan de diverse loketten, waarbij we achter die loketten op verschillende manieren werken. Het is niet zo dat dit slechte zorg oplevert, maar maakt wel dat kansen om problemen meer integraal aan te pakken worden gemist. Daarom vinden we het van belang dat we de ondersteuningsvragen van onze inwoners concentreren, zodat de consulenten de vraag vanaf het eerste contactmoment goed, efficiënt en actief kunnen oppakken..

Dat vraagt om verbetering. Voor de inwoner moet het duidelijk zijn waar men vragen kan stellen en de vraag van de inwoner dient breed en integraal opgepakt te worden. Op deze manier willen we komen tot een integraal loket/integrale toegang. Door middel van een korte screening bij de eerste contact worden alle leefgebieden onderzocht. Afhankelijk van welke ondersteuning nodig is, krijgt de inwoner een vast contactpersoon met de juiste deskundigheid voor de hulpvraag van deze inwoners. Deze contactpersoon, ook wel regisseur genoemd, stelt samen met de inwoner een plan

op om de gewenste ondersteuning op meerdere leefgebieden te realiseren. Eventueel wordt daarbij deskundigheid van anderen ingewonnen. De eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoner is daarbij uitgangspunt. De contactpersoon is in staat deze eigen kracht te activeren en heeft daarbij zicht op het lokale netwerk.

Het is van belang dat de ondersteuning zo dichtbij mogelijk wordt verleend. Naast de herkenbaarheid en bereikbaarheid van een integraal loket vraagt dat ook om herkenbare lokale teams van consulenten in de buurt, die eenduidige ondersteuning geven en werken vanuit één gezin, één plan en één regisseur. Bovendien is het van belang dat dergelijke lokale teams beter bekend zijn met de lokale sociale kaart in onze dorpen en de voorliggende voorzieningen. Op die manier hopen we ook de 0-de en 1-e lijn beter in hun kracht te zetten.

Kernboodschap

Wensen aan de geleverde ondersteuning

Om de transformatie van het Sociale Domein een goede kans van slagen te geven, is het nodig om de ondersteuningsvraag van de inwoner op de juiste manier aan te pakken. De juiste manier betekent dat de ondersteuning aan vier elementen voldoet:

- De vraag moet integraal opgepakt worden.

Bij een ondersteuningsvraag verkennen we of er op meerdere levensgebieden ondersteuningsbehoeftes spelen. Is dat het geval, dan kiezen we voor een vorm van ondersteuning die het meest effectief is en die in samenhang bijdraagt aan een oplossing op al deze levensgebieden.

- Maximale inzet van eigen kracht en lokale netwerk/voorzieningen.

De ondersteuning moet afgestemd zijn op de (on)mogelijkheden van de inwoner. Ondersteuning van eigen kracht geeft de inwoner ook meer voldoening en geeft hem of haar vertrouwen om in actie te komen en zelf de regie van zijn leven te pakken. Succes ervaringen zijn daarbij belangrijk.

- Niet alleen gericht op individu, maar ook op versterken van sociale basisstructuur.

Ondersteuning van de inwoners moet niet alleen gericht zijn op een individuele vraag. Bij elke vraag moet tegelijk ook gekeken worden op welke wijze de oplossing kan bijdragen in het versterken van de lokale basisstructuur. Waar kunnen verbindingen gelegd worden die meer mensen kunnen ondersteunen? Gezamenlijke oplossingen (als voorbeeld: indicatievrije voorzieningen in de wijk, ondersteund door professionals) hebben niet alleen de potentie om goedkoper te zijn, ze versterken ook de sociale structuur en de leefbaarheid in de wijk of dorp.

- Duurzaam

Bovenstaande werkwijzen dragen actief bij aan het meer duurzaam maken van een oplossing op een ondersteuningsvraag. Het probleemoplossend vermogen van de inwoner en zijn omgeving wordt versterkt zodat hij/zij minder snel weer een beroep op de gemeente hoeft te doen. Dit kan op de langere termijn de stijging van de kosten in het sociale domein helpen beheersen.

Benodigde organisatie

Om tot het integrale loket te komen met een verbeterde ondersteuning (integraal, eigen kracht, versterken basisstructuur en duurzaam) zal ook de huidige werkwijze van onze organisatie, onze (wegwijs)consulenten, en onze BJJ's en Sociale Teams herzien moeten worden. De huidige wijze van werken in kolommen (Wmo, Jeugd en Participatie) moeten daarvoor meer met elkaar verbonden worden. Daarnaast moet de kennis van de lokale netwerken, sociale basisstructuur en versterken van eigen kracht verbeterd worden.

Wij zetten drie lijnen in om dit te realiseren:

- Werken met lokale teams

Door lokale teams met consulenten te organiseren die zijn samengesteld vanuit de drie kolommen (Wmo, Jeugd en Participatie) kunnen de integraliteit beter waarborgen. Daarnaast kunnen lokale teams zich beter verbinden met de lokale netwerken en aanwezige basisstructuur in een gebied.

- Verbeteren van het werkproces

Het huidige werkproces is nogal ambtelijk ingericht en niet gericht op de versterking van eigen kracht. Er wordt ingezet op een nieuw versimpeld werkproces, waarbij elk stap in het proces meerwaarde moet opleveren voor de inwoner (m.u.v. wettelijk noodzakelijke stappen). Onnodige administratieve processen worden uit het proces gehaald. Doelmatigheid en rechtmatigheid worden in dit proces continu getoetst.

- Versterking competenties

De integrale werkwijze en versterken van eigen kracht, netwerken en sociale basisstructuur vraagt een andere manier van werken, gedrag en houding van onze medewerkers. De benodigde competenties moeten vastgesteld worden en waar nodig ontwikkeld en versterkt.

Daarnaast wordt gekeken naar een computersysteem dat de consulenten beter kan ondersteunen en tegelijk ook regie aan de inwoner kan geven.

Communicatie

We organiseren een informatieavond op 14 mei. Daar kunnen wij u verder bijpraten en eventueel zaken verder toelichten

Vervolg

Op dit moment zijn drie werkgroepen van beleids- en uitvoerende medewerkers van Wmo, Jeugd en Participatie bezig met het uitwerken van de benodigde organisatie, competenties en werkprocessen. Deze werkgroepen leveren op 1 juli 2019 hun resultaten op.

Deze resultaten zijn de basis om te starten met het integrale loket, en de daarbij horende lokale teams op na de zomer van 2019. Na de start zal werkenderwijs het proces, competenties en organisatie verder verbeterd worden. Streven is te groeien naar een integrale toegang en lokale teams die zich permanent ontwikkelen en bijsturen om integraal aan de lokale ondersteuningsvragen tegemoet te komen.


Het komen tot een integraal loket voor alle zorg- en ondersteuningsvragen van onze inwoners is een van de onderdelen van de lokale transformatie binnen het sociaal domein. In de raadsinformatiebrief over de andere onderwerpen binnen de lokale transformatie kunt u lezen hoe het met andere zaken staat.

Bijlagen

n.v.t.

Haaren,
Burgemeester en Wethouders van Haaren,


Joao van den Akker
secretaris


Yves de Boer
Waarnemend burgemeester