



Gemeente Heerde



2018

Notitie aanpak en scenario's 0 – 100+



→ www.heerde.nl

Inhoud

Voorbeeld voorkant beleidsplan	Error! Bookmark not defined.
1. Aanpak 0 – 100+	4
1.1. Inleiding Aanpak 0 – 100+	4
1.2. Plan van Aanpak project 0 tot 100+	4
1.2.1. Onderzoek fysieke vindplaats: visieontwikkeling	4
1.2.2. Huisvesting ketenpartners	5
1.2.3. Resultaten onderzoek	5
2. Ontwikkelingen Sociaal Domein	6
2.1. Landelijke ontwikkelingen	6
2.1.1. Van transitie naar transformatie	6
2.1.2. Ontwikkelingen Sociale Wijkteams	6
2.1.3. Tekorten bij gemeenten	9
2.2. Lokale ontwikkelingen	10
2.2.1. Van transitie naar transformatie Heerde	10
2.2.2. Ontwikkelingen Sociaal Domein Heerde	11
2.3.3. Tekort/Ombuigingen	12
3. Onderzoek visie extern	13
3.1. Samenvatting uitkomsten enquête	13
3.1.1. Opzet enquête	13
3.1.2. Uitkomsten vraag 1 enquête	13
3.1.3. Uitkomsten vraag 2 en 3 enquête	16
3.1.4. Uitkomsten vraag 5 enquête	17
3.2. In gesprek met ketenpartners	18
3.2.1. Kerngroep Preventie	18
3.2.2. Bijeenkomst Aanpak 0 -100+	18
3.3. Overige externe informatie	19
4. Aanbevelingen	20
4.1. Communicatie intensiveren	20
4.2. Versterken samenwerking welzijn en zorg	20
4.3. Organisatiestructuur en toegang	20
5. Mogelijke scenario's	21
5.1. Scenario 1	21
5.2. Scenario 2	21
5.3. Scenario 3	21
5.4. Scenario 4	22
5.5. Locatie Gildenhuis	22

5.6. Locatie Politie	22
Bijlagen.....	23
B1. Infographic Movisie	23
B2. Huidige werkwijze Sociaal Domein	23
2.1. Jeugd	23
2.2. Wmo	24
2.3. Participatiewet	25
2.4. Sport & Cultuur.....	25
2.5. Kerngroep Preventie	26
B3. Enquête hulpverlening incl. uitkomsten.....	27
B4. Aanbevelingen.....	40
4.1. Speerpunt 1: Communicatie	40
4.2. Speerpunt 2: versterken samenhang Welzijn & Zorg	41
4.3. Speerpunt 3: Organisatiestructuur Sociaal Team	42
B5. PERS analyse scenario's "Aanpak 0 tot 100+"	43

1. Aanpak 0 – 100+

1.1. Inleiding Aanpak 0 – 100+

Binnen het Sociaal Domein willen we van transitie overgaan naar transformatie. Preventie speelt hierbij een belangrijke rol. Het betreft een verschuiving van het overwegend bestrijden van symptomen naar het meer voorkomen van problemen en het gebruik maken van de eigen kracht. Daarbij is samenwerking tussen de diverse ketenpartners, burgers en de gemeente van cruciaal belang. In het kaderdocument Sociaal Domein 2017-2020 zijn reeds kaders vastgesteld waarbinnen de transformatie van het Sociaal Domein vorm wordt gegeven. De kaders geven onder andere aan dat we naar een aanpak van 0-100+ willen. Op 27 februari 2018 heeft het college van B&W de notitie "Samenwerken binnen de sociale infrastructuur van Heerde, naar een aanpak voor 0 tot 100" vastgesteld. In de bovenstaande notitie is aangegeven op welke wijze we de aanpak van 0-100 binnen het Sociaal Domein in 2018 en 2019 vorm willen geven.

Het procesplan uit de notitie "Samenwerken" is opgedeeld in twee delen:

- het eerste deel gaat over het realiseren van een Kerngroep Preventie. Met het vaststellen van de notitie kan de transformatie, met name in de aanpak van 0 tot 100, van het Sociaal Domein in Heerde verder vorm worden gegeven. Voor het slagen van een goede samenwerking hebben inmiddels gesprekken plaats gevonden met een aantal ketenpartners en is de Kerngroep Preventie van start gegaan om gezamenlijk een éénduidige werkwijze te ontwikkelen.
- Het tweede deel van deze notitie gaat over de fysieke locatie voor Aanpak 0 – 100. Hiervoor dient nader onderzoek plaats te vinden. Daarbij gaat het om de vraag of en hoe een fysieke vindplaats c.q. ontmoetingsplekken voor het Sociaal Domein ingericht moet worden. Voor het beantwoorden van deze vraag is het nodig dat wij onze eigen interne visie toetsen bij onze inwoners en externe partijen. Om dit te onderzoeken is een projectplan geschreven, waarvan bijgaande notitie de uitkomst is.

1.2. Plan van Aanpak project 0 tot 100+

Op 10 juli 2018 heeft het college van B&W het Plan van Aanpak vastgesteld om nader onderzoek te doen naar de realisatie van een aanpak 0 tot 100. In dit projectplan is aangegeven dat de Kerngroep Preventie een proces is dat doorgaat in het kader van "Learning by Doing". Dit projectplan gaat met name in op het tweede onderzoeksdeel om onze interne visie te delen en toetsen met onze inwoners en externe partijen.

1.2.1. Onderzoek fysieke vindplaats: visieontwikkeling

Ten eerste is het belangrijk om te weten waar onze inwoner/de gebruiker behoefte aan heeft. Wat zijn de huidige vindplaatsen binnen Heerde, wat loopt goed, wat kan beter en/of efficiënter worden ingericht als ketenpartners meer samen gaan werken?

Ten tweede willen we onderzoeken hoe onze ketenpartners de samenwerking het meest efficiënt georganiseerd zien. Wat is de visie van onze ketenpartners omtrent "Aanpak 0 – 100"? Kunnen we gezamenlijk letterlijk 1 loket bemannen en zorgen dat de inwoner te maken krijgt met 1 "regisseur" die zorgt voor de juiste doorverwijzing en/of zaken regelt via de collega's in de backoffice. Of is een fysiek loket niet nodig en kunnen we het ook anders organiseren? Is het model CJG, waarbij personeel in dienst is van diverse "moederorganisaties", maar toch gezamenlijk onder 1 dak werkzaam zijn onder leiding van een coördinator ook denkbaar voor een "Loket 0 – 100"? Welke organisaties passen bij elkaar, welke middelen zijn hiervoor beschikbaar vanuit bestaande budgetten etc.?

In de eerste notitie zijn al enkele voorwaarden opgenomen omtrent huisvesting voor de Kerngroep Preventie. De aanwezigheid van een overlegruimte en dat medewerkers dichtbij elkaar kunnen werken is als succesfactor genoemd. Daarbij dient allereerst rekening te worden gehouden met de behoefte van de inwoners, maar ook met de ontwikkelingen zoals:

- Het Gildenhuis/Lucrato zoekt per 1 maart 2019 naar een nieuwe locatie
- Doorontwikkeling van zorgvraagheerde.nl
- Doorontwikkeling van Kerngroep Preventie
- Ontwikkelingen in samenwerking Rode Beer/ Zoethout Eigen Werk
- Locatiebehoefte politie
- Locatie Team Jeugd
- Doorontwikkeling Algemene Voorziening Regieondersteuning (AVR)
- Pilot wonen in de luwte/consuminderhuis
- De Heerd
- Hof van Cramer
- Multifunctioneel centrum Veessen

1.2.2. Huisvesting ketenpartners

Het is bekend dat één van de ketenpartners uit deze Kerngroep vanaf 1 maart 2019 het pand waar zij nu gehuisvest is niet lang meer kan huren. Het gaat hierbij om Werkbedrijf Lucrato die nu nog met haar Gildenhuis gehuisvest in de voormalige Wilhelminaschool. Lucrato is middels een GR-regeling verbonden aan de gemeente Heerde en voert al jaren de wsw-taken voor ons uit. Vanaf 2018 zijn hier ook re-integratietaken aan toegevoegd. Hiervoor is de GR-regeling met Lucrato gewijzigd. Tijdens het proces van de GR-wijziging is door de gemeenteraad van Heerde aangegeven dat een voorwaarde was dat, met de GR-wijziging, de wsw-ers wel gebruik konden blijven maken van een voorziening binnen gemeente Heerde. Lucrato is dan ook als stakeholder gevraagd om met ons mee te denken in de visieontwikkeling "Aanpak 0 – 100" en of zij kansen zien tot 1 fysiek loket om met meerdere partijen in samen te werken. Indien gedurende het project mocht blijken dat er geen gezamenlijk fysieke locatie wenselijk en/of mogelijk blijkt, zal in de scenario-uitwerking in het bijzonder nog aandacht geschonken worden aan de situatie voor Lucrato.

Andere stakeholders die we hebben betrokken bij de visieontwikkeling en huisvestingsvraagstuk zijn: Politie, Verian en Zoethout/Rode Beer omdat in de voorfase al duidelijk naar voren is gekomen dat deze partijen graag willen meedenken hierover en/of een wijziging van huisvesting al voor ogen hebben.

1.2.3. Resultaten onderzoek

Gedurende de afgelopen projectperiode hebben we nader onderzocht hoe wij vanuit gemeenteeoptiek de Aanpak 0 – 100+ het beste kunnen gaan uitvoeren in samenwerking met ketenpartners. Het onderzoeksdeel naar de behoefte van de inwoners heeft inmiddels plaats gevonden. Het uitzetten van enquêtes en houden van interviews is uitgevoerd in samenwerking met een klankbordgroep van ambtenaren en de werkgroep van de Adviesraad Sociaal Domein. Daarnaast zijn er ambtelijk 2 bijeenkomsten georganiseerd waarbij we gesprekken hebben gevoerd met de partners Verian, Zoethout, Lucrato en de Politie omtrent Aanpak 0 tot 100. Hierin hebben wij gesproken over gezamenlijke visie, maar in het bijzonder ook over eventueel gezamenlijke huisvesting. De uitkomsten van de enquête en bijeenkomst met ketenpartners leest u in hoofdstuk 3. Aan de hand van deze uitkomsten zijn aanbevelingen en scenario's uitgewerkt, die benoemd worden in hoofdstuk 4 en 5. Bedoeling is dat er na raadpleging van college en gemeenteraad er 1 of 2 voorkeursscenario nader uitgewerkt kunnen worden. Gedurende deze vervolgfase zal het gaan om een GO-NO/GO voor het wel of niet starten van samenwerking in 1 fysieke locatie.

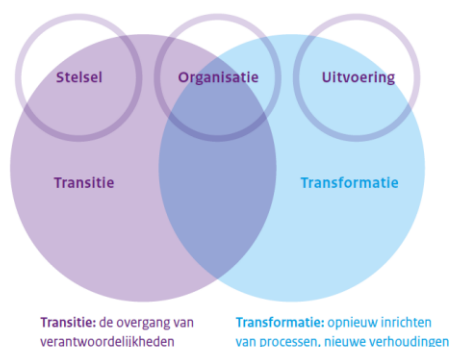
2. Ontwikkelingen Sociaal Domein

2.1. Landelijke ontwikkelingen

2.1.1. Van transitie naar transformatie

Vanaf 1 januari 2015 heeft er een belangrijke decentralisatie plaats gevonden vanuit het Rijk richting de gemeenten. Gemeenten zijn vanaf 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Bedoeling van deze stelselwijzigingen is om meer samenhang te creëren tussen zorg, ondersteuning en jeugdhulp. Tevens is de basisgedachte achter deze transitie dat er sneller en efficiënter gewerkt kan worden en er lokaal maatwerk kan worden aangeboden. De stelselwijzigingen zijn dan ook gepaard gegaan met een forse bezuiniging (ca. 30%). Tot op heden wordt er nog teveel vanuit de verschillende domeinen gewerkt en is er nog onvoldoende samenhang te zien. Daarom is het belangrijk dat gemeenten ook een cultuurverandering teweegbrengen, zowel in de eigen organisatie, als ook in de samenwerking met inwoners en externe partijen.

Het *transformatieproces* (vooral de inhoudelijke vernieuwing en cultuur) 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 en vooral ook het anders met elkaar omgaan tussen burgers/cliënten, professionals, instellingen en gemeenten.¹



2.1.2. Ontwikkelingen Sociale Wijkteams

2.1.2.1. Organisatievormen

Het bedrijf Movisie heeft in zowel in 2014, 2015 en 2017 in opdracht van de VNG onderzocht hoe sociale wijkteams zich ontwikkelen bij de diverse gemeenten. Uit het onderzoek dat uitgevoerd is in 2017 blijkt dat 83 procent van de 242 deelnemende gemeenten werkt met een sociaal (wijk)team.³ De belangrijkste doelstellingen zijn passende zorg en ondersteuning (maatwerk 64%), integrale aanpak van multiproblematiek (44 procent) en het vergroten van de zelfredzaamheid van de burgers (39 procent).

Movisie heeft ook de diverse organisatievormen in beeld gebracht. Van de deelnemende gemeenten werkt 40% met een integraal team voor alle hulpvragen. 23 procent werkt met domein/doelgroep

¹ 'De drie decentralisaties in het sociale domein, uitgave VNG, 2012, p.

² 'De drie decentralisaties in het sociale domein, uitgave VNG, 2012, p.9.

³ 'Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht', uitgave Movisie, januari 2018, pagina 6/7.

specifieke teams. Daarnaast werkt 14 procent met een generalistisch team als voorpost een domein specifiek team. Onderstaand de groene modellen geschetst door Movisie.

Model A: Breed integraal team, waar zoveel mogelijk hulpvragen, ook specialistische, binnen het (wijk)team worden opgepakt. Zo nodig met kennis van buiten het team (bijv. bij psychische problematiek van GGZ/GGD). Doelgroep: 0-100 jaar.

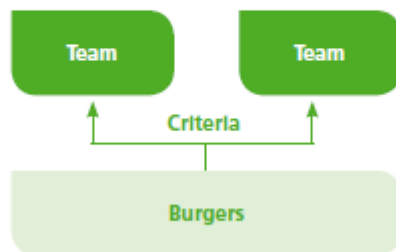
Variant A1: voor alle hulpvragen van enkelvoudige tot meervoudige problematiek.



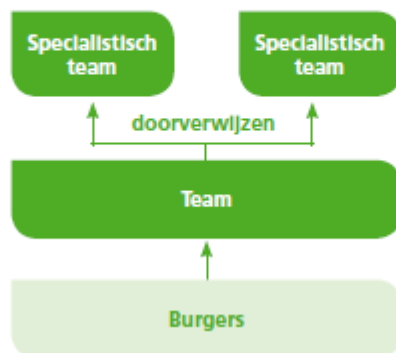
Variant A2: uitsluitend voor complexe of meervoudige hulpvragen, bijv. multiprobleemgezinnen.



Model B: Domein/doelgroep specifieke teams. Meerdere teams functioneren naast elkaar op afgebakende domeinen of doelgroepen. Heldere werkafspraken voorkomen overlap. Afhankelijk van de hulpvraag komt de casus bij een van de teams terecht: bijvoorbeeld in het volwassenenteam of het team jeugd en gezin, of in een team voor meervoudige problematiek.



Model C: Generalistisch (wijk)team functioneert als voorpost met daarachter een of meerdere domein specifieke teams waar indien nodig naar doorverwezen kan worden. Vanuit de burger is er één toegangspunt.



Uit het onderzoek van Movisie blijkt verder dat 39 procent van de gemeenten een team heeft voor een specifieke doelgroep. Dit zijn voornamelijk teams gericht op jeugd en gezin. Ook zijn er teams voor multiprobleem-huishoudens, voor ouderen en voor mensen met GGZ-problematiek. In 45 % van de gemeenten zijn slechts de taken rondom werk en inkomen ingebed in de (wijk)teams. Als aanbeveling wordt aangegeven dat het wenselijk is om werk en inkomen te betrekken bij het integraal werken.

2.1.2.2. Positionering en aanstelling

Voor de positionering van sociale (wijk)teams zijn er verschillende modellen te gebruiken:

Model 1: de medewerkers van het team zijn in dienst van de gemeente en/of gedetacheerd vanuit hun moederorganisatie

Model 2: Medewerkers blijven in dienst bij hun eigen organisaties. Er is een subsidie- of inkooprelatie tussen de gemeente en aanbieders met rechten en plichten. Vaak gaat het hier om een netwerkstructuur of samenwerkingsconstructie.

Model 3: De gemeente besteedt het (wijk)team uit aan één hoofdaanbieder. De opdrachtnemer krijgt een specifiek budget om het team samen te stellen. Medewerkers komen in dienst van de hoofdaanbieder en/of blijven in dienst bij hun eigen organisaties.

Model 4: De gemeente besteedt het team uit aan een speciaal opgerichte rechtspersoon (bijv. stichting of coöperatie). Medewerkers zijn in dienst van deze rechtspersoon en/of worden gedetacheerd.

Uit het onderzoek van Movisie blijkt dat de meeste gemeenten het sociaal team in eigen beheer hebben: 46% heeft dus model 1. 24% besteedt het sociaal team uit aan meerdere aanbieders tegelijk. Er is een lichte stijging te zien van model 4 (van 3% in 2014 naar 7% in 2017). Meerdere gemeenten hebben aangegeven dat zij in de toekomst over zullen stappen op model 3 of 4.

2.1.2.3. Conclusies en aanbevelingen Movisie

In 34% van de gemeenten is de meest gebruikte vorm van toegang tot het (wijk)team dat bewoners zelf contact opnemen met het team. Toegang verloopt daarna het meest via een gemeentelijk loket of telefoonnummer. Het team met alleen T-shaped professionals⁴ komt het meest voor (44%). Daarna volgen teams met generalisten, specialisten en T-shaped professionals (15%) en met alleen generalisten en specialisten (13%). Een T-shaped professional is een combinatie van een generalist en een specialist. Een hulpverlener die een eigen specialisme heeft, maar naar buiten toe als generalist optreedt en signaleert. Movisie concludeert dat door de toegenomen complexiteit van de vraagstukken er behoefte is aan goed gekwalificeerd personeel. Integraal werken vraagt om een breed inzetbare generalist. Tegelijkertijd vraagt de complexiteit om de nodige specialistische kennis. Het vinden van deze mensen is een uitdaging.

Knelpunten die worden ervaren zijn: hoge werkdruk, hoge caseload, zwaarte van de problematiek en lange wachtlijsten. Een grote zorg is de toegenomen complexiteit van de hulpvragen. Ook wordt door veel gemeenten aangegeven dat het moeilijk is om goede afspraken te maken met huisartsen. Uit de peiling blijkt dat slechts in 77% van de 185 gemeenten de toegang tot het team ook via de huisarts loopt. De meest voorkomende afspraak is om korte lijnen te organiseren tussen de wijkteams en de huisartsen. Dit kan door bijv. medewerkers van het CJG zitting te laten nemen in de huisartsenpraktijk en praktijkondersteuners deel te laten nemen aan casuïstiekoverleg van het team.

Het bieden van passende zorg en ondersteuning neemt op dit moment de meeste tijd in beslag bij de deelnemende gemeenten. Het verbinden van informele zorg, outreachend werken, ondersteunen en faciliteren van algemene/collectieve voorzieningen in de wijk en het doorontwikkelen van collectieve voorzieningen worden als taken genoemd waar men te weinig aan toekomt. Het onvoldoende toekomen aan outreachend werken noemt Movisie als aandachtspunt. Daarnaast wordt geconstateerd dat er steeds meer gemeenten zijn waarbij werk en inkomen geen onderdeel uitmaken van het (wijk)team. Dit wordt wel aanbevolen. Met name omdat uit onderzoek blijkt dat ca. 80% van de inwoners die zich melden bij een sociaal team te maken hebben met financiële problemen. Voor een integrale aanpak, waarin aandacht is voor alle leefgebieden, is een nauwe samenwerking tussen het wijkteam en de werk en inkomen nodig.

Voor een gehele samenvatting van dit Movisie onderzoek verwijzen wij naar de Infographic in Bijlage 1.

2.1.3. Tekorten bij gemeenten

Veel gemeenten hebben de afgelopen jaren te maken gehad met tekorten op de begroting. Zo had in 2017 een kwart van de gemeenten een tekort op de Wmo en de jeugdhulp.⁵ Ook in 2018 is tijdens het VNG-congres aandacht gevraagd voor de tekorten die bij gemeenten ontstaan door de decentralisatie.⁶ Door de VNG is een oproep gedaan om de raming van het macrobudget voor de bijstand aan te passen. Veel gemeenten hebben ook tekorten op dit budget. Daarnaast heeft het Rijk aangekondigd dat er een vast Wmo-abonnementstarief ingevoerd zal moeten worden voor het

⁴ "Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht", uitgave Movisie, januari 2018, pagina 29.

⁵ "Miljoenentekort bij WMO en jeugdzorg bij gemeenten", www.zorgvisie.nl, publicatie 11 mei 2017,

⁶ VNG-voorzitter Jan van Zanen: "Bekostiging sociaal domein is 'graat in de keel'", VNG Magazine nummer 11, 29 juni 2018.

verstrekken van Wmo-voorzieningen. Dit zal er voor zorgen dat gemeenten geen eigen lokaal beleid meer kunnen voeren omtrent het innen van een eigen bijdrage. Tevens staat deze ontwikkeling haaks op principes als "eigen verantwoordelijkheid" en "zelfredzaamheid" die met de decentralisaties werd voorgestaan. Onduidelijk is nog of er op korte termijn extra middelen beschikbaar komen vanuit het Rijk. Wel zijn er middelen beschikbaar gesteld voor het Interbestuurlijk Programma. Aan dit programma zitten mooie ambities, onder andere ook voor het Sociaal Domein. Maar onzeker of dit ook financieel haalbaar is.⁷

2.2. Lokale ontwikkelingen

2.2.1. Van transitie naar transformatie Heerde

In het Kaderdocument Sociaal Domein 2017-2020 hebben we de uitgangspunten vastgesteld om de transformatie vorm te kunnen geven. Preventie speelt binnen de transformatie een belangrijke rol. Het betreft een verschuiving van "curatief naar preventief". Dus een verschuiving van het overwegend bestrijden van symptomen naar het voorkomen van problemen en het meer gebruik maken van de eigen kracht. In de notitie "Samenwerken binnen de sociale infrastructuur van Heerde, naar een aanpak voor 0 tot 100" is de interne visie rondom Aanpak 0 tot 100 al vastgesteld. Hieronder een korte samenvatting:

We willen een aanpak (loket) voor 0-100 wat niet perse een fysiek loket is maar een loket dat symbool staat voor een toegang:

- Die **proactief** werkzaam is en wordt geregeld vanuit onze maatschappij.
- Die **makkelijk benaderbaar** en **bereikbaar** is.
- Die **herkenbaar** is in de samenleving.
- Die uitgaat van **1 gezin, 1 plan, 1 regisseur**.
- Die een **eenduidige benadering** heeft naar jongere en volwassene, maar ook op de specifieke behoeften in kan spelen.
- Die **vroegtijdig signalen** kan opvangen en doorgeleiden.
- Die kan **klankborden** voor individuen en ook voor organisaties.
- Die faciliteert waar de vraag ligt, en regisseert waar het nodig is.
- Die weet waar men met de vragen naar toe moet.
- Waar men zich **veilig** voelt.

In de periode 2017-2020 bouwen we stapsgewijs aan de transformatie in het sociaal domein⁸:

- Gemeente transformeert in rol, denken en handelen
- Inwoners en ondernemers als deelnemers en vormgevers van onze samenleving.
- Verenigingen en maatschappelijke organisaties zijn belangrijke kennisdragers en uitvoerders.
- Door meer verbindingen in de samenleving kunnen we beter signaleren en mogelijk meer problemen voorkomen (samenwerking, netwerken, integraal werken).
- Financiële inzet, als bijvoorbeeld aanpassingen in subsidies of de zoektocht naar aanvullende innovatiegelden, volgen de inhoudelijke vernieuwingsslag.

In het coalitieakkoord "Samen duurzaam verbinden" wordt omschreven wat we willen bereiken met de aanpak 0 tot 100+:

- Inwoners van 0 tot 100+ kunnen terecht bij één centraal loket en er is één regisseur per gezin
- Er wordt integraal besproken wat inwoners zelf, met hulp van hun omgeving of algemene voorzieningen, kunnen. Als dit geen oplossing biedt, wordt samen met de inwoner in beeld

⁷ "IPB biedt perspectief, maar financiën blijven aandachtspunt", nieuwsbrief Divosa, 8 juni 2018.

⁸ Kaderdocument Sociaal domein 2017-2020

gebracht welke ondersteuning nodig is. Huisgenoten, mantelzorgers en onafhankelijk cliëntadviseurs zijn welkom bij dit gesprek.

2.2.2. Ontwikkelingen Sociaal Domein Heerde

2.2.2.1. Afdelingsontwikkeling

In juni 2017 heeft er een kanteling van de ambtelijke organisatie plaats gevonden. Daarbij zijn op het gebied van het Sociaal Domein de medewerkers van uitvoering, kwaliteit en beleid samengebracht onder de afdeling Sociaal Maatschappelijke Verbinding (SMV). Voor het team Jeugd geldt dat zij grotendeels werkzaam zijn op de locatie CJG aan de Stationsstraat. Veel collega's van dit team zijn formeel bij een andere werkgever in dienst, maar worden wel functioneel aangestuurd door onze regievoerder Jeugd.

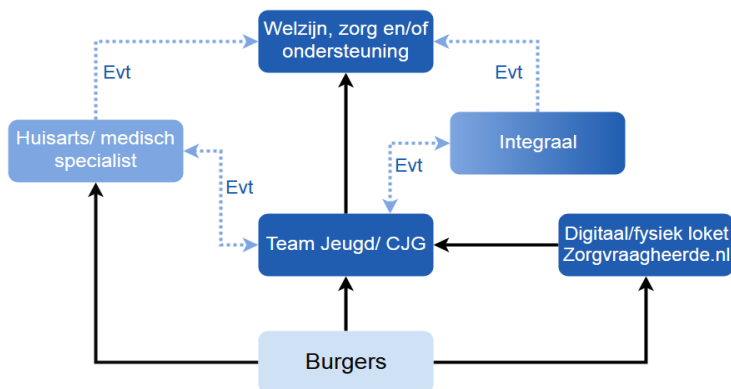
Voor de afdeling SMV zijn het afgelopen jaar de onderwerpen "Integraal werken", "Preventie", "Eigenaarschap", "Omgevingsbewust" en "Ondernemend" belangrijke thema's geweest voor doorontwikkeling. Veelal wordt intern nog gewerkt binnen de eigen kolommen (Jeugd, WMO en Participatiewet). Voor de inwoners is het van belang dat zij op een adequate manier worden geholpen. Om dit te realiseren, maar ook om de nodige efficiënte en gewenste transformatie te kunnen bewerkstelligen willen we integraal samenwerken. In de afgelopen periode zijn hier al stappen in gezet. Onder leiding van de integrale gespreksvoerder zijn collega's uitgenodigd om de rol van casusregisseur op zich te nemen. Ook zijn er initiatieven gestart om meer preventief te kunnen werken en vroegtijdig signalen te kunnen oppikken. Voorbeelden van deze initiatieven zijn: het aanstellen van een preventieregisseur, combinatiefunctionaris Sport/Participatie en een coördinator ouderbetrokkenheid. We zullen hierin echter nog grotere stappen moeten gaan zetten om daadwerkelijk de benodigde cultuuromslag te bereiken. Hiervoor zijn in het najaar van 2018 weer afdelingsbijeenkomsten ingepland.

2.2.2.2. Positionering en aanstelling

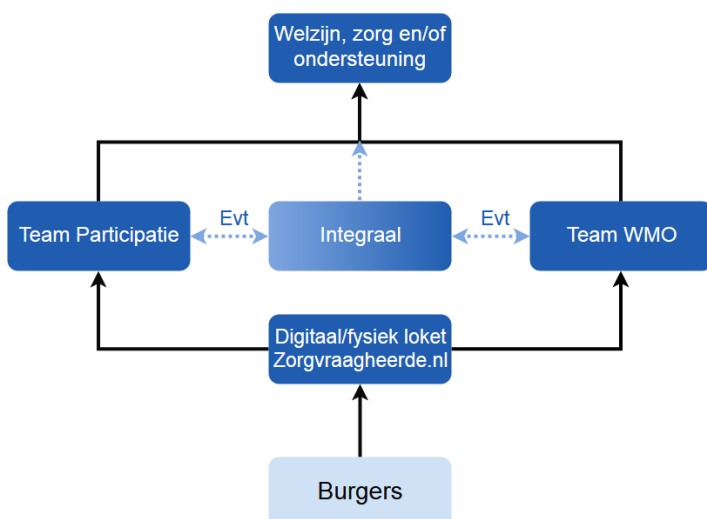
De positionering en aanstelling van uitvoerende medewerkers rondom Sociaal Domein zijn voor de Participatiewet en Wmo in dienst bij de gemeente. Dat is volgens model 1 uit het Movisie rapport zie (paragraaf 2.1.2.2.) Vanuit team Jeugd bezien wordt er in Heerde ook gewerkt met model 2, waarbij medewerkers in dienst zijn bij hun eigen moederorganisatie, maar functioneel worden aangestuurd door onze regievoerder Jeugd.

2.2.2.3. Organisatievorm Sociaal Domein

Op dit moment werken wij binnen gemeente Heerde met een model dat het meeste lijkt op model B van Movisie (paragraaf 1.2.2), met behulp van domein-specifieke teams. Maar ook vertoont ons model raakvlakken met model C, want binnen gemeente Heerde werken wij met de toegang voor Participatie en Wmo via Zorgvraagheerde. Voor beide modellen geldt dat er door cliëntadviseurs contact wordt gezocht met onze inwoner en aan hand daarvan wordt bekeken of hij geholpen kan worden met een voorliggende voorziening (voorveld/welzijn). Pas als dat niet mogelijk blijkt zal er voor de inwoner een maatwerkvoorziening worden gezocht. In dat geval wordt er middels een beschikking doorverwezen naar een passend zorg- of ondersteuningstraject.



De toegang tot de Jeugdwet verloopt via Team Jeugd, locatie CJG en via de huisarts en medisch specialisten. Huisartsen kunnen vanuit hun wettelijke taak onze inwoners ook rechtstreeks doorverwijzen naar een 2^e-lijnsvoorziening, zonder inmenging van Team Jeugd. Het kan voorkomen dat een inwoner met een hulpvraag omtrent Jeugd contact zoekt met Zorgvraagheerde. In dat geval zal de inwoner worden doorverwezen naar Team Jeugd. Overigens komt in de praktijk niet vaak voor.



Daarnaast werken collega's vanuit de Wmo samen in 1 team vanuit het gemeenteloket aan de Eperweg. De toegang voor de Participatiewet verloopt ook via het gemeenteloket. De kansrijke werkzoekenden hebben eveneens eerst een intakegesprek met de interne gespreksvoerder Werk, alvorens zij kunnen worden overgedragen aan Werkbedrijf Lucrato.

In hoofdstuk 2 van de bijlagen (B2) kunt u meer achtergrondinformatie lezen over de huidige werkwijze van het Sociaal Domein.

2.3.3. Tekort/Ombuigingen

Zoals in paragraaf 1.2.2. is opgemerkt heeft meer dan een kwart van de gemeenten te maken met een tekort op de Wmo en de jeugdhulp. Ook gemeente Heerde heeft te maken met tekorten. Deze tekorten komen grotendeels voort uit de tekorten op onze uitvoeringstaken (en veelal opneemfinanciering) voor het Sociaal Domein. De jaarrekening 2017 liet een tekort op de exploitatie zien van € 1,9 miljoen. De voorjaarsnota liet een tekort zien van € 1,7 miljoen voor 2018. Reden genoeg om ombuigingen aan te dragen aan het college. De taakstelling voor ombuigingen in het Sociaal Domein bedraagt € 1 miljoen. Inmiddels zijn vanuit afdeling SMV diverse ombuigingsvoorstellen richting college gegaan en deze zullen in het najaar van 2018 voorgelegd worden aan de gemeenteraad. Rode draad in de ombuigingsvoorstellen is het verder uitwerken van

het thema ‘van curatief naar preventief’. Een van de ombuigingen heeft betrekking op een wijziging in de werkwijze van de AVR. De AVR zal meer ingericht worden op de verbinding tussen Welzijn en maatwerk. Dat betekent dat de groepsbegeleiding binnen de AVR op 1 of enkele centrale plaatsen in Heerde zal worden georganiseerd en niet meer bij de lokale aanbieders. Dit sluit nauw aan bij de wens om te transformeren naar een ‘Aanpak 0 tot 100’, maar geeft tegelijkertijd ook de noodzaak aan om deze transformatie op korte termijn te gaan realiseren.

3. Onderzoek visie extern

3.1. Samenvatting uitkomsten enquête

3.1.1. Opzet enquête

De digitale enquête is beschikbaar geweest om in te vullen in de weken 25 tot en met 29. In de Schaapskooi, via twitter, de gemeentelijke website en via het netwerk van CJG is hier aandacht voor gevraagd. Daarnaast zijn er gedurende diezelfde periode interviews afgenomen door leden van de hiervoor ingestelde klankbordgroep en enkele collega’s van het Sociaal Domein. Interviews zijn onder andere gehouden bij sportverenigingen in Wapenveld en Heerde. En op straat, in het Gezondheidscentrum, door buurtcoaches etc. Er zijn 146 enquêtes ingevuld, waaronder ruim 60 via interviews zijn afgenomen. De complete uitkomsten van de enquête kunt u teruglezen in Bijlage 3. Hieronder een samenvatting en korte analyse.

3.1.2. Uitkomsten vraag 1 enquête

In vraag 1 hebben wij de inwoners gevraagd wat zij doen als zich bepaalde leefsituaties zich voordoen. De gevraagde situaties zijn:

- a. Vragen over opvoeding
- b. Vragen over Werk & Inkomen/Vrijwilligerswerk
- c. Vragen over lezen & schrijven/laaggeletterdheid
- d. Problemen in de buurt
- e. Hulp in huishouding
- f. Zorgen over financiële situaties
- g. (Vermoeden van) verwaarlozing/relatieproblemen/mishandeling
- h. Extra zorg voor een naaste (mantelzorg)
- i. Vervoersproblemen/verminderde mobiliteit
- j. Psychische klachten
- k. Verslaving
- l. Overige situaties

3.1.2.1. Overzicht scores per situatie

Omdat voor vraag 1 veel situaties zijn geschetst in een open vraag zijn er uiteraard veel verschillende antwoorden gegeven. In onderstaande tabellen zullen we per subvraag een compacte weergave geven van de antwoorden. Daarbij zullen we steeds de antwoorden die betrekking hebben op het gebruik van het eigen netwerk en de reacties die eigenlijk geen informatie hebben opgeleverd, benoemen. Daarnaast worden per situatie de 5 partijen genoemd die het meest genoemd zijn als antwoord en de categorie Overig.

1 a).Vragen over opvoeding	Reacties	1 b).Vragen over werk & inkomen/vrijwilligerswerk	Reacties
Eigen netwerk	21	Eigen netwerk	4
Geen informatie	82	Geen informatie	78
CJG	14	Gemeente	26
Huisarts	9	De Plu	14
Gemeente	5	UWV	13
Online/internet zoeken	5	Zelf opzoeken	5
Consultatiebureau	4	Online/internet zoeken	4
Verian	4		
Totaal overige keuzes	16	Totaal overige keuzes	19
Totaal	160	Totaal	163

1 c).Vragen over lezen & schrijven/laaggeletterdheid	Reacties	1 d).Problemen in de buurt	Reacties
Eigen netwerk	4	Eigen netwerk	22
Geen informatie	91	Geen informatie	60
Bibliotheek	12	Politie	35
Gemeente	12	Gemeente	18
School	6	Wijkagent	8
Online/internet zoeken	5	Triada	4
Hof van Cramer	4	Totaal overige keuzes	5
Totaal overige keuzes	15	Totaal	152
Totaal	149		

1 e).Hulp in de huishouding	Reacties	1 f).Zorgen over financiële situatie	Reacties
Eigen netwerk	22	Eigen netwerk	15
Geen informatie	54	Geen informatie	76
Gemeente	22	Gemeente	30
Verian	17	Bank	4
WMO	15	Sociale dienst/zaken	4
Thuiszorgorganisatie	7	Maatschappelijk werk	3
Huisarts	4	Online/internet zoeken	3
Totaal overige keuzes	18	Totaal overige keuzes	16
Totaal	159	Totaal	151

1 g).(Vermoeden van) verwaarlozing/relatieproblemen/mishandeling	Reacties	1 h). Extra zorg voor een naaste (mantelzorg)	Reacties
Eigen netwerk	8	Eigen netwerk	20
Geen informatie	78	Geen informatie	67
Politie	19	Gemeente	24
Gemeente	8	De Plu	10

Huisarts	8	Huisarts	6
CJG	5	Verian	4
Veilig thuis	5	WMO	2
Totaal overige keuzes	19	Totaal overige keuzes	15
Totaal	150	Totaal	148

1 i). Vervoersproblemen/verminderde mobiliteit	Reacties	1 j). Psychische klachten	Reacties
Eigen netwerk	21	Eigen netwerk	3
Geen informatie	66	Geen informatie	68
Gemeente	40	Huisarts	44
WMO	6	GGZ	10
Huisarts	3	Psycholoog	7
Online/internet zoeken	3	Psychiater	5
Taxibedrijf	2	Gemeente	4
Zorgverzekeraar	2		
Totaal overige keuzes	15	Totaal overige keuzes	12
Totaal	158	Totaal	153

1 j). Psychische klachten	Reacties	1 k). Verslaving	Reacties
Eigen netwerk	3	Eigen netwerk	3
Geen informatie	68	Geen informatie	73
Huisarts	44	Huisarts	35
GGZ	10	GGZ	6
Psycholoog	7	Gemeente	5
Psychiater	5	Online/internet zoeken	5
Gemeente	4	Tactus	3
Totaal overige keuzes	12	Totaal overige keuzes	16
Totaal	153	Totaal	146

3.1.2.2. Gebruik eigen netwerk

Voor het eigen netwerk hebben we de antwoorden dat men naar familie, vrienden of burens gaat om hulp te vragen bij elkaar opgeteld. In sommige situaties zijn daar ook andere reacties op gegeven zoals: ik ga een advertentie plaatsen of via mijn werk regelen. Dit hebben we ook opgenomen in de categorie eigen netwerk.

Er zijn duidelijk een aantal hulpvragen waarbij het eigen netwerk/eigen kracht van de inwoner veel minder wordt ingezet dan bij andere hulpvragen. Een lage inzet van het eigen netwerk (score 3 en 4) zien we bij:

1. Psychische klachten (3)
2. Verslaving (3)
3. Werk & Inkomen/Vrijwilligerswerk (4)
4. Lezen & Schrijven/Laaggeletterdheid (4)

Ook de hulpvraag rondom vermoeden van verwaarlozing/mishandeling scoort hierop laag (8). Voor financiële hulpvragen werd 15x aangegeven dat men dit vanuit het eigen netwerk zou gaan oplossen. Daarentegen zien we een relatief hogere inzet van het eigen netwerk bij de onderwerpen:

1. Problemen in de buurt (22)
2. Hulp in de huishouding (22)
3. Vervoersproblemen (21)
4. Vragen over opvoeding (21)
5. Extra zorg voor een naaste (20)

3.1.2.3. Geen informatie

Vraag 1 betrof een open vraag, waarbij meerdere antwoorden konden worden gegeven. Wel is gebleken dat niet iedereen een antwoord heeft ingevuld of dat men het antwoord niet wist of aangaf dat het toch niet voor hem/haar van toepassing was. Deze antwoorden hebben we gebundeld onder de noemer geen informatie. Een hoge score op deze categorie impliceert dat mensen de weg niet of niet goed weten te vinden als ze met deze situatie te maken krijgen. Hoge scores, lees veel onduidelijkheid, zien wij bij onderstaande hulpvragen:

1. Lezen & Schrijven/Laaggeletterdheid (91)
2. Vragen over opvoeding (82)
3. Werk & Inkomen/Vrijwilligerswerk (78)
4. Vermoeden van verwaarlozing/mishandeling (78)

Lage scores zien we bij: Problemen in de buurt en Hulp in de huishouding. Voor deze leefsituaties is het duidelijker voor de inwoner waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag.

3.1.2.4. Topscores

De gemeente komt voor alle geschetste situaties voor in de top 5. In maar liefst 6 van de situaties ook nog eens als hoogste score. Daarnaast wordt de huisarts in 7 van de situaties in de top 5 genoemd, waarbij 2x als de nummer 1. Vervolgens komt 6x het online zoeken voor in de top 5. Dit wordt echter nergens als de nummer 1 genoemd. De politie komt in 2 situaties in de top 5 voor, maar heeft dan ook tegelijkertijd de hoogste scores. Blijkbaar is erg duidelijk waarvoor je de politie om hulp kunt vragen: problemen in de buurt en bij vermoeden van verwaarlozing/mishandeling.

3.1.3. Uitkomsten vraag 2 en 3 enquête

Vraag 2. Heeft u de afgelopen tijd in uw omgeving te maken gehad met bovenstaande situaties?

2 a)	2 b)	2 c)	2 d)	2 e)	2 f)	2 g)	2 h)	2 i)	2 j)	2 k)	2 l)	Totaal voorgedane situaties omgeving geënquêteerden
29	44	14	39	50	22	17	67	23	28	26	22	381

De respondenten hebben de afgelopen tijd het meest te maken gehad met zorg voor een naaste (67x). Dit betreft maar liefst 45% van de deelnemers. Bij vraag 3 is gevraagd hoe de inwoner tot nu toe met zijn hulpvraag is geholpen:

3 A. Familie/vrienden/buren	3B. Professionele organisaties	3C. Vrijwilligersorganisatie	3D. Gemeente

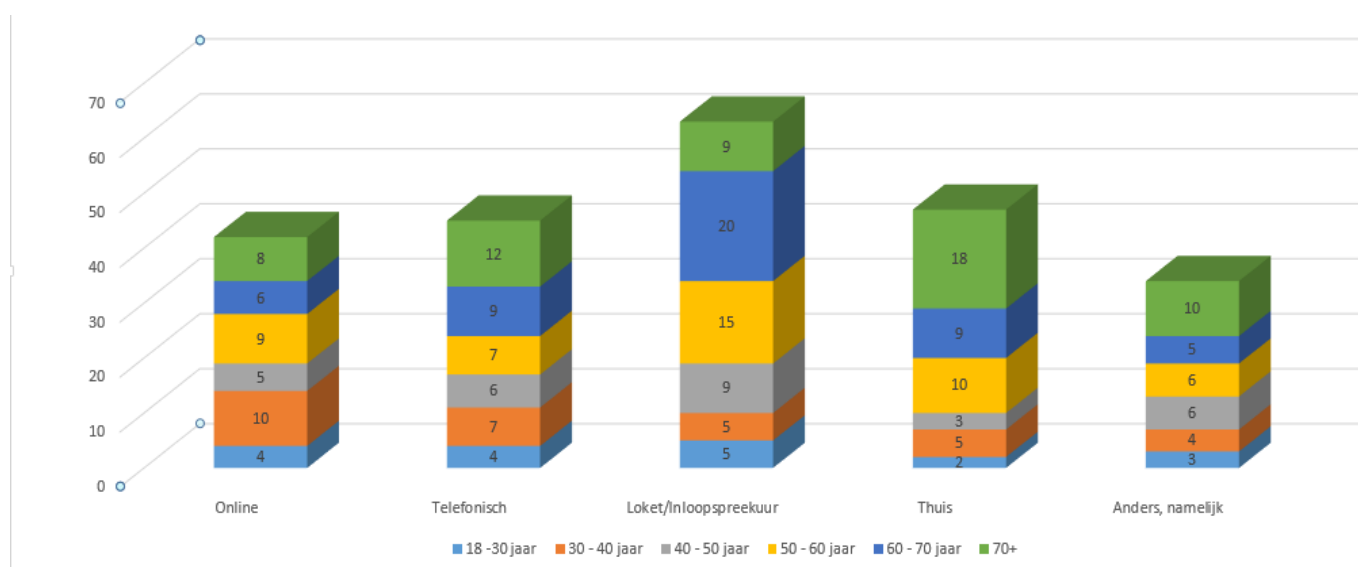
76	49	12	32
----	----	----	----

Er hebben dus 76 mensen vanuit hun eigen netwerk hun hulpvraag kunnen oplossen. Dat is maar liefst 45% van de gegeven antwoorden. Zetten we dit af tegen het aantal deelnemers dan is het zelfs 52% van de situaties die vanuit het netwerk zijn opgepakt. De score van ondersteuning bij een hulpvraag vanuit vrijwilligersorganisaties is aanmerkelijk lager: namelijk 7% van de gegeven antwoorden en 8% van de deelnemers.

3.1.4. Uitkomsten vraag 5 enquête

3.1.4.1. Dienstverlening

Het grootste deel (43%) van de respondenten heeft bij vraag 5 aangegeven dat zij het liefst via een loket/inloopspreekuur geholpen willen worden. De deelnemers konden meerdere antwoorden geven. Vanuit dat perspectief gezien is er in 32% gekozen voor een loket. Per leeftijdscategorie zien wij ook verschillende voorkeursscenario's. Zo zien we dat 70-plussers het liefst thuis bezocht worden. En maar liefst 53% van de 30-40 jarigen heeft de voorkeur gegeven aan het online kunnen opzoeken of geholpen worden met hun hulpvraag.



9. Wat is uw leeftijd?	Aantal personen	Aantal Online	% Online	Aantal Telefonisch	% Telefonisch	Aantal thuis	% Thuis	Aantal Loket	% Loket	Gegeven antwoorden
a. 18 -30 jaar	9	4	44%	4	44%	2	22%	5	56%	15
b. 30 - 40 jaar	19	10	53%	7	37%	5	26%	5	26%	27
c. 40 - 50 jaar	18	5	28%	6	33%	3	17%	9	50%	23
d. 50 - 60 jaar	24	9	38%	7	29%	10	42%	15	63%	41
e. 60 - 70 jaar	33	6	19%	9	27%	9	27%	20	61%	44
f. 70+	42	8	19%	12	29%	18	43%	9	21%	47
Niet ingevuld	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Totaal	146	42	29%	45	31%	47	32%	63	43%	
Gegeven antwoorden			21%		23%		24%		32%	197

3.2. In gesprek met ketenpartners

In het kaderdocument Sociaal Domein Heerde 2017-2020 is preventie een belangrijk thema. Resultaatgericht werken vraagt een cultuuromslag binnen en buiten onze organisatie. Zorgaanbieders zullen meer moeten samenwerken en verbindingen leggen met elkaar. Zo hebben we bijvoorbeeld in mei een Participatiemarkt georganiseerd, waarbij zowel onze gespreksvoerders Werk als ook ketenpartners in gesprek konden gaan met onze werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast is de Kerngroep Preventie van start gegaan. Tevens hebben we in de afgelopen periode meerdere gesprekken gevoerd met een aantal ketenpartners over hoe we die samenwerking in kader van Aanpak 0 tot 100+ nu voor ons zien.

3.2.1. Kerngroep Preventie

We willen een laagdrempelige toegang realiseren die herkenbaar is voor onze inwoner. Daarbij is het belangrijk dat de professionals in het voorveld meer met elkaar samenwerken. Om dit te kunnen realiseren is er een kerngroep Preventie gestart. Deze Kerngroep Preventie staat onder leiding van de preventieregisseur. De kerngroep wil inspelen op signalen en wil voorkomen dat situaties uit de hand lopen en, waar nodig, processen verbeteren. Het proces met een Kerngroep Preventie is in maart 2018 door de gemeente gestart met 4 betrokken ketenpartners: Politie, Triada, Lucrato en Verian. In verband met beperkte capaciteit heeft de politie aangegeven niet formeel aan te sluiten bij dit overleg. Wel willen zij op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen en ervaringen die de Kerngroep Preventie met elkaar deelt.

De gezamenlijke doelen van de Kerngroep Preventie zijn:

- a. Trends uit de samenleving signaleren en onderzoeken of systemen/processen hierop aangepast kunnen worden.
- b. Doorontwikkeling van de gezamenlijke samenwerking.
- c. Knelpunten die kerngroep preventie ervaart bespreken c.q. oplossen.

De kerngroep behandelt geen individuele casussen, maar gebruikt situaties in de samenleving om bovenstaande doelen te kunnen realiseren. De inwoner staat daarbij centraal en er wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die er zijn in de samenleving en de eigen kracht van de inwoner en zijn omgeving. De kerngroep wil inspelen op signalen en wil er voor zorgen dat situaties niet uit de hand lopen en, waar nodig, processen verbeteren. Door de inzet van de Kerngroep Preventie kan ondersteuningsinzet worden voorkomen of minder zware ondersteuning worden ingezet. Belangrijk is ook dat de organisaties van de kerngroep met elkaar hebben afgesproken dat de kerngroep denkt vanuit het klantperspectief. Het klanttraject is van de keten en niet van de huidige aanbieder. De leden van de kerngroep hebben mandaat en doorzettingsmacht naar hun eigen uitvoerenden. Allen willen werken aan een sluitende aanpak in de keten om zo te zorgen voor een samenhangend ondersteuningsaanbod en een werkwijze die aansluit bij de vraag van de inwoner. De Kerngroep Preventie vergadert op dit moment éénmaal per 2 weken in de vergaderzaal van het CJG.

3.2.2. Bijeenkomst Aanpak 0 -100+

Op 18 juni en 9 juli hebben wij een brainstormsessie gehouden met een aantal ketenpartners over de aanpak 0 tot 100+. De betrokken partijen hierbij zijn: Politie, Verian, Werkbedrijf Lucrato en Zoethout. Hieronder kort de highlights vanuit deze bijeenkomsten.

De betrokken ketenpartners hebben beaamd dat zij de ontwikkelingen en focus op preventie en meer samenwerking tussen inwoners, gemeente en zorgaanbieders herkennen. In 2 bijeenkomsten zijn wij kort ingegaan op wat er bij elkaar speelt en hoe wij die samenwerking eventueel voor ons zien.

1. Welke huisvesting hebben de diverse partijen mee te maken?

- Lucrato is gevestigd in de Wilhelminaschool. Het huurcontract voor de locatie Wilhelminaschool loopt af in mei 2019. Waarschijnlijk is een verlenging mogelijk, maar aangezien er nu al bouwactiviteiten zijn op deze locatie, is een verhuizing op termijn noodzakelijk.
- Het pand van het politiebureau aan de Zwolseweg staat te koop, maar de politie heeft binnen de gemeente Heerde nog wel een locatie nodig om inloopsprekken te kunnen houden.
- Zoethout heeft de groep van Groot Stokkert overgenomen, maar deze locatie gaat sluiten. Op de nieuwe locatie Welgelegen zullen belevingsgerichte werkplekken, net niet in de AVR, worden opgezet.
- Verian is nu werkzaam op de locatie "de Spikke" aan de Stationsstraat. Dit huurcontract loopt tot juli 2020. Verian verwacht wel een gelijkwaardige huurverlenging te kunnen krijgen. Op deze locatie zijn o.a. Verian, CJG en het consultatiebureau gehuisvest. Er is binnen deze locatie nog wel ruimte over.

2. Waar moet/kan een fysiek loket het beste gevestigd worden? Wat zijn randvoorwaarden?

- Achter de balie goede mensen, voldoende expertise. Onbevangen en onbevooroordeeld
- Goede ICT
- Niet op 1 plek. Meerdere plekken.
- Optie voor werkcentrum in Heerde waarbij je alles rondom werk kunt clusteren
- Welzijn en ouderenzorg AVR op andere locatie
- 3 soorten dagbesteding (AVR/arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk), doorstroom moet beter
- Liefst in de samenleving, wijkverbinders als ketenregisseur
- Inwoners niet meer van kastje naar de muur sturen
- Niet langer praten *over* de inwoner, maar *met* de inwoner om zo gezamenlijk te kijken naar de hulpvraag
- Voor huisvesting wsw-voorziening gelden andere/zwaardere eisen voor een eventuele nieuwe locatie dan voor de andere partijen

3. Hoe regelen we de financiën

- Er is flexibiliteit bij de aanbieders mits het financieel haalbaar is.
- Denk in een meerjarenplan, dat kan betekenen dat er in het begin geïnvesteerd wordt door bv de gemeente.
- Uitgaan van vertrouwen in elkaar
- Lucrato is afhankelijk van de andere afspraken in de andere gemeenten en efficiëntie gaat verder als Heerde. Krijgt een locatie in Heerde een regionale functie?
- Hoe kunnen we inzet personeel efficiënt inzetten. Slim het geld besteden.
- Screening vindt plaats door integrale gespreksvoerders. Screening moet in het veld plaatsvinden.
- Onderling verschuiven moet makkelijker zijn (financieel ontschotten)
- Fysiek op 1 plek. Dan is kruisbestuiving mogelijk met gesloten beurzen
- Misschien meer uitprobeertrajecten inbouwen om te kijken of men op de juiste plek zit.
- Belangrijk is zwarte cijfers blijven bestaan.
- Er is bereidheid om gezamenlijk investeringen aan te gaan.

3.3. Overige externe informatie

Voor dit onderzoek zijn er ook gesprekken gevoerd met de directeurs van de welzijnsstichtingen in onze buurgemeenten Hattem en Epe. In Epe is per 1 januari 2018 de Koppel gefuseerd met SWOE en is er een brede welzijnsorganisatie ontstaan. Zij zet zich met beroepskrachten en vrijwilligers in voor o.a. kinderopvang, peuterspeelzaal-activiteiten, jongerenwerk. Maar ook voor cliëntondersteuning van ouderen en mantelzorgers, buurtsport, formulierenteam en uiteenlopende wijkgerichte

werkzaamheden met o.a. de dorp- en wijksteunpunten. Stichting Welzijn Hattem (SWH) is een actieve welzijnsorganisatie. SWH heeft als missie de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten en sociaal isolement te voorkomen. Hiervoor is het nodig de samenredzaamheid en sociale samenhang in de gemeente te vergroten. Dat doet SWH door problemen en kansen te signaleren, nieuwe ontwikkelingen te initiëren, projecten te coördineren en waar nodig, concrete hulp, zorg en ondersteuning te bieden. De beide organisaties werken ook samen aan een project Op Koers. Epe en Hattem hebben sinds kort een nieuw project waarbij alle 65-plussers bezocht worden. Daarnaast zijn er in Epe sinds kort 6 verbinders aangesteld die als welzijnswerker de wijk ingaan. Het hoeft dan helemaal niet zo te zijn dat Koppelmedewerkers meteen met een oplossing komen. Verbinden met andere partijen staat daarbij juist centraal. Veel activiteiten, zoals koffieochtenden als sport- en beweegactiviteiten, maatjesprojecten en steunouders, worden ook in Heerde georganiseerd. Er is echter niet één overkoepelende welzijnsorganisatie waar al dit soort welzijnsactiviteiten onder vallen.

4. Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek naar landelijke ontwikkelingen, contacten met inwoners en ketenpartners komen wij tot de volgende aanbevelingen/speerpunten.

4.1. Communicatie intensiveren

Bij de open vragen zijn veel reacties gekomen die allemaal toe te leiden zijn naar de rode draad: Communicatie. Zo is er een roep naar meer zichtbaarheid, verbeteren online zoekfunctie, plaatsen zorgwijzer op zorgvraagheerde.nl, niet alleen digitaal maar ook blijven communiceren in huis-aan-huis blad, goede voorlichting, luisterend oor, meer tekst en uitleg waarom een voorziening wel of niet wordt toegekend etc. Door de 30-40 jarigen wordt veel waarde gehecht aan de online-functie bij hun hulpvraag. Daarom is het belangrijk dat onze zoeksystemen en informatievoorziening online goed te vinden is en up-to-date is. Kortom: **aanbevolen** wordt om de communicatie met elkaar te verhogen en als speerpunt te benoemen.

4.2. Versterken samenwerking welzijn en zorg

Het verbinden van informele zorg, outreachend werken, ondersteunen en faciliteren van algemene/collectieve voorzieningen in de wijk en het doorontwikkelen van collectieve voorzieningen worden door Movisie als taak genoemd waar de meeste gemeenten te weinig aan toekomen. Het onvoldoende toekomen aan outreachend werken noemt Movisie als aandachtspunt. Ook binnen gemeente Heerde zijn we daar nog niet voldoende aan toegekomen. Terwijl we wel juist als visie hebben dat we preventie, vroegsignalering en de inzet van eigen kracht bij de inwoners willen stimuleren. Daarvoor is het belangrijk dat we het diverse aanbod op gebied van welzijn/voorliggend veld beter positioneren. In tegenstelling tot Hattem en Epe heeft gemeente Heerde geen aparte welzijnsstichting, waardoor het aanbod, dat er wel is, door de versnippering onder diverse partijen minder zichtbaar is voor de inwoner en professionals. Aanbevolen wordt om nader onderzoek te verrichten of het realiseren van een aparte welzijnsstichting wenselijk is of dat dit aanbod het beste gekoppeld kan worden aan het zorg- en ondersteuningsaanbod. Samenhang en samenwerking tussen welzijn en zorg is ieder geval nodig. Vanuit omringende gemeenten zien wij het aanbod om 65+/70+ers preventief een huisbezoek te brengen. Binnen gemeente Heerde is dit preventieve aanbod er nog niet. **Aanbevolen** wordt om dit ook te gaan opzetten. Temeer omdat de 70+-ers die de enquête hebben ingevuld als voorkeur voor dienstverlening hebben gekozen voor bezoek thuis.

4.3. Organisatiestructuur en toegang

Qua organisatiestructuur is het wenselijk om te komen tot één integraal team voor de uitvoering van taken uit het Sociaal Domein. Het meer samenwerken met onze ketenpartners en toewerken naar een

éénzijdige werkwijze kan o.a. door de Kerngroep Preventie meer gestalte krijgen. Daarnaast wordt aanbevolen om toe te werken naar één centraal loket, op afstand van het gemeentehuis, waar naast ambtelijke medewerkers ook ketenpartners plaats kunnen nemen. Zorg dat de caseload niet te hoog wordt, zodat er ook tijd en ruimte komt voor preventie, vroegsignalering en meedenken voor (lichtere) collectieve voorzieningen. Daarnaast is het belangrijk dat we, gezien de complexe vraagstukken, beschikken over bij voorkeur T-shaped professionals. **Onderzocht** zou moeten worden hoe we de positionering en aanstelling van deze medewerkers op termijn willen gaan invullen (model 2 nu, evt. naar model 3 of 4 zie paragraaf 2.1.2.2.).

Vanuit de enquête is de dienstverlening via een loket door het merendeel gekozen. Door de inwoners van Wapenveld en Veessen werd in de open vragen van de enquête meermalen benoemd dat zij graag in de eigen kern een loket wensen. **Aanbevolen** wordt om de inloopdag in Hof van Cramer te behouden. Belangrijk is om hier rekening mee te houden in de ontwikkelplannen voor de MFA in Wapenveld. Nader onderzocht zou moeten worden of er ook een spreekuur kan worden opgezet in Veessen.

5. Mogelijke scenario's

In het kort worden hieronder 4 scenario's geschetst om te komen tot één centraal loket. In bijlage 5 vindt u hierover meer informatie. Daarin worden alle scenario's toegelicht wat dit scenario's betekent vanuit het perspectief van : Politiek – Economisch – Recht (=juridisch) – Sociaal (zgn. PERS-analyse).

5.1. Scenario 1

Geen wijzigingen, we blijven werken met CJG en Eperweg. De collega's van het CJG hebben wel een eigen sleutel en kunnen daarmee gemakkelijker ook aan de Eperweg werken en zo contacten hebben met andere collega's. De interne overlegstructuur wordt hiermee verbeterd. Maar de toegangskolommen voor de inwoners blijven in principe hiermee apart functioneren en ook de inwoners hebben te maken met meerdere toegangen/loketten.

5.2. Scenario 2

In dit scenario realiseren we één integraal uitvoeringsteam Sociaal Domein, op de locatie CJG aan de Stationsstraat. Met een éénmalige investering bouwen we het huidige CJG om tot één gewenst loket. Uitgaande van onze huidige formatie en aansluiting van medewerkers MEE en Verian zullen er ca. 33 mensen werkzaam zijn. Er zijn op dit moment op de bovenverdieping 9 werkplekken beschikbaar. Naar verwachting kunnen we hier maximaal 21 werkplekken gaan realiseren. De benedenverdieping is reeds in gebruik voor spreekkamers, consultatiebureau etc. Wel is er behoefte aan extra spreekruimte dan, gezien moet worden of we dit nog kunnen realiseren op de benedenverdieping. Op de benedenverdieping zou een oude toegangsdeur geopend kunnen worden. De politie zou dan ook in dit gebouw inloopsprekuren kunnen houden en een eigen ingang hebben plus eigen spreekkamer. Indien we kiezen voor dit scenario zal uiteraard ook nader overleg met de huidige gebruiker (Verian) nodig zijn, omdat de huidige vaste kamerindeling flexibeler zou moeten worden. Tevens is Verian huurder van dit pand en zullen we nog in overleg moeten gaan met de eigenaar van het pand.

5.3. Scenario 3

We kiezen er voor om vanuit de gemeente, in samenwerking met ketenpartners, een (gemeentelijk?) gebouw op een andere locatie dan Eperweg of Stationsstraat te gaan ontwikkelen waar we de 1 loket-functie optimaal kunnen gaan inzetten. In dit scenario is er ook ruimte voor invulling van inloophuis. Dit betreft dan een laagdrempelige voorziening, welzijn georiënteerd. Ook de politie zou op deze locatie gehuisvest moeten worden middels een eigen toegang.

5.4. Scenario 4

In dit scenario kiezen we er eveneens voor om het integrale team te huisvesten op een nieuwe locatie. Op deze locatie is ruim voldoende plek voor alle uitvoerenden van het sociaal team, als ook voor de politie. Binnen de locatie van scenario 4 is er ruimte voor ontmoeting, het helpen met bijvoorbeeld het invullen van formulieren tot aan lichte, individuele begeleiding. Daarnaast biedt deze plek ruimte voor een laagdrempelige inloopvoorziening en de nieuw op te zetten brede basisvoorziening. Deze brede basisvoorziening wordt opgezet in het kader van ombuigingen en een verschuiving van inkoop Jeugd en WMO. De AVR zal meer ingericht worden op de verbinding tussen Welzijn en maatwerk. Een dergelijke voorziening zou prima passen binnen de Aanpak 0 tot 100+. Door het plaatsen van een dergelijke voorziening binnen het centrale loket van het Sociaal Team Heerde, kan er gemakkelijk tussen diverse professionals geschakeld worden. Tevens kan de inwoner vanuit deze ene locatie sneller worden door verwezen van een welzijnsactiviteit naar zorgondersteuning mocht dit nodig zijn.

5.5. Locatie Gildenhuis

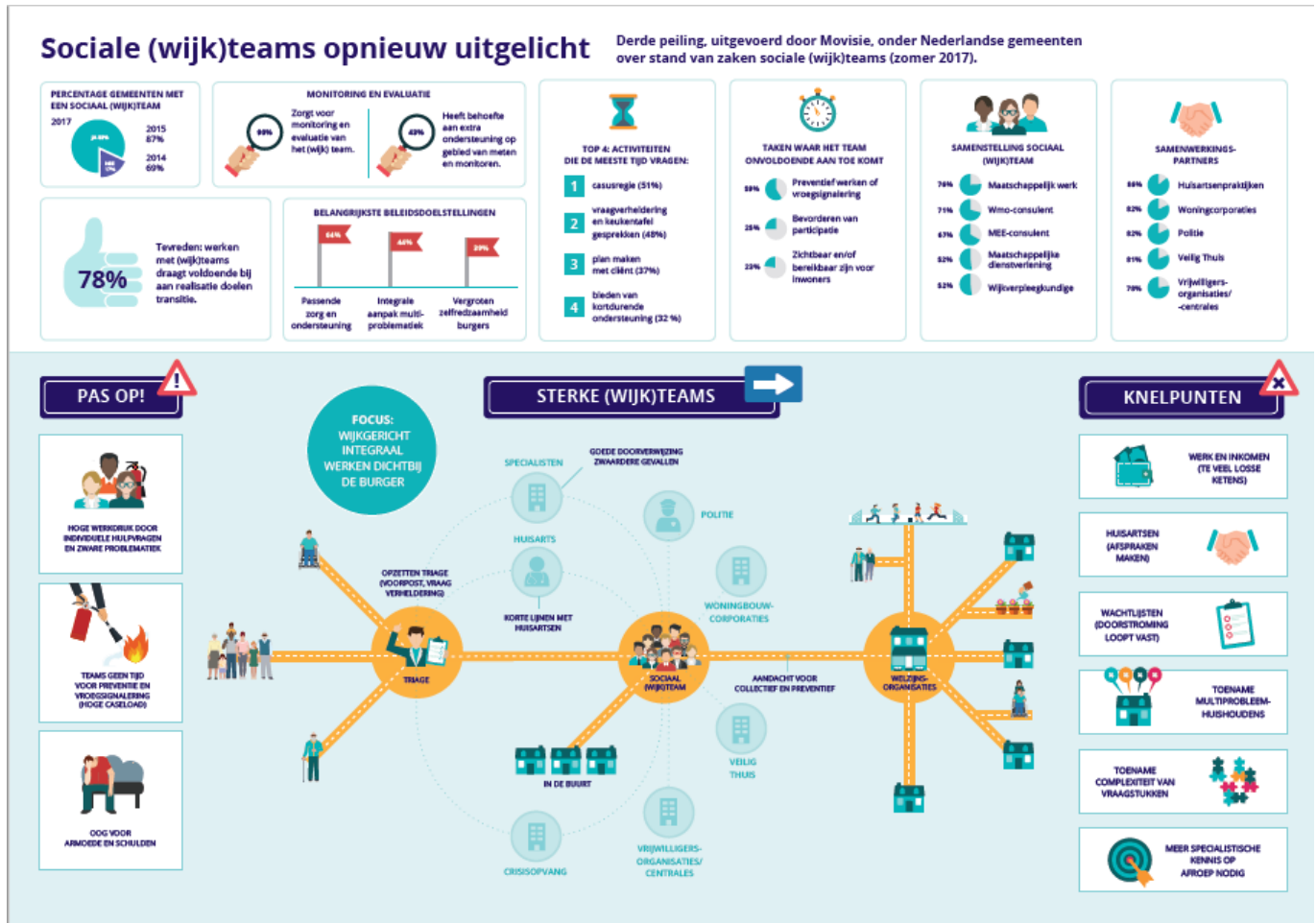
Naast een centraal loket is er ook op korte termijn huisvesting nodig voor Werkbedrijf Lucrato. Voor het Gildenhuis loopt op dit moment ander onderzoeksspoor, omdat met name voor het onderdeel wsw-voorziening een ander Programma van Eisen geldt voor huisvesting dan voor een loket voor inwoners. Eventueel kan in het najaar van 2018, naar aanleiding van huidig onderzoek door Lucrato, bekeken worden of er toch nog een combinatie met Loket 0 – 100 mogelijk/nodig is met Lucrato. Dit zal dan onder scenario 4 vallen.

5.6. Locatie Politie

De politie is binnen gemeente Heerde nog op zoek naar een locatie om een inloopspreekuur te kunnen organiseren. De politie heeft daarbij minimaal één spreekkamer nodig en een werkkamer. Daarnaast is het belangrijk dat de politie dag en nacht toegang heeft tot deze locatie en een eigen ingang. Wenselijk is om de politie ook op dezelfde locatie te kunnen huisvesten als het beoogde centrale loket, het is niet noodzakelijk.

Bijlagen

B1. Infographic Movisie



B2. Huidige werkwijze Sociaal Domein

Vanaf 2015 hebben gemeenten de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van taken rondom de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Om deze transitie in te gaan heeft gemeente Heerde er voor gekozen om de uitvoeringstaken rondom de Jeugdwet uit te voeren vanuit het Centrum Jeugd en Gezin (CJG). De collega's van team Jeugd zijn in dienst van de gemeente Heerde en deels in dienst bij andere werkgevers. De uitvoering van Wmo-taken worden door collega's uitgevoerd die in dienst zijn van de gemeente en werkzaam zijn aan de Eperweg. De Participatiewet wordt deels uitgevoerd door Lucrato en deels door interne gespreksvoerders werk. Onderstaand een korte weergave van de huidige werkwijze van het Sociaal Domein, voor een uitgebreide versie verwijzen wij u naar bijlage 2.

2.1. Jeugd

De gemeente realiseert haar verantwoordelijkheid voor gezond en veilig opgroeien middels het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), dat er is voor de jeugd en ouders, om te ondersteunen bij opvoeden en opgroeien. Het doel is om jeugd en ouders goed en snel te helpen en problemen te helpen voorkomen (preventie) of naar de juiste hulp te leiden.

Het CJG is opgebouwd met kernpartners die vanuit het CJG werkzaam zijn in Heerde, het fysieke inlooppunt aan de Stationsstraat 21. Jeugd en hun ouders kunnen daar terecht voor advies en informatie en beroepskrachten voor collegiaal overleg. De Jeugdgezondheidszorg van Verian en de GGD NOG zijn onlosmakelijke partners van het CJG. De gezinscoaches werkzaam binnen het CJG werken intensief samen met alle scholen in Heerde. Ook de jongerenwerker en leerplichtambtenaar zijn werkzaam vanuit het CJG.

Vanuit het realiseren van samenhang tussen jeugd- en onderwijsbeleid, werkt de gemeente nauw samen met het onderwijs en de kinderopvang. Doel hiervan is om samenhang in werkwijze te realiseren, de samenwerking te versterken. Dit is het belangrijkste doel van de LEA, de Lokaal Educatieve Agenda.

Gemeente Heerde maakt onderdeel uit van de jeugdhulpregio Midden IJssel Oost Veluwe bestaande uit 8 gemeenten, in dit verband worden de individuele voorzieningen ingekocht samen met de Wmo. Behalve de gezamenlijk inkoop wordt er in dit verband gewerkt aan inhoudelijke doorontwikkeling: transformatie, met jeugdhulpaanbieders en ontstaan hier de regionale plannen in het kader van het actie programma "Zorg voor Jeugd" van het Rijk. Door het regionaal integraal (Jeugd/Wmo) in kopen van zorg zal de overgang van 18+/18- geen bureaucratische problemen meer geven. Tevens wordt de pleegzorg leeftijdsgrens van 18 naar 21 jaar gebracht per 1 januari 2019.

2.2. Wmo

Gemeenten hebben in de Wmo een resultaatverplichting. Het uitgangspunt is dat zelfredzaamheid en meedoen de verantwoordelijkheid zijn van mensen zelf. Het beleid rondom de Wmo is gericht op de ondersteuning van mensen die niet volledig zelf kunnen voorzien in hun zelfredzaamheid en participatie, of behoefte hebben aan beschermd wonen of opvang. De gemeente Heerde heeft er beleidsmatig voor gekozen om algemene voorzieningen in te richten waardoor inwoners die behoren tot de Wmo-doelgroep laagdrempelig en zonder een uitgebreide toets, ondersteuning kunnen vinden. Indien eigen kracht, voorliggende voorzieningen of algemene voorziening onvoldoende ondersteuning bieden kan er in samenspraak met de gemeente een maatwerkvoorziening ingezet worden van materiële of immateriële aard. Bij het inzetten van algemene en/of maatwerkvoorzieningen wordt er gekeken naar het gehele systeem rondom de aanvrager.

Welzijn wordt vanuit de Wmo breed ingezet. Naast een mantelzorgcoördinator en volwassenwerker die via een subsidie door Verian ingezet worden, wordt er ook met buurtcoaches gewerkt. Daarnaast is er een preventieregisseur ingezet om verbindingen te leggen tussen het maatschappelijk voorveld, welzijn en zorg.

Welzijn is een breed begrip, iedere burger verstaat er iets anders onder. Welzijn is voor de gemeente Heerde voorliggend aan de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet en betreft het meedoen in de samenleving zonder inzet van individuele trajecten. We willen onze inwoners zoveel mogelijk zelf en samenredzaam maken, door een bundeling van veerkracht in het voorveld. Een integrale aanpak 0 tot 100: met inzet op welzijn, op preventie, op ondersteuning van vrijwillige inzet en mantelzorger als middelen voor een veerkrachtige sociale basisstructuur. Vanuit een gedeelde visie, wil de gemeente Heerde elementen die welzijn bevorderen waar nodig anders inrichten om het meedoen en de veerkracht van onze inwoners te versterken.

Jaarlijks wordt aan diverse verenigingen/instellingen etc. subsidie verleend om de kracht van samen leven, wonen en werken te vergroten. Hierbij wordt onder meer gewerkt aan het vergroten van de samenredzaamheid en participatie van de inwoners van onze gemeente. Subsidieontvangers moeten bereid zijn in gesprek te gaan met de gemeente en zich in te spannen om bij te dragen aan het realiseren van de gemeentelijke beleidsdoelstellingen, waaronder:

- Het leveren van een bijdrage aan preventie, signaleren en vroeg signaleren van problemen van inwoners en signalen doorgeleiden naar de gemeente.
- Bijdragen en ondersteunen van participatie van inwoners in de maatschappij, bijvoorbeeld door het bieden van mogelijkheden voor zinvolle (sociale) (dag)besteding en het leveren van een bijdrage aan re-integratieprocessen.

De gemeente Heerde wil stapsgewijs het beleid 'van 0 tot 100+ jaar' invoeren voor haar inwoners. Dit betekent dat de verschillende sociale partners op meerdere leefgebieden beter gaan samenwerken voor levensloopbestendige maatschappelijke dienstverlening. Het doel is om de preventie en (vroeg)signalering van probleemsituaties te vergroten. Eén van de veranderingen is, dat de gemeente Heerde het algemeen maatschappelijk werk meer wil integreren in de totale dienstverlening aan de inwoners. Dit heeft de gemeente in 2017 besloten en is afgestemd met zorgverlener V érian. Als gevolg van deze keuze stopt per 1 januari 2019 de subsidie die de gemeente hiervoor geeft. De gemeente Heerde bekijkt in overleg met V érian en andere ketenpartners hoe een vorm van psychosociale ondersteuning op een goede manier kan worden ingepast in onze sociale dienstverlening.

2.3. Participatiewet

Met de ingang van de Participatiewet in 2015 is er door gemeente Heerde voor gekozen om de onderdelen Werk en Inkomen te scheiden. Indien er inkomensondersteuning wordt gevraagd wordt eerst een intake ingepland met de Gespreksvoerder Werk en daarna met de Inkomensconsulent. De werkzoekende vult een persoonlijk actieplan in met daarin de stappen om zo snel mogelijk in een eigen inkomen te voorzien. Daarnaast worden ook alle andere leefgebieden besproken, zodat ook eventuele belemmeringen zoals schulden, verslaving of oppas voor kinderen in beeld worden gebracht en hierop actie kan worden ondernomen.

Vanaf 1 januari 2018 heeft gemeente Heerde haar re-integratietaken overgedragen aan Werkbedrijf Lucrato. Dit betekent dat de werkzoekenden waarvan wij verwachten dat zij binnen 1 jaar naar werk kunnen door Lucrato worden ondersteund. De ondersteuning door Lucrato vindt plaats in het Gildenhuis, locatie Wilhelminaschool. De Wilhelminaschool moet plaats maken voor nieuwbouwwoningen. Daarom zal Lucrato vanaf 2019 een nieuwe locatie moeten vinden voor de uitvoering van haar re-integratietaken en WSW-taken voor de gemeente Heerde.

We zien landelijk, maar ook binnen de gemeente Heerde, dat steeds meer mensen te maken krijgen met armoede en/of schulden.⁹ De Schulddienstverlening in de gemeente Heerde is in de afgelopen 2 jaar verbeterd voor wat betreft laagdrempeligheid en adequate dienstverlening. Daarnaast is het duidelijk dat we op dit beleidsterrein nog kunnen doorontwikkelen en professionaliseren. Laaggeletterdheid is ook een onderwerp dat steeds meer aandacht krijgt en veel raakvlakken heeft met de doelgroep uitkeringsgerechtigden.

2.4. Sport & Cultuur

Sport en cultuur hebben een verbindende functie in de samenleving. De inzet van sport en cultuur is dat iedereen meedoet. De inwoners van de gemeente Heerde kunnen participeren als vrijwilliger maar ook in het beoefenen van cultuur en sport. Het beoefenen van sport of cultuur heeft voor onze inwoner vaak als doel ontspanning. Maar sport en cultuur zijn tevens belangrijke middelen om sociale contacten en de gezondheid te bevorderen. Gemeente Heerde neemt deel aan de rijksregeling voor het inzetten van buurtcoaches. Buurtsportcoaches zijn combinatiefunctionarissen met als specifieke opdracht: het organiseren van sport- en beweegaanbod in de buurt en het maken van een verbinding tussen sport- en beweegaanbieders en tenminste één andere sector. In gemeente Heerde zijn in totaal 3,6 fte buurtcoaches werkzaam, waaronder ook een Buurtcoach voor cultuur. De doelstelling van het buurtcoachteam is het stimuleren van sport en bewegen en cultuurdeelname onder al onze inwoners.

⁹ "Steeds meer Nederlanders komen niet uit armoede", NOS, 8 februari 2017.

Sport en bewegen is een goede manier om de gezondheid te verbeteren en om te participeren. Tevens willen we middels dit buurtcoachteam de samenwerking tussen verenigingen, onderwijs, instellingen en bedrijfsleven bevorderen.

2.5. Kerngroep Preventie

We willen een laagdrempelige toegang realiseren die herkenbaar is voor onze inwoner. Daarbij is het belangrijk dat de professionals in het voorveld meer met elkaar samenwerken. Om dit te kunnen realiseren is er een kerngroep Preventie gestart. Deze Kerngroep Preventie staat onder leiding van de preventieregisseur. Het proces met een Kerngroep Preventie is in maart 2018 door de gemeente gestart met 4 betrokken ketenpartners: Politie, Triada, Lucrato en Verian. In verband met beperkte capaciteit heeft de politie aangegeven niet formeel aan te sluiten bij dit overleg. Wel willen zij op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen en ervaringen die de Kerngroep Preventie met elkaar deelt.

De gezamenlijke doelen van de Kerngroep Preventie zijn:

- a. trends uit de samenleving signaleren en onderzoeken of systemen/processen hierop aangepast kunnen worden
- b. doorontwikkeling van de gezamenlijke samenwerking
- c. knelpunten die kerngroep preventie ervaart bespreken c.q. oplossen

De kerngroep behandelt geen individuele casussen, maar gebruikt situaties in de samenleving om bovenstaande doelen te kunnen realiseren. De inwoner staat daarbij centraal en er wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die er zijn in de samenleving en de eigen kracht van de inwoner en zijn omgeving. De kerngroep wil inspelen op signalen en wil er voor zorgen dat situaties niet uit de hand lopen en, waar nodig, processen verbeteren. Door de inzet van de Kerngroep Preventie kan ondersteuningsinzet worden voorkomen of minder zware ondersteuning worden ingezet. Belangrijk is ook dat de organisaties van de kerngroep met elkaar hebben afgesproken dat de kerngroep denkt vanuit het klantperspectief. Het klanttraject is van de keten en niet van de huidige aanbieder. De leden van de kerngroep hebben mandaat en doorzettingsmacht naar hun eigen uitvoerenden. Allen willen werken aan een sluitende aanpak in de keten om zo te zorgen voor een samenhangend ondersteuningsaanbod en een werkwijze die aansluit bij de vraag van de inwoner. De Kerngroep Preventie vergadert op dit moment éénmaal per 2 weken in de vergaderzaal van het CJG.

B3. Enquête hulpverlening incl. uitkomsten

Helpt u ons mee om u beter van dienst te zijn?

De gemeente Heerde wil graag door middel van deze enquête uw mening horen over hulpverlening.

Waar gaat het om?

De komende jaren zijn preventie (voorkomen), signaleren en vroegsignaleren belangrijke uitgangspunten in de gemeente Heerde. Door vroeg in te spelen op signalen dat iemand hulp nodig heeft, kan worden voorkomen dat situaties misschien uit de hand lopen. We willen zorgen dat mensen op tijd de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Dus preventief signaleren is om erger te voorkomen.

Behoefte aan een loket?

Om dit goed te kunnen doen is een goed werkend netwerk van personen en instanties nodig die de ogen en oren in de gemeente zijn. En die ook in staat zijn om signalen op te pakken en bij de juiste organisaties te melden. De gemeente Heerde wil daarom onderzoeken of er behoefte is aan een loket/vindplaats waar verschillende organisaties samenwerken om zo snel mogelijk hulp te kunnen bieden waar dat nodig is. Maar nog belangrijker, om het vinden van de juiste hulp makkelijker te maken. Ook willen wij graag weten wat u nodig heeft om meer gebruik te maken van uw eigen kracht en/of netwerk als u tegen problemen aanloopt.

De enquête

Voor het beantwoorden van deze vragen heeft de gemeente Heerde de inzet van u en uw omgeving nodig, om voor nu en in de toekomst passende zorg te kunnen bieden. Onze vraag is of u deze anonieme enquête wilt invullen. De enquête is vanaf medio juni te vinden op verschillende locaties in de gemeente. Dus als u de enquête tegenkomt, vul 'm in! Wanneer deze plaatsen bekend zijn, berichten wij hierover. U kunt de enquête ook digitaal invullen, deze kunt u vinden op de website van de gemeente Heerde onder het kopje Nieuws/Juni/Helpt u ons mee om u beter van dienst te zijn?

Of u kunt onderstaande link gebruiken om de enquête digitaal in te vullen:

<https://www.thesistoolspro.com/goto/wwwheerdenlvragenlijsthulpvraag>

Uiteraard kunt u de papieren versie ook invullen. Deze kan worden ingeleverd bij de locatie waar u de papieren versie aantreft of bij de gemeente Heerde. De vragen treft u hieronder aan.

Vragen:

1. **Stel dat** u te maken krijgt met onderstaande situaties, wat doet u dan/naar wie gaat u toe?

Uitkomsten vraag 1:

1a).Vragen over opvoeding	Reacties	Subtotaal
Familie	11	
Vrienden	10	
Eigen netwerk		21
Niet ingevuld	46	
Weet ik niet	21	
Niet van toepassing	15	
Geen informatie		82
afhankelijk van de situatie	1	
CB	1	
CJG	14	
Consultatiebureau	4	
CSB	1	
Doorverwijzen naar jeugdzorg	1	
Gemeente	5	
Huisarts	9	
Kinderarts	1	
Kinderpsycholoog	1	
Maatschappelijk werk	3	
MEE	1	
Online/internet zoeken	5	
Orthopedagoog	1	
Pactum	1	
School	3	
Verian	4	
WMO	1	
Totaal overige keuzes		57
Totaal	160	160

1 b).Vragen over werk & inkomen/vrijwilligerswerk	Reacties	Subtotaal
Familie	2	
Vrienden	2	
Eigen netwerk		4
Niet ingevuld	48	
Niet van toepassing	8	
Weet ik niet	22	
Geen informatie		78
Bejaardenhuis	1	
Bibliotheek	1	
De Plu	14	
Gemeente	26	
Grip op de Knip	1	
Hof van Cramer	1	
Juridisch loket	1	
Lucrato	3	
Online/internet zoeken	4	
Rehoboth	3	
Uitzendbureau	1	
UWV	13	
Verenigingen	2	
Verian	1	
Voedselbank	1	
Vrijwilligersorganisatie	1	
WMO	0	
Zelf opzoeken	5	
Totaal overige keuzes		79
Totaal	161	161

1 c).Vragen over lezen & schrijven/laaggeletterdheid	Reacties	Subtotaal
Familie	4	
Eigen netwerk		4
Niet ingevuld	52	
Niet van toepassing	13	
Weet ik niet	26	
Geen informatie		91
Bibliotheek	12	
CB	1	
De Heerd	1	
De Plu	1	
Gemeente	12	
Hof van Cramer	4	

Huisarts	2	
Online/internet zoeken	5	
Philadelphia	1	
Politie	1	
Primera	1	
Remdial teaching	1	
School	6	
Seniorweb	1	
Taalpunt	3	
WMO	1	
Zelfstudie	1	
Totaal overige keuzes		54
Totaal	149	149

1 d).Problemen in de buurt	Reacties	Subtotaal
Buren	7	
Familie	2	
Zelf oplossen	13	
Eigen netwerk		22
Niet ingevuld	47	
Niet van toepassing	0	
Weet ik niet	13	
Geen informatie		60
Gemeente	18	
Politie	35	
Triada	4	
Hulpverlening	1	
Wijkagent	8	
VVE/Huiseigenaar	1	
Thuiszorg	1	
WMO	1	
Mediaton/Advocaat	1	
Totaal overige keuzes		70
Totaal	152	152

1 e).Hulp in de huishouding	Reacties	Subtotaal
Adverteren	2	
Buren	2	
Familie	9	
Huishoudelijke hulp particulier	4	
Vrienden	3	
Zelf oplossen	2	
Eigen netwerk		22

Niet ingevuld	44	
Niet van toepassing	1	
Weet ik niet	9	
Geen informatie		54
Buurtzorg	1	
CJG	1	
Gemeente	22	
Huisarts	4	
Online/internet zoeken	3	
Philadelphia	2	
Professionele organisatie	2	
Rehoboth	2	
Thuiszorgorganisatie	7	
Triada	1	
Verian	17	
Verzekeraar	1	
Viattence	2	
Welzorg	1	
WMO	15	
WOZ	1	
WZU	1	
Totaal overige keuzes		83
Totaal	159	159

1 f). Zorgen over financiële situaties	Reacties	Subtotaal
Eigen netwerk	1	
Familie	12	
Vrienden	2	
Eigen netwerk		15
Niet ingevuld	50	
Niet van toepassing	5	
weet ik niet	21	
Geen informatie		76
Bank	4	
Belastingdienst	1	
Boekhouder	2	
Gemeente	30	
Grip op de knip	2	
CJG	1	
Schuldmaatje	1	
Maatschappelijk werk	3	
Philadelphia	1	
Schuldhulpverlening	2	

Sociale dienst/zaken	4	
Online/internet zoeken	3	
UWV	2	
voor alle mensen met Wmo of WLZ	1	
wijkteams	1	
WMO	2	
Totaal overige keuzes		60
Totaal	151	151

1 g).(Vermoeden van) verwaarlozing/relatieproblemen/mishandeling	Reacties	Subtotaal
Eigen netwerk	2	
Familie	3	
Zelf oplossen	3	
Eigen netwerk		8
Niet ingevuld	50	
Niet van toepassing	9	
Weet ik niet	19	
Geen informatie		78
Afhankelijk van de situatie	1	
Anoniem meldpunt	2	
CJG	5	
Coach	1	
Gemeente	8	
GGZ	2	
Huisarts	8	
Kinderbescherming	2	
Maatschappelijk werk	1	
Meldpunt mishandeling	2	
Online/internet zoeken	2	
Pastoraat	1	
Politie	19	
Therapeut	1	
Thuiszorg	1	
Veilig thuis	5	
Vertrouwensarts	1	
wijkagent	1	
wijkverpleging	1	
WMO	1	
Totaal overige keuzes		65
Totaal	151	151

1 h). Extra zorg voor een naaste (mantelzorg)	Reacties	Subtotaal
Eigen netwerk	1	
Familie	12	
zelf oplossen	7	
Eigen netwerk		20
Niet ingevuld	44	
Niet van toepassing	4	
Weet ik niet	19	
Geen informatie		67
CJG	1	
Coach	1	
Gemeente	24	
GGZ	1	
Huisarts	6	
Maatschappelijk werk	1	
Mantelzorg makelaar	1	
Online/internet zoeken	1	
Plu	10	
Verian	4	
via PGB	1	
Viattence	1	
Vrijwilligersorganisatie	1	
Welzorg	1	
Wendhorst	1	
Werkgever	1	
Wet Langdurige Zorg	1	
WMO	2	
WZU Rehoboth	2	
Totaal overige keuzes		61
Totaal	148	148

1 i). Vervoersproblemen/verminderde mobiliteit	Reacties	Subtotaal
Buren	5	
Eigen netwerk	3	
Familie	12	
Werk	1	
Eigen netwerk		21
Niet ingevuld	44	
Niet van toepassing	5	
Weet ik niet	17	
Geen informatie		66

Buurtbus	1	
Gemeente	40	
Huisarts	3	
Online/internet zoeken	3	
Plu en Vrijwillige Hulpdienst	1	
PPP Hagedoorn	1	
Regiotaxi	1	
Sociaal domein	1	
Taxibedrijf	2	
Taxipas WMO	1	
Verian	1	
Wendhorst vragen	1	
WMO	6	
Zorgverzekeraar	2	
Zorgwinkel/scootmobiel	1	
Totaal overige keuzes		65
Totaal	152	152

1 j). Psychische klachten	Reacties	Subtotaal
Familie	2	
vrienden	1	
Eigen netwerk		3
Niet ingevuld	47	
Niet van toepassing	3	
Weet ik niet	18	
Geen informatie		68
CJG	1	
Bedrijfsarts	1	
Dimence	2	
Gemeente	4	
GGZ	10	
Huisarts	44	
Maatschappelijk werk	2	
Online/internet zoeken	1	
Politie	1	
Professionele organisatie	2	
Psychiater	5	
Psycholoog	7	
Therapeut	1	
WMO	1	
Totaal overige keuzes		82
Totaal	153	153

1 k). Verslaving	Reacties	Subtotaal
Vrienden	1	
Zelf oplossen	2	
Eigen netwerk		3
Niet ingevuld	48	
Niet van toepassing	9	
Weet ik niet	16	
Geen informatie		73
Buurtzorg	1	
CJG	2	
Dimence	1	
Gemeente	5	
GGZ	6	
God	1	
Huisarts	35	
Maatschappelijk werk	2	
Online/internet zoeken	5	
Opvangcentrum de Sprengen	1	
Politie	1	
Professionele organisatie	2	
Psychiater	1	
Tactus	3	
Verian	1	
Wil'skracht Verslavingszorg	1	
WMO	1	
Zorgverzekeraar	1	
Totaal overige keuzes		70
Totaal	146	146

1 l). Overig genoemde situaties
Behoeftte aan hulp en zorg door ouderdom
Discriminatie
Hulpmiddelen nodig
Opname verzorgingshuis
Slecht onderhouden straatwerk
wetswinkel voor juridische ondersteuning
Woningaanpassing nodig

2. Heeft u de afgelopen tijd in uw omgeving te maken gehad met bovenstaande situaties? Zo ja, welke/omcirkel de bijbehorende letter.

- m. Vragen over opvoeding
- n. Vragen over Werk & Inkomen/Vrijwilligerswerk
- o. Vragen over lezen & schrijven/laaggeletterdheid
- p. Problemen in de buurt

- q. Hulp in huishouding
- r. Zorgen over financiële situaties
- s. (Vermoeden van) verwaarlozing/relatieproblemen/mishandeling
- t. Extra zorg voor een naaste (mantelzorg)
- u. Vervoersproblemen/verminderde mobiliteit
- v. Psychische klachten
- w. Verslaving
- x. Overige situaties

2 a)	2 b)	2 c)	2 d)	2 e)	2 f)	2 g)	2 h)	2 i)	2 j)	2 k)	2 l)	Totaal voorgedane situaties omgeving geënquêteerden
29	44	14	39	50	22	17	67	23	28	26	22	381

3. Hoe is het u en/of uw omgeving tot nu toe gelukt om uw hulpvraag op te lossen? Is dit met behulp van:

- a. Familie/vrienden/buren
- b. Professionele organisaties
- c. Vrijwilligersorganisatie
- d. Gemeente

3. Hoe is het u en/of uw omgeving tot nu toe gelukt om uw hulpvraag op te lossen? Is dit met behulp van:			
3 A. Familie/vrienden/buren	3B. Professionele organisaties	3C. Vrijwilligersorganisatie	3D. Gemeente
76	49	12	32

4. Wat heeft u en/of uw omgeving nodig om meer gebruik te maken van uw eigen kracht en/of netwerk als u tegen dergelijke situaties aanloopt?

Antwoorden
1 loket als meldpunt, van waaruit je evt. doorverwezen kunt worden
Begeleiding om vanuit mantelzorgsituatie weer naar betaald werk toe te kunnen
Benadrukken dat inwoners eerst vanuit eigen netwerk iets moeten zien op te lossen
Betaalbare invalidenkaart
Betere communicatie en voorlichting over waar je wat kunt vinden
Betere plus OV en gehandicaptenvervoer
Communiceren via huis aan huis blad
Duidelijk website met alle informatie over wie, wat, waar

Goede voorlichting
Kabelverbinding
Luisterend oor en begrip
Meer informatie over aanvraag personenalarmering
Meer uren voor hulp in de huishouding
Rekening houden met belastbaarheid mantelzorgers
Sociaal Wijkteam
Tegemoetkoming woningaanpassing
Zichtbaarheid

5. Hoe wilt u met een hulpvraag geholpen worden?

- Online
- Telefonisch
- Loket/Inloopspreekuur
- Thuis
- Anders, namelijk: (invullen onder 6)

5. Hoe wilt u met een hulpvraag geholpen worden?				
5A. Online	5B. Telefonisch	5C. Loket/Inloopspreekuur	5D. Thuis	5E. Anders, namelijk (invullen bij vraag 6)
42	45	63	47	34

6. Idee:

Vraag 5e/6 Antwoorden	
Afhankelijk van de hulpvraag hoe ik geholpen wil worden	4
De gemeente kan zichtbaarder zijn in Wapenveld door bijvoorbeeld een maandelijks spreekuur van de dorpswethouders in Hof van Cramer	1
Door informatie in gemeentegids hierin op te nemen	1
Face - to - face, niet thuis. Eerste keus/stap Online, 2e keus Loket/inloopspreekuur	1
Graag wel loket in Veessen, laagdrempelig, goede bereikbaarheid, niet lang moeten wachten en verschillende mensen, maar 1 vast contactpersoon	2
Moet dan wel dichtbij loket zijn.	1
Op afspraak	1
Op de Heerde website een zorgloket app maken en dan deze provinciaal ontwikkelen voor alle gemeentes.	2
Persoonlijk contact, vast contactpersoon, ontmoeting face-to-face	11
Telefonisch, daarna huisbezoek.	1
Via app of gemeente website	2
Voorkeur voor inloopspreekuur	1

7. Steeds meer hulpvragen worden opgelost in het eigen netwerk (familie/vrienden/buren). Bent u actief als vrijwilliger/mantelzorger?

A. Ja	B. Nee, maar ik wil wel vrijwilliger worden	C. Nee	D. Overig/ik heb een ander idee, namelijk (invullen onder vraag 8)	Niet ingevuld	Totaal
-------	---	--------	--	---------------	--------

8. Idee:

1. Er moet meer oog zijn voor mensen die geen eigen netwerk hebben. Actiever vrijwilligers in spotlicht zetten.
2. Ook aanbod van lotgenotencontact actief promoten.
3. Gebruik ook media zoals Facebook.

9. Wat is uw leeftijd?

9. Wat is uw leeftijd?	
a. 18 -30 jaar	9
b. 30 - 40 jaar	19
c. 40 - 50 jaar	18
d. 50 - 60 jaar	24
e. 60 - 70 jaar	33
f. 70+	42
Niet ingevuld	1
Totaal	146

10. In welke kern van Heerde woont u?

10. In welke kern van Heerde woont u?	
a. Heerde	80
b. Veessen	6
c. Vorchten	0
d. Wapenveld	47
e. In het buitengebied	9
Niet ingevuld	4
Totaal	146

11. Wilt u geïnformeerd worden over de uitkomsten van dit onderzoek? Geef dan hieronder uw emailadres door.

43 mensen hebben hun emailadres doorgegeven.

12. Heeft u nog tips/aanbevelingen:

1. Geen verhoging van de huishoudelijke hulp
2. Voor vrijwillige hulp graag één loket
3. Meer investeren in Welzijn. Meer armslag en bekendheid voor welzijnswerker
4. Belangrijk dat er zelfstandig te gebruiken budget is (PGB)
5. Inloopsprekuren op medisch centrum
6. Niet alles via internet organiseren
7. Bij hulpvragen meer aandacht voor cliënt
8. Mindere bureaucratie en snellere doorlooptijd bij WMO
9. De zorgwijzer vermelden op zorgvraagheerde.nl
10. Goede uitleg geven waarom een voorziening wel of niet wordt toegekend
11. Een gemeenschapshuis in Wapenveld
12. Ga in Heerde aan het werk met het drugsprobleem! Ga in gesprek met ouders van verslaafden.
13. Vrijwilligerswerk hoog in het vaandel plaatsen.
14. Gebruik Facebook
15. Hulpinstanties/loketten etc. duidelijker bekend maken in de papieren Schaapskooi. Met name ouderen zijn digitaal minder actief en alles alleen via computer/laptop/tablet regelen is hun buitenspel zetten!
16. Laagdrempelige mogelijkheid creëren om hulp te vragen
17. Loketten moeten goed afgeschermd zijn in verband met privacy
18. Meer bekendheid geven aan wat er allemaal is aan ondersteuningsmogelijkheden.
19. Niet weer een loket waar je van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Geen bureaucratische behandeling met veel papier en weer moten bellen en lange afhandelingsijd. Wel: goed professionals, betrokken met klant. Korte lijnen, directe afhandeling, op maat werken, creatief oplossen, niet verschuilen achter regels, telefoonnummers met persoonlijk contact.
20. Voorzieningenniveau in Wapenveld op peil zien te houden
21. Inlooploket in Veessen
22. Hondenbelasting invoeren
23. Snippergroen aan inwoners verkopen
24. Meer betaalbare koop- en huurwoningen in gemeente Heerde
25. Meer handhaving op gebied van parkeren

B4. Aanbevelingen

4.1. Speerpunt 1: Communicatie

Aanbevelingen ten gunste van Speerpunt 1: Communicatie intensiveren Doel: Betere zichtbaarheid sociale infrastructuur en versterken eigen kracht	Zetten partners zich in vanuit zijn/haar eigen verantwoordelijkheid :
Zorgwijzer/Sociaal Kaart Heerde plaatsen op Zorgvraagheerde.nl Naast goede digitale communicatie ook streekblad blijven gebruiken voor informeren inwoner, zodat zowel jong als oud over de juiste informatie kan beschikken Vrijwilligerscentrale beter zichtbaar, o.a. door digitaliseren 1 vacaturebank. Website de Plu onlangs aangepast. Koppeling te maken vanuit zorgvraagheerde? En nieuwe website www.actiefheerde.nl voor activiteiten buurtcoachteam. Onderzoek doen hoe dit integraal kan worden gemaakt.	<i>Gemeente Zorgvraag Heerde Werkgroep ketenpartners Gemeente en ketenpartners</i> <i>De Plu/Verian Gemeente Heerde ASD Vrijwillige Hulpdienst Heerde</i>
Whatsapp groep opzetten om hulpvragen snel en simpel te kunnen beantwoorden Meer aandacht voor de onderwerpen waarin blijkbaar het eigen netwerk minder ingezet wordt: Psychische klachten, Verslaving, Werk & Inkomen, Laaggeletterdheid Zet vrijwilligers in het zonnetje, biedt scholing en ondersteuning aan.	<i>Gemeente</i> <i>Gemeente, betrokken ketenpartners</i> <i>Gemeente, Plu/Verian, Vrijwilligersorganisaties</i>
Facebook actief gaan gebruiken	<i>Gemeente, zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties</i>
Promotie van organisaties die eigen kracht kunnen verbeteren, zoals Lotgenotencontact	<i>Gemeente, zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties</i>
Organiseren themabijeenkomst voor inwoners over sociale infrastructuur	<i>Gemeente en ketenpartners</i>

4.2. Speerpunt 2: versterken samenhang Welzijn & Zorg

Aanbevelingen ten gunste van Speerpunt 2: versterken samenhang Welzijn & Zorg Doel: Meer in – door - en uitstroom-mogelijkheden Ondersteuning zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig	Zetten partners zich in vanuit zijn/haar eigen verantwoordelijkheid:
Website www.zorgvraagheerde.nl aanpassen naar andere naam, bijvoorbeeld www.welzijnenzorgheerde.nl	<i>Zorgvraagheerde</i>
Brede basisvoorziening creëren voor diverse soorten dagbesteding en laagdrempelig inloophuis.	Verian/AVR, gemeente, onderaannemers AVR
Nieuwe projecten opstarten om preventief te kunnen werken zoals Thuis wonen nu, standaard bezoeken 65+(voorbeeld Epe en Hattem)	SWH/KoppelSWOE
Werk met wijkverbinders die ook mandaat krijgen om zaken aan te pakken. Doel is verbeteren van leefbaarheid, opbouwen van een netwerk en ondersteunen bij het realiseren van gebiedsopgaven. Samenwerken tussen RO en Sociaal Domein en koppelen aan wijkwethouders.	Gemeente, buurtverenigingen, vrijwilligersorganisaties.
Maak de algemene voorzieningen en welzijnsactiviteiten beter inzichtelijk. Er is al veel aanbod, maar versnippert over diverse partijen.	Buurtcoachteam, Kerngroep Preventie, Gemeente, De Plu, Vrijwilligersplatform Heerde, AVR
Voor sommige problemen zijn huisartsen prominent in beeld bij de inwoner: m.n. bij psychische klachten en verslaving. Maak afspraken met huisartsen. Hetzij door inzet praktijkondersteuner, hetzij door meer voorlichting en/of maatjes.	Gemeente, huisartsen, Tactus. Kerngroep Preventie.

4.3. Speerpunt 3: Organisatiestructuur Sociaal Team

Aanbevelingen ten gunste van Speerpunt 3: Organisatiestructuur Sociaal Team Doel: Eenduidige werkwijze	Zetten partners zich in vanuit zijn/haar eigen verantwoordelijkheid:
Ambtelijk integraal 1 uitvoeringsteam Sociaal Domein creëren. Zoveel mogelijk met T-professionals werken, die kunnen optreden als casusregisseur.	Gemeente
CJG is netwerksamenwerking (model 2 Movisie). Onderzoeken of Team SD en /of Welzijnstaken in een stichting kunnen/moeten worden onder gebracht om de efficiency te bevorderen. (Model 3 of 4 Movisie)	Gemeente
Creëer één centraal loket waar zowel gemeentelijke uitvoering SD plaats neemt, alsook medewerkers van zorgaanbieders en vrijwilligersorganisaties plaats kunnen nemen	Gemeente en ketenpartners
Zorg dat het team niet een te hoge caseload heeft, zodat ze ook toekomen aan de taken van preventief werken en vroegsignalering. Dit voorkomt dat we later duurdere zorg moeten inzetten.	Gemeente
Indien alles rondom Werk op andere locatie wordt gehuisvest, wel gespreksvoerders werk op bepaalde dagen per week spreekuur laten houden op centrale toegangsplek.	Gemeente, Lucrato
Kerngroep Preventie doorontwikkelen en gebruiken om eenduidige werkwijze onder diverse partijen te ontwikkelen en/of verbeteren.	Gemeente, Lucrato, Triada, Verian
Behoud inloopsprekuren bij Hof van Cramer in Wapenveld. Onderzoek nodig of in Veessen ook een inloophmoment mogelijk is.	Gemeente

B5. PERS analyse scenario's "Aanpak 0 tot 100+"

PERS analyse	Scenario 1: Handhaven huidige werkwijze.	Scenario 2: 1 Loket functie creëren in locatie Centrum Jeugd en Gezin aan de Stationsstraat.	Scenario 3: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloophuis	Scenario 4: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloopfunctie en brede basisvoorziening
Politiek	-/- In collegeprogramma 2018-2022 is vastgesteld dat we willen bereiken dat inwoners van 0 tot 100+ terecht kunnen bij één centraal loket en er één regisseur per gezin is. We willen de bestaande toegang via Centrum voor Jeugd en Gezin en Zorgvraag Heerde in stand houden, totdat het centrale loket is gerealiseerd. Door huidige werkwijze te blijven hanteren zal bovenstaand doel vanuit het collegeprogramma niet gerealiseerd worden.	++ Komt tegemoet aan het creëren van één centraal loket -/- De locatie is van oudsher gebonden aan Jeugd en zal in beeldvorming wellicht zo nog lange tijd blijven als de Toegang voor hulpverlening rondom jeugd.	++ Komt tegemoet aan het collegeprogramma om één centraal loket te creëren. ++ Nieuwe locatie zorgt voor optimale start en indeling van de loketten en dienstverlening.	++ Komt tegemoet aan het collegeprogramma om één centraal loket te creëren. ++ Nieuwe locatie zorgt voor optimale start en indeling van de loketten en dienstverlening. ++ een brede basisvoorziening kan de inwoner verwijzen naar de juiste partij, voorlichting geven over actuele onderwerpen en organiseert preventieve activiteiten. Van anderen ontmoeten, het helpen met invullen van formulieren tot aan lichte, individuele begeleiding
Economisch/ Financieel	++Blijven hanteren van huidige werkwijze brengt geen kosten met zich mee in die zin van verbouwkosten. -/-We kunnen dan de gewenste cultuuromslag van preventief naar curatief en meer samenwerking met partners niet vorm geven. Deze cultuuromslag is nodig om op termijn kosten te kunnen besparen op inzet van (dure) zorgtrajecten.	-/- Het huidige CJG verbouwen, zodat er extra werkplekken komen. Collega's met uitvoeringstaken WMO en Participatiewet gaan op deze locatie werken, met team Jeugd en betrokken ketenpartners. Om er één toegankelijk centraal loket van te maken zal een verbouwing nodig zijn. Ook zullen de werkplekken moeten voldoen aan de ARBO-eisen. Nader onderzoek om de kosten hiervan te bepalen is nodig. Naar verwachting boven 21 werkplekken mogelijk. Deze zijn ook nodig. Geen groeipotentie team dan. Evt. uitwijken bij groot overleg naar locatie Eperweg, waar dan ruimte vrij komt.	-- Nieuwe locatie zal gezocht en gefinancierd moeten worden ++ De locatiegebonden kosten van ca. € 70.000 die we nu jaarlijks subsidiëren aan Verian kunnen we gaan inzetten voor deze locatie ++ Indien andere partijen gebruik maken van deze locatie kunnen we hiervoor huur vragen en/of gezamenlijk huur betalen.	-- Nieuwe locatie zal gezocht en gefinancierd moeten worden ++ De locatiegebonden kosten van ca. € 70.000 die we nu jaarlijks subsidiëren aan Verian kunnen we gaan inzetten voor deze locatie ++ voor de opzet van een brede basisvoorziening kunnen we jaarlijks ca. € 40.000 vanuit bestaand budget gaan inzetten.

PERS analyse	Scenario 1: Handhaven huidige werkwijze.	Scenario 2: 1 Loket functie creëren in locatie Centrum Jeugd en Gezin aan de Stationsstraat.	Scenario 3: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloophuis	Scenario 4: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloopfunctie en brede basisvoorziening
Recht	++ In dit scenario is geen sprake van juridische en/of personele consequenties.	-/-Het pand aan de Stationsstraat waarin CJG is gehuisvest wordt gehuurd door Verian. Dit contract loopt tot juli 2020. Gemeente Heerde betaalt via de subsidie ca. € 70.000 als vergoeding voor locatiegebonden kosten op jaarbasis. Voor uitvoering van dit scenario zullen afspraken moeten worden gemaakt over verbouwing, kosten etc. met eigenaar pand en met Verian.	+/- Nieuwe locatie die past binnen het bestemmingsplan en centraal gelegen is in Heerde zal moeten worden gezocht.	+/- Er zal een locatie moeten worden gezocht die past binnen het bestemmingsplan en centraal gelegen is in de Heerde. ++ De brede basisvoorziening moet nog worden opgezet en heeft ook een locatie nodig.
Sociaal	--- Voor de inwoner nog steeds geen centraal loket beschikbaar. Uit enquête is als 1 ^e voorkeur 1 loket genoemd als gewenst dienstverleningsvorm.	++ Realisatie van één centraal loket voldoet aan wensen inwoners (enquête). Daarnaast kunnen we de uitvoering efficiënter en effectiever gestalte geven door de integrale samenwerking met ambtenaren onderling en ketenpartner. ++ Qua tijdspad relatief snel te realiseren.	+++ Idem als scenario 2 maar met extra mogelijkheid dat je ook andere voorliggende voorziening in deze locatie gaat toevoegen. Inloopfunctie, laagdrempelig.	+++ Idem als scenario 3 maar met extra mogelijkheid dat je ook een brede basisvoorziening toevoegt. Dit zorgt voor ontmoeting, het helpen met invullen van formulieren tot aan lichte, individuele begeleiding. Door het plaatsen van een dergelijke voorziening binnen het centrale loket van het "Sociaal Team Heerde", kan er gemakkelijk tussen diverse professionals geschakeld worden. ++ Inwoners kunnen vanuit deze ene locatie sneller worden doorverwezen van een welzijnsactiviteit naar zorgondersteuning indien dit nodig is.
Evt. tussenvariant		Scenario 2 zou in 2019 als tussenvariant kunnen worden gebruikt. In 2019 kan dan gezocht worden naar andere nieuwe locatie om uiteindelijk een centraal loket te creëren conform scenario 3 of 4. Dan gaat het echter alleen om "inschuiven" van werkplekken en in kader van "Learning by Doing" ambtelijk		

	uitvoerenden op 1 locatie bij elkaar te zetten. Zonder grote verbouwingskosten.		
--	--	--	--

PERS analyse	Scenario 1: Handhaven huidige werkwijze.	Scenario 2: 1 Loket functie creëren in locatie Centrum Jeugd en Gezin aan de Stationsstraat.	Scenario 3: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloophuis	Scenario 4: Nieuwe locatie waarbij we 1 centraal loket realiseren met Inloopfunctie en brede basisvoorziening
Locatie Gildenhuis	Naast één centraal loket is er op korte termijn huisvesting nodig voor Werkbedrijf Lucrato. Voor het Gildenhuis loopt op dit moment ander onderzoeksspoor, omdat voor met name het onderdeel wsw-voorziening een ander Programma van Eisen geldt voor huisvesting dan voor een loket voor inwoners.	In geval het nieuwe Gildenhuis niet ondergebracht wordt in dit centrale loket, dan wel inloopspreekuur beschikbaar stellen voor Consulent Lucrato, zodat interactie met Werk & Inkomen en overige domeinen wel blijft bestaan.	In geval het nieuwe Gildenhuis niet ondergebracht wordt op deze locatie, dan wel inloopspreekuur beschikbaar stellen voor Consulent Lucrato, zodat interactie met Werk & Inkomen en overige domeinen wel blijft bestaan.	Eventueel kan in het najaar van 2018, naar aanleiding van huidig onderzoek door Lucrato, bekeken worden of er toch nog een combinatie met Loket 0 – 100 mogelijk/nodig is met Lucrato.
Locatie Politie	Voor Politie nog locatie zoeken die voldoet aan genoemde eisen. Binnen locatie Eperweg binnen dit scenario geen ruimte beschikbaar.	Huidige locatie CJG heeft goede mogelijkheid om oude toegangsdeur beneden weer open te stellen. Passende spreekruimte te realiseren. Nader overleg nodig met huidige gebruikers en uiteraard eigenaar.	Wenselijk is om bij zoeken van nieuwe locatie ook Politie als gebruiker onderdeel te kunnen laten maken hiervan. Dan aparte ingang nodig.	Wenselijk is om bij zoeken van nieuwe locatie ook Politie als gebruiker onderdeel te kunnen laten maken hiervan. Dan aparte ingang nodig.