



INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk: 15INF00010

Datum advies: 30 juni 2015	Onderwerp: Tussenrapportage Kernteams.
Kennis nemen van: 1. de Tussenrapportage Kernteams. 2. de Memo 'Motie M-17 "Toegangspoort zorg en ondersteuning" d.d. 8 juli 2014'.	
Status advies: openbaar	Argument: (indien niet openbaar)
Portefeuillehouder: R. van Hoeven	Datum b&w-vergadering: 7 juli 2015
Bijlagen: Tussenrapportage Kernteams. Tussenstand na een half jaar. Memo 'Motie M-17 "Toegangspoort zorg en ondersteuning" d.d. 8 juli 2014'.	

Kennis nemen van:

1. de Tussenrapportage Kernteams.
2. de Memo 'Motie M-17 "Toegangspoort zorg en ondersteuning" d.d. 8 juli 2014'.

Inleiding

In de Transformatieagenda hebben wij aangegeven om in het tweede kwartaal van 2015 een tussenrapportage op te stellen over het functioneren van de kernteams. In deze rapportage geven we een terugblik op de maanden die achter ons liggen sinds de transitie op 1 januari 2015 een feit was. Wij hebben het presidium verzocht om een college informatiebijeenkomst te agenderen op 14 juli a.s. Dit verzoek is gehonoreerd.

U heeft ons, in aanvulling hierop, twee vragen gesteld.

1. Voorafgaande aan de bijeenkomst informatie verstrekken over de te houden presentatie over de tussenrapportage.
2. Inzicht geven in de stand van zaken van de uitvoering van de motie over "Toegangspoort zorg en ondersteuning (8 juli 2014)".

In de bijlage vindt u allereerst de Tussenrapportage Kernteams die op de informatiebijeenkomst wordt gepresenteerd. U kunt de Tussenrapportage gebruiken als voorbereiding op de bijeenkomst. Ten tweede vindt u een memo waarin wij de stand van zaken met betrekking tot uw motie van 8 juli 2014 geven en nadere invulling geven aan uw wens om de positie van de kernteams bij de toekenning van individuele voorzieningen te vergroten.

Samenvatting

Tussenrapportage

Voor de tussenrapportage is een groot aantal direct betrokkenen bij de kernteams en het loket Samenleven bevraagd op een vijftal belangrijke thema's. Wij schetsen per thema nu kort de belangrijkste uitkomsten.

1. Hoeveelheid en accent vragen aan de kernteams

Tot en met mei zijn er bijna 250 vragen aan de kernteams gesteld. De eerste maanden lieten een stabiel aantal vragen zien, in april en mei nam het aantal vragen af. We zien dat de leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix 'Meedoen' en 'Huishouden' het vaakst voorkomen. Het aantal vragen dat betrekking heeft op jongeren (onder de 18 jaar) is 45, wat neerkomt op circa 17%. Kernteams worden vooral per telefoon benaderd (60%). Het aantal vragen dat via het loket Samenleven/de vraagverhelderaar in de poort uiteindelijk bij het kernteam terechtkomt is laag. Het gaat om circa 5% van de vragen, ofwel ongeveer 12 cases tot nog toe.

2. Functie en taken van de kernteams

De onafhankelijke positie van het kernteam wordt zeer positief gewaardeerd. Bij het kernteam zijn geen 'voorzieningen te halen', waardoor creativiteit wordt gestimuleerd. Ook helpt de onafhankelijke positie om inwoners te ondersteunen, ook als hun aanvraag is afgewezen. Kernteamleden geven aan dat inwoners die positie waarderen.

Verder kunnen we concluderen dat de kernteams een belangrijke bijdrage kunnen gaan leveren aan het vraaggericht tot stand brengen van algemene/collectieve voorzieningen. Uit de gesprekken komt naar voren dat daar behoefte aan is, maar dat er nog slagen zijn te maken op het gebied van innovatie en preventie. Als dit meer uit de verf komt, geeft het de kernteams meer 'onderscheidende en toegevoegde waarde'.

De respondenten zijn niet positief over het aan de kernteams geven van de bevoegdheid om voorzieningen toe te kennen. Ze zien dit als een bedreiging van hun onafhankelijke positie. Ook zou het de creativiteit en de noodzakelijke innovatie afremmen. Een vergroting van de rol van het kernteam in het voortraject (van een toekenning van een voorziening) zien de respondenten wel zitten ('voorwerk' doen zodat het loket na controle kan toekennen).

3. Aandachtsgebied jeugd in de kernteams

In de oorspronkelijke opzet zouden vragen op het gebied van jeugd primair door het loket behandeld worden. In de eerste maanden van 2015 zijn er echter ook vragen bij het kernteam terecht gekomen (45 in totaal). Inmiddels is de werkwijze dat vragen die bij de poort van de kernteams binnenkomen, in principe door worden gestuurd naar het loket Samenleven, evenals meldingen in het kader van Veilig Thuis. Desondanks wordt het nodig geacht dat de expertise van de kernteams op het gebied van jeugd wordt versterkt. Ook omdat vragen die betrekking hebben op het 'gezin' vaak ook een jeugdcomponent hebben.

4. Samenwerking loket en kernteams (integraliteit)

Uit de gesprekken komt naar voren dat de samenwerking tussen het loket en de kernteams sinds de officiële start in januari intensiever is geworden. Het loket wordt door middel van een vaste contactpersoon aan de kernteams verbonden. Casussen kunnen zo worden gedeeld en indien nodig kan een voorziening snel worden aangevraagd. Gezamenlijke huisbezoeken komen incidenteel al voor, we tellen er op dit moment 13. Het risico dat casussen niet integraal worden opgepakt of zaken dubbel worden gedaan, neemt hierdoor af.

We zien nog wel een verbeterpunt aan het begin van de keten bij de poort, in het bijzonder als een aanvraag van een inwoner niet tot een voorziening leidt. Het kernteam kan dan prominenter in beeld komen. Dit geldt ook voor consultants die na een huisbezoek tot de conclusie komen dat een individuele voorziening niet nodig is. Het is een positieve ontwikkeling dat de poort inmiddels is versterkt door de 'poort van het loket' en die van de kernteams bij elkaar te brengen. Ook staat de schifting aan de poort hoog op de agenda. Hiervoor wordt een nieuwe werkwijze vastgelegd in de werkprocessen. Positief is verder dat er aanzetten zijn om de werkzaamheden van het kernteam te benutten om sneller tot de toekenning van een maatwerkvoorziening te komen als dat nodig is ('voorwerk').

5. Samenstelling kernteams

De samenstelling van de kernteams is nog niet compleet. Het AMW is nog niet vertegenwoordigd en de inzet van vrijwilligers kan nog worden uitgebreid. Inhoudelijk kan de expertise op het gebied van jeugd nog worden versterkt. Wanneer er nieuwe sollicitatierondes volgen, zou er meer geselecteerd moeten (kunnen) worden op de specifieke competenties van kernteamleden. Lid zijn van een kernteam vraagt immers bijzondere vaardigheden. Deze zijn door allerlei (externe) ontwikkelingen wat op de achtergrond geraakt.

Memo

Op 8 juli 2014 heeft u een motie aangenomen met als onderwerp 'Toegangspoort zorg en ondersteuning'. Centraal staan onder andere de toewijzing van individuele voorzieningen, de integraliteit van het zorgaanbod, het voorkomen van extra schakels en het benutten van de expertise van kernteams. Hierin heeft u een aantal verzoeken aan ons gedaan met het oog op de werkwijze van de kernteams. In bijgevoegde memo hebben wij aangegeven hoe wij invulling geven aan uw motie.

Er is een ontwikkeling gaande waarin steeds meer huisbezoeken plaatsvinden waarbij beroepskrachten van kernteams en consultants samen optrekken. In enkele gevallen is er al sprake geweest van het inhoudelijk invullen van een arrangement door kernteams. Echter, zonder dat een kernteamlid de formele toewijzing doet. Praktisch gaat dit als volgt. Na een keukentafelgesprek wordt er een ondersteuningsplan of arrangement opgesteld door een kernteamlid (al dan niet in overleg met de inwoner). Dit arrangement wordt vervolgens voorgelegd aan de consultant van het Loket Samenleven die hierop snel akkoord kan geven en de maatwerkvoorziening kan toekennen. Er is hierbij geen sprake van een extra schakel. Als een consultant een arrangement toekent, is afstemming met collega-consulanten noodzakelijk. Deze afstemming kan echter ook plaatsvinden tussen kernteamlid en consultant. De inwoner ervaart geen extra schakel noch een extra vertraging.

Onderling vertrouwen is een zeer belangrijk aspect. Vertrouwen in de ander op het gebied van kennis, kunde, gekanteld werken/denken vraagt tijd en afstemming en brengt integraliteit tot stand. Wij streven naar een werkwijze waarin de kernteams de komende periode meer dan nu het 'voorwerk' gaan doen voor het loket.

Deze werkwijze is min of meer spontaan ontstaan (lerend vormgegeven) en nog geen 'formele' werkwijze. Toch hebben we voldoende aanwijzingen dat dit een zeer effectieve en niet minder efficiënte werkwijze is. Vrijwel unaniem geven consultants aan deze werkwijze zeer te waarderen en daar meer mee te willen gaan werken. Kernteamleden krijgen een grotere inhoudelijke inbreng in de toewijzing van zorg of ondersteuning, zonder deze daadwerkelijk toe te kennen.

Dit strookt ook met de uitkomsten van de gesprekken die uitwijzen dat kernteamleden en loket-medewerkers de bevoegdheid om zorg toe te kennen niet bij het kernteam willen neerleggen.

Zowel de medewerkers van het Lokaet Samenleven, als de kernteams zijn voornemens om deze visie in de praktijk te toetsen, te monitoren en te evalueren. Daarom is het voorstel om de komende maanden 30 casussen grondig te monitoren, waarbij er bij 15 casussen toekenning plaatsvindt zoals hierboven omschreven en bij 15 casussen niet. Hiermee ontstaat een duidelijk beeld over de resultaten

Consequenties

1. Met het voorstel dat wij in de memo hebben gepresenteerd, ontwikkelen we de werkwijze van de kernteams verder. De kernteams krijgen, in lijn met uw motie, een grotere (inhoudelijke) rol bij de toekenning van zorg en ondersteuning. Echter, zonder dat zij de formele bevoegdheid krijgen om zorg toe te kennen.
2. Ook in de Tussenrapportage staan aandachtspunten die een bijdrage leveren aan het optimaliseren van de werkwijze van de kernteams en het Lokaet Samenleven. Wij zijn voornemens om op basis van deze aandachtspunten de verdere ontwikkeling van het kernteam en het Lokaet Samenleven vorm te geven.

Communicatie

De tussenrapportage wordt na de bespreking op 14 juli gestuurd aan alle betrokken kernteamleden en loketmedewerkers, zodat de aandachtspunten uitgevoerd kunnen gaan worden. Hetzelfde geldt voor de memo. Deze voorgestelde nieuwe werkwijze kan dan worden ingevoerd.

Behandelende adviseurs voor technische vragen:

M.D. van Doorn, tel.: (0481) 362300, email: m.vandoorn@overbetuwe.nl voor de Tussenrapportage Kernteams

O. Strijker, tel. : 06 27 02 43 72, email: o.strijker@overbetuwe.nl voor de Memo over motie M-17.

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Th. Hoex MMO

drs A.S.F. van Asseldonk

Tussenrapportage Kernteams

Stand van zaken na een half jaar

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor een groot aantal taken op het gebied van zorg en ondersteuning. De gemeenten hebben daartoe de vrijheid gekregen om een stelsel van zorg en ondersteuning op te zetten dat past bij de lokale behoeften en kenmerken. In Overbetuwe hebben we de kernteams een prominente plaats gegeven bij de ondersteuning van onze inwoners. Na een proefjaar in 2014 draaien de kernteams inmiddels volop in de kernen van Overbetuwe.

In de transformatieagenda hebben we aangegeven om in het tweede kwartaal van 2015 een tussenrapportage op te stellen over het functioneren van de kernteams. Het is belangrijk om te benadrukken dat de tussenrapportage niet is bedoeld als een (eind)evaluatie van de kernteams, maar als een terugblik op de maanden die achter ons liggen. Hiermee willen we een beeld geven van de stand van zaken. Het is nog te vroeg om hier definitieve conclusies aan te verbinden.

De tussenrapportage is als volgt opgebouwd. In het eerste inleidende deel gaan we in op een aantal belangrijke achtergronden (basissamenstelling van de kernteams, functie van de kernteams, onderzoeksopzet). In hoofdstuk 2 presenteren we de uitkomsten van de interviews, aangevuld met cijfers. In hoofdstuk 3 reiken we, in lijn met de doorontwikkeling, aandachtspunten aan voor de toekomst. Apart hebben we een memo opgesteld over de motie die de raad op 8 juli 2014 heeft aangenomen. Die sluit nauw aan op de uitkomsten die we in de tussenrapportage presenteren.

1.2 Samenstelling kernteams

Op dit moment zijn er acht kernteams actief in Overbetuwe. Deze kernteams hebben in principe een basissamenstelling die bestaat uit vertegenwoordigers van STUW, MEE en Algemeen Maatschappelijk Werk. Dit noemen we de beroepskrachten. Daarnaast neemt er minimaal één vrijwilliger zitting in het kernteam. In het volgende overzicht kunt u zien wat de actuele samenstelling per kernteam is.

	STUW	MEE	Vrijwilligers	AMW	Bijzonderheid
Elst Noord	1	1	2		1 medewerker RIBW 1 medewerker Stuw voor Noord, Oost en Zuid
Elst Oost	Zie Elst Noord	1	2		
Elst Zuid	Zie Elst Noord	1	2		1 medewerker van Driestroom
Driel	1	1	1		Telkens 1 beroepskracht STUW en MEE voor Driel, Heteren, Zetten/Hemmen
Heteren	Zie Driel	Zie Driel			
Zetten/Hemmen	Zie Driel	Zie Driel	2		
Oosterhout/Slijk-Ewijk	1	1	1		Beroepskracht STUW en MEE voor Herveld-Andelst en Oosterhout/Slijk-Ewijk
Herveld-Andelst	Zie Oosterhout	Zie Oosterhout			

Stand per 10 juni 2015

In een aantal gevallen neemt één en dezelfde medewerker van een organisatie in verschillende kernteamleden plaats.

Deelname Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)

In de basissamenstelling is de deelname van een vertegenwoordiger van het AMW opgenomen. Door de organisatieontwikkelingen binnen STMG, waarvan de tak AMW inmiddels is overgenomen en nu STMR heet, is het algemeen maatschappelijk werk nog niet aangesloten bij de kernteams. Wij zijn in overleg of en hoe STMR kwaliteit, continuïteit en kwantiteit aan de kernteams kan toevoegen.

Deelname vrijwilligers

Nog niet in ieder kernteam is er een vrijwilliger aangesloten bij het kernteam. Het blijkt lastig om hierin te voorzien, omdat het zich laten vastleggen op een aantal uur per week en het beschikbaar zijn op verschillende dagen veel van mensen vraagt. Er wordt actief gezocht naar meer vrijwilligers. De kernteams Herveld-Andelst en Oosterhout zijn in een ver gevorderd stadium met twee potentiële vrijwilligers voor deze kernteams.

Randwijk en Valburg

De kernen Randwijk en Valburg hebben (nog) geen 'eigen kernteam'. Natuurlijk kunnen de inwoners van deze kernen gebruik maken van de diensten van andere kernteams. Wij zijn in gesprek met de dorpsraden over een passende oplossing.

1.3 Functie en taken van het kernteam

In Overbetuwe hebben we de keuze gemaakt om te werken met een loket (Loket Samenleven) en een aantal kernteams. Het loket en kernteams werken nauw samen, maar ze hebben beiden wél een eigen functie. Het belangrijkste verschil is dat het loket de bevoegdheid heeft om individuele maatwerkvoorzieningen toe te kennen. Er wordt in dit verband ook wel van een 'indicatie' gesproken, al is dat formeel niet correct.

Huidige functie van het kernteam

Eenvoudig gezegd kunnen we stellen dat kernteams primair zijn bedoeld om de 'lichtere' ondersteuningsvragen in behandeling te nemen. We bedoelen dan vragen waarvoor individuele (maatwerk)voorzieningen niet nodig zijn.

Daar zijn de volgende taken vanaf te leiden:

- het bevorderen van de *eigen kracht* van inwoners;
- het zoeken naar *vrijwillige hulp* als de eigen kracht niet toereikend is;
- het zoeken naar mogelijkheden om *collectieve voorzieningen* in te zetten;
- het *vernieuwen en vergroten* van het aanbod van collectieve voorzieningen; bijvoorbeeld door verbindingen te leggen;
- *preventie* van zwaardere problematiek.

Het kernteam houdt zich op dit moment niet bezig met de volgende taken:

- het toekennen van individuele maatwerkvoorzieningen;
- het bieden van hulpverlening of begeleiding (bedoeld wordt dat beroepskrachten niet hun 'oude' professie uitvoeren als lid van de kernteams).

Motie 8 juli 2014

Op 8 juli 2014 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin het college werd opgeroepen om 'in de werkwijze van de kernteams aan te sluiten bij de werkwijze van de gebiedsteams in de gemeente Arnhem, rekening houdend met de verschillen tussen Arnhem en Overbetuwe en de variatie in aard van de problematiek per kern' en 'namens het College de toe- en afwijzingen van de kernteams waar nodig vanuit een centraal gemeentelijk punt (loket Samenleving) om te laten zetten in een bestuurlijk besluit (beschikking), net als in Arnhem'.

In het Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2017 is vastgelegd om 'de motie "Toegangspoort en ondersteuning" (d.d. 8 juli 2014) mee te nemen in de doorontwikkeling van de sociale

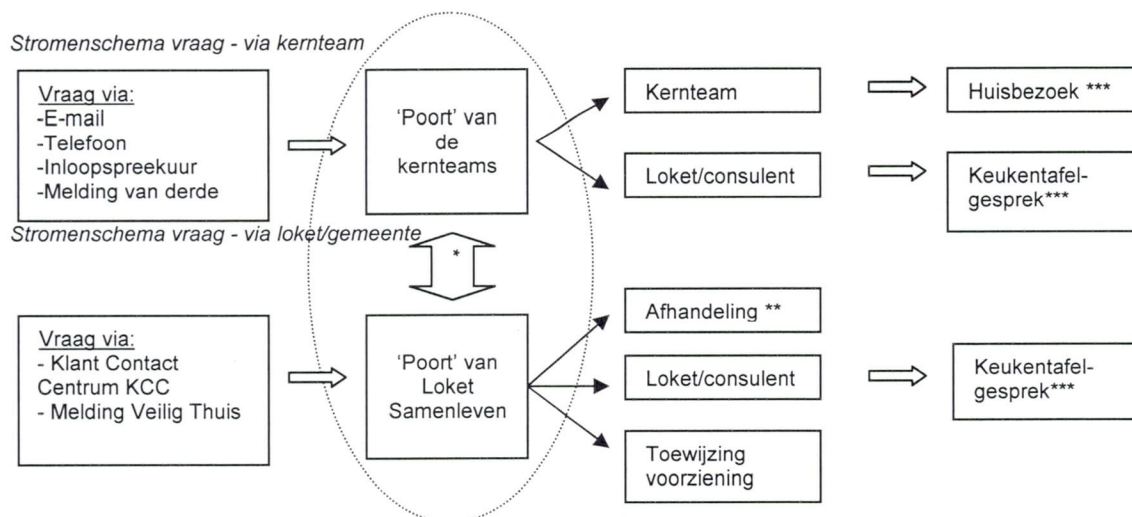
kernteams en deze een plek te geven in de transformatieagenda. Vooralsnog blijft de beslissing welke individuele maatwerkvoorziening wordt geleverd bij het gemeentelijk loket belegd'.

Wij komen in de memo die u samen met deze tussenrapportage hebt ontvangen, terug op de uitvoering van deze motie.

1.4 Toegang tot zorg en ondersteuning

In de voorgaande paragraaf hebben we het belangrijkste onderscheid tussen het kernteam en het loket duidelijk gemaakt, namelijk de bevoegdheid om zorg en ondersteuning toe te kennen. Voor de inwoner maakt dit niet zo veel uit: het uitgangspunt is dat de vraag wordt doorgestuurd en niet de inwoner zelf.

Hoe een vraag aan het kernteam doorgaans 'loopt', hebben we in het nu volgende stromenschema uiteengezet. Voor de volledigheid hebben we ook de stromen in beeld gebracht die gelden voor een melding die aan het loket wordt gericht (via het Klant Contact Centrum KCC).



Er zijn een paar momenten in het bijzonder waarop het 'spannend' is of loket en kernteam elkaar goed weten te vinden.

) In de eerste plaats is dat als een vraag die primair aan het kernteam is gericht beter bij het loket behandeld zou kunnen worden. Hetzelfde geldt uiteraard wanneer een vraag aan het loket wordt gesteld terwijl het kernteam een logischer ingang zou zijn. In het schema wordt dit aangegeven met een (). Om een nog betere schifting te kunnen maken zijn de 'vraagverhelderaars' van het KCC en de poorten, waar de voorselectie wordt gemaakt, inmiddels (ook fysiek) dichterbij elkaar gebracht. De verhelderaars met als expertise kernteam, WMO en jeugd kunnen zo inhoudelijk overleg voeren om casussen op een goede manier door te geleiden. Eigenlijk is er praktisch gezien dus één poort die voorkomt dat vragen op de 'verkeerde' plaats terecht komen.

**) Een tweede situatie is wanneer een vraag door (de poort van) het loket wordt behandeld, maar geen voorziening wordt toegekend (zie **). Het is dan denkbaar dat het kernteam een bijdrage kan leveren. Op deze situatie komen we in hoofdstuk 2 nog terug.

) Natuurlijk is het zo dat ook (pas) tijdens het (keukentafel)gesprek kan blijken dat een vraag toch op een andere plaats het beste behandeld kan worden (zie).

1.5 Uitvoering onderzoek tussenrapportage

Om een beeld te krijgen van de stand van zaken in de kernteams, is er met een brede afvaardiging van betrokkenen een interview gehouden. In totaal zijn 14 direct betrokkenen geïnterviewd over de volgende thema's.

1. Hoeveelheid en accent vragen aan de kernteams
2. Functie en taken van de kernteams
3. Aandachtsgebied jeugd in de kernteams
4. Samenwerking loket en kernteams (integraliteit)
5. Samenstelling kernteams

Verdeling respondenten

Respondenten vanuit de sociale kernteams • Elst: 4 • Herveld-Andelst: 1 • Heteren: 2 • Algemeen: 1	Gesprekspartners gemeentelijke organisatie • Loketmedewerkers: 3 • Medewerker 'meldingenpoort' loket: 1 • Overige betrokkenen gemeentelijke organisatie: 2
Waarvan: • Vrijwilligers: 2 • Driestroom/RIBW/STUW: elk 1 • MEE: 2 • Medewerker 'meldingenpoort': 1	

Daarnaast is er gebruik gemaakt van de beschikbare cijfermatige gegevens die aan de 'poort van de kernteams' zijn verzameld. Omdat dit een (procesmatige) tussenrapportage betreft, is er niet gekeken naar cijfers over klanttevredenheid, doelmatigheid en efficiëntie.

2. Uitkomsten tussenrapportage

We hebben de betrokken respondenten op vijf onderwerpen bevraagd. De uitkomsten hiervan worden in dit deel van de tussenrapportage besproken.

Onderwerp 1: Hoeveelheid en accent vragen aan de kernteams

Allereerst hebben we gekeken naar het aantal nieuwe vragen dat in de maanden januari tot en met mei aan de kernteams is gesteld.

Kernteam	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Totaal
Elst*	28	31	35	22	10	126
Driel	6	8	2	0	3	19
Heteren	3	6	5	9	3	26
Zetten-Hemmen	11	6	7	4	0	28
Oosterhout/Slijk-Ewijk	2	0	3	8	0	13
Herveld-Andelst	8	3	13	6	4	34
	58	54	65	49	20	246

* De kernteams in Elst zijn samengenomen.

We zien dat na een relatief stabiel aantal vragen in de eerste drie maanden van het jaar het aantal nieuwe vragen in april en mei is afgenomen. Het is zaak om deze ontwikkeling te volgen.

Vervolgens hebben we bekeken wat voor vragen aan het kernteam worden gesteld. We hebben daarvoor de leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) als uitgangspunt genomen. De totalen kunnen afwijken van de voorgaande tabel, omdat sommige cases op meerdere leefgebieden betrekking hebben (meervoudige problematiek). Van een aantal cases zijn de leefgebieden niet bekend.

Leefgebied ZRM	Elst	Driel	Heteren	Zetten- Hemmen	Oosterhout/ Slijk-Ewijk	Herveld- Andelst	Totaal
Lichamelijk gezond	6	1	0	1	2	2	12
Wonen	9	2	1	4	1	5	22
Gezinsrelaties	15	6	0	4	0	4	29
Justitie	2	0	0	0	0	0	2
Werk en bezigheid	6	2	3	2	1	6	20
Geld	20	1	2	1	0	5	29
Meedoen/maatsch. part.	31	2	7	9	2	7	58
Verslaving	0	0	0	0	0	0	0
Sociale relaties	6	0	0	0	5	2	13
Geestelijk gezond	17	3	3	4	1	3	31
Huishouden/verzorging	25	2	8	1	6	4	46
	137	19	24	26	18	38	262

We zien dat de leefgebieden 'Meedoen en maatschappelijke participatie' en 'Huishouden/verzorging' het meest voorkomen. Meedoen en maatschappelijke participatie kan op eenzaamheid betrekking hebben. Dat het leefgebied 'Huishouden en verzorging' vaak voorkomt, heeft te maken met de veranderingen rondom huishoudelijke hulp (HH). Het derde leefgebied qua frequentie is 'Geestelijk gezond', gevolgd door 'Gezinsrelaties'. Het gaat hier dan om het gezin ('het systeem') in de brede zin van het woord. Aanvullend hebben we bekeken bij hoeveel vragen het primair gaat om een jongere (onder de 18 jaar). Voor zover bekend gaat dit om 45 vragen (17%). Aangezien ons uitgangspunt (en onze verwachting) was dat jeugd vragen vooral aan het loket gesteld zouden gaan worden, is dat verrassend hoog. We komen daar later nog op terug onder het onderwerp 'Aandachtsgebied jeugd in de kernteams'.

De leefgebieden 'Lichamelijk gezond' (12), Justitie (2) en Verslaving (0) komen het minst vaak voor. Dit zijn veelal de zwaardere problematieken, waarvoor de kernteams minder of niet zijn bedoeld. Het is vanuit dat opzicht logisch dat inwoners voor vragen op deze leefgebieden het minst vaak bij het kernteam terecht komen.

Benaderingswijze kernteams

We hebben verder geïnventariseerd op welke manier de kernteams worden benaderd met vragen. Uit de registratie blijkt dat verreweg de meeste vragen worden gesteld via de telefoon (aan de vraagverhelderaar van het kernteam). Dit is in 60% van de gevallen zo. Via het spreekuur komt circa 20% van de vragen binnen. In 15% van de gevallen is voor de mail gekozen.

'Grensverkeer' van loket Samenleven naar kernteam

Van de vragen die aan het kernteam worden gesteld, is slechts 5% afkomstig van het loket/de vraagverhelderaar van het loket (plus minus 12 cases). Deze vragen zijn in eerste instantie dus aan het loket gesteld. Het betekent dat slechts een fractie van de vragen die bij de poort van het loket binnenkomen, de weg naar het kernteam vindt. Dit kan twee dingen betekenen: 1) inwoners stellen hun vragen direct op de 'goede plaats', of 2) slechts een klein deel van de vragen die aan het loket wordt gesteld, wordt doorgestuurd naar de kernteams.

Wij hebben in ons Beleidsplan Sociaal Domein het uitgangspunt opgenomen dat de inwoner zich op verschillende plaatsen kan melden met een vraag en niet zelf hoeft uit te zoeken waar hij zich het beste kan melden. De werkwijze voor de gemeentelijke organisatie is dat de

vraag wordt doorgestuurd en niet de inwoner zelf. We hebben in deze tussenrapportage bekeken hoe vaak het voorkomt dat een vraag doorgestuurd wordt van loket Samenleven naar het kernteam. In deze rapportage bedoelen we dan de twee situaties die we in paragraaf 1.4 hebben aangestipt in het stromenschema (met de * en de **).

De 'stroom' van de poort van het loket naar de kernteams (in het stromenschema situatie één *) is vooralsnog beperkt. In ongeveer één derde van de gevallen is een voorziening niet nodig en wordt géén verder verduidelijkend keukentafelgesprek gepland. Deze vragen worden in de poort van het loket afgehandeld. Toch zien we dat relatief weinig vragen uiteindelijk bij het kernteam terecht komen.

Uit navraag bij de poort blijkt dat de medewerkers inwoners vooralsnog in beperkte mate wijzen op de mogelijkheden die de kernteams bieden. De verklaring die hiervoor wordt gegeven, is dat het nog niet voldoende duidelijk is wat het kernteam kan bieden in geval van het niet toekennen van een voorziening.

Vragen die naar een consultant van het loket gaan voor een keukentafelgesprek, kunnen resulteren in een voorziening. Maar soms blijkt deze na onderzoek niet nodig. Voor een deel hiervan (in het stromenschema aangegeven met **) zou de inzet van het kernteam niettemin denkbaar zijn en een kans kunnen bieden. Hoewel dit verschilt per vraag en per consultant, zien de consultants de mogelijkheden van de kernteams nog niet altijd voldoende. Ook hier is de doorstroom dus beperkt.

Nu is het onjuist om te stellen dat er geen wisselwerking is tussen het loket en de kernteams. Daarmee wordt geen recht gedaan aan de cases die wel worden gedeeld en gezamenlijk worden opgepakt. Uit de gesprekken komt naar voren dat het kernteam weliswaar in beeld is bij de poort en het loket, maar er is hier nog een verbeterslag te maken. Het loket en de kernteams hebben inmiddels afgesproken hier een werkwijze voor te maken en die vast te leggen in werkprocessen.

Onderwerp 2: Functie en taken van de kernteams

In paragraaf 1.3 hebben we benoemd welke functie het kernteam heeft. Ook hebben we aangegeven welke taken niet tot de werkzaamheden van de kernteams behoren.

We beginnen met een algemene bevinding. De rol van het kernteam ten opzichte van het loket en de gemeentelijke organisatie is onafhankelijk. Uit de gesprekken komt naar voren dat deze onafhankelijke positie veel kansen biedt en daarom op veel bijval kan rekenen. Kernteamleden worden gedwongen creatief te denken en te handelen, juist omdat ze geen voorzieningen kunnen toekennen. Daarnaast helpt de onafhankelijke positie om inwoners 'in beweging' te helpen of te houden, ook als hun verzoek voor een individuele maatwerkvoorziening is afgewezen. Eventuele teleurstelling hierover straalt niet op het kernteam af, zodat het kernteam nog wel kan meedenken met de inwoner.

Vervolgens hebben we gekeken naar de *huidige taken* van de kernteams. In hoeverre slagen de kernteams erin om hieraan invulling te geven?

'Vrijwillige' inzet Een belangrijke functie is het zoeken van ondersteuningsmogelijkheden door familie, vrienden en inzet van vrijwilligers. Uit de gesprekken blijkt dat het vinden van vrijwilligers niet eenvoudig is. Het aanbod van vrijwilligers is niet onuitputtelijk. Daarnaast merken verschillende kernteamleden op dat sommige ondersteuningsvragen van inwoners vragen om langdurige vrijwillige inzet waarvan de 'einddatum' niet in zicht is (bijvoorbeeld een oudere inwoner, die dit nooit meer zelf zal kunnen, helpen met de administratie). Het is lastig om mensen te vinden die zich voor een onbepaalde (lange) tijd willen verbinden aan zo'n vorm van vrijwilligerswerk.

Tenslotte wordt opgemerkt dat het kernteam en het Vrijwilligerssteunpunt van STUW allebei met vrijwilligers werken. De vraag doet zich voor of de dienstverlening van beiden niet meer geïntegreerd zou kunnen worden.

Innovatie en preventie Ook een veel voorkomend gespreksthema is de innovatie op het gebied van collectieve (of algemene) voorzieningen. Dit is van belang om inwoners die niet in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening andere vormen van ondersteuning te kunnen bieden. Het kernteam heeft hierbij als aanjager en verbinder een bijzondere rol. Preventie (het voorkomen dat inwoners afhankelijk worden van laagdrempelige zorg en ondersteuning én van maatwerkvoorzieningen) valt eveneens onder de taken van de kernteams.

Op deze punten hebben de kernteams momenteel nog geen duidelijke resultaten geboekt. Dat is gezien de korte tijd dat het kernteam draait weliswaar verklaarbaar. De aandacht van de kernteams is de afgelopen maanden (naast de ondersteuningsvragen) vooral uitgegaan naar de positionering, de samenwerking met het loket en het genereren van bekendheid. Ook speelde op sommige locaties de huisvesting een rol. Aan de andere kant is het wel een kernwerkzaamheid van het kernteam die helpt om het kernteam te positioneren.

We hebben ook een blik geworpen op eventuele 'nieuwe' taken voor het kernteam.

Tijdelijke 'ondersteuning' De opvatting dat er een 'gat' zit tussen wat het loket kan bieden (maatwerkvoorziening) en wat het kernteam kan betekenen voor inwoners, wordt breed gedeeld. Wat er wordt bedoeld is dat er gevallen zijn waarin een maatwerkvoorziening een te zwaar instrument is. Aan de andere kant kan het zijn dat de eigen kracht (nog) te beperkt en vrijwillige hulp evenmin toereikend is. Voor het kernteam is dan de vraag: wat kunnen wij wél betekenen voor deze inwoner? Hierover moet een discussie worden gevoerd. Daarbij moeten we waken om terug te vallen op oude oplossingen (bijvoorbeeld hulpverlening door kernteams). Dreigende overbelasting en de spreekwoordelijke 'glijdende schaal' zijn risico's die niet moeten worden vergeten.

Toekennen individuele voorzieningen Kernteams hebben op dit moment niet de bevoegdheid om individuele maatwerkvoorzieningen toe te kennen. We hebben de respondenten gevraagd of zij die bevoegdheid zouden willen geven aan de kernteams. Uit de gesprekken komt naar voren dat dit niet het geval is. Bijna unaniem willen de respondenten deze bevoegdheid niet bij het kernteam beleggen. Kernteamleden vrezen dat hun onafhankelijke positie verloren gaat wanneer inwoners voorzieningen kunnen vragen aan hen. Ook zou dit de noodzakelijkheid om creatief te zijn en innovatief aanbod te ontwikkelen wegnemen – iets wat de kernteams juist meer willen gaan doen. In de huidige setting vult het kernteam het loket aan. Dat zou wegvallen als het kernteam de toekenningen mag gaan doen.

Er zijn bovendien geen bevindingen die erop wijzen dat de huidige werkwijze dubbel werk of vertragingen in de hand werkt. Er zijn wel enkele casussen naar voren gebracht waarin bijvoorbeeld een dubbel huisbezoek werd afgelegd, maar dit betreft uitzonderingen en incidenten.

Voorwerk voor beschikking De respondenten zijn niet enthousiast over het geven van toekenningsbevoegdheden aan het kernteam, maar ze zien wel een grotere rol weggelegd bij het doen van voorwerk. De kernteamleden zouden het voorwerk voor de toekenning van een individuele voorziening kunnen gaan doen voor het loket. Na een keukentafelgesprek wordt er dan een ondersteuningsplan of arrangement opgesteld door een kernteamlid (al dan niet in overleg met de inwoner). Dit arrangement wordt vervolgens voorgelegd aan de consulent van het Loket Samenleven die hierop snel akkoord kan geven en de maatwerkvoorziening kan toekennen. Een voorwaarde is dat de werkwijze van loket en kernteam uniform is, bijvoorbeeld door hetzelfde regiesysteem te hanteren, door beiden de

Zelfredzaamheidsmatrix te gebruiken enzovoorts. De eerste aanzetten voor deze werkwijze zijn als vanzelf ontstaan, maar het is nog geen 'officiële werkwijze'.

Onderwerp 3: Aandachtsgebied jeugd in de kernteams

In de opzet die in 2014 is vastgesteld in het Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2017 zijn we er vanuit gegaan dat vragen op het gebied van jeugd vooral via de huis- of jeugdarts zouden lopen, dan wel aan het loket gesteld zouden gaan worden. Er is daarom voor gekozen om expertise over jeugd toe te voegen aan het loket.

In het begin van 2015 kwamen echter ook verschillende vragen over jeugd binnen bij het kernteam. We hebben dit aantal becijferd op 45, wat ongeveer één zesde van het totaal is. Daarnaast spelen er ook de nodige vragen op het gebied van het gezin, waar direct of indirect ook jongeren bij betrokken zijn (29 cases, op drie na grootste leefgebied). Deze vragen werden bij de schifting aan de poort van het kernteam toch naar het kernteam gestuurd. Ook kwamen er vragen van organisaties binnen die in de veronderstelling waren dat kernteams zorg konden toewijzen (zoals dat in sommige andere gemeenten het geval is).

Expliciete deskundigheid op het gebied van jeugd is echter nog niet voldoende zichtbaar in de kernteams. Op dit moment volgen we de richtlijn dat (complexere) jeugd vragen die bij (de poort van) het kernteam binnen komen aan het loket worden doorgegeven. Meldingen in het kader van 'Veilig Thuis' gaan altijd naar het loket.

Expertise jeugd uitbouwen Toch geven de respondenten aan dat meer inhoudelijke expertise op het gebied van jeugd wenselijk en nodig is. De expertise zou niet per se in ieder kernteam aanwezig hoeven zijn, gezien het beperkte aantal vragen. De toekomstige deelname van het Algemeen Maatschappelijk Werk biedt ook kansen. Als de inzet van het AMW zo wordt ingevuld, dat het ook meer expertise op het gebied van jeugd meebrengt, brengt dit een versterking van de kernteams met zich mee.

Onderwerp 4: Samenwerking loket en kernteams

Het algemene beeld dat uit de interviews naar voren is gekomen, is duidelijk: over de afgelopen maanden zijn de betrokkenen positief, voor de toekomst ambitieus. De samenwerking tussen het loket en de kernteams is sinds de start in januari duidelijk verbeterd. 'Lijnen' zijn korter geworden, 'namen en gezichten' zijn vertrouwd geworden en dit komt de samenwerking ten goede. Dat wil echter niet zeggen dat er geen potentieel is voor verdere verbeteringen.

De volgende ontwikkelingen tonen aan dat de samenwerking tussen kernteam en loket intensiveert.

Deelname aan casusbesprekingen Inmiddels nemen consultants van het loket deel aan de casusbesprekingen van de kernteams. Aan ieder kernteam is een vaste consultant verbonden. Mocht er in het kernteam een ondersteuningsvraag worden besproken die vraagt om een maatwerkvoorziening, dan is het contact met een consultant snel gelegd. Uit de gesprekken blijkt dat deze werkwijze gewaardeerd wordt.

Gezamenlijke huisbezoeken Als er een vermoeden is dat een ondersteuningsvraag vraagt om een maatwerkvoorziening, maar de inzet van het kernteam ook wenselijk is, wordt er gebruik gemaakt van gezamenlijke huisbezoeken. Dit is tot nog toe een beperkt aantal keer voorgekomen. Het voordeel hiervan is dat er vanuit beide perspectieven gekeken kan worden naar de vraag. Zo kunnen ook formele en informele zorg op elkaar worden afgestemd. Aan de andere kant is het te bewerkelijk en ook niet nodig om in alle gevallen gezamenlijke huisbezoeken af te leggen. De gesprekken hebben duidelijk gemaakt dat het belangrijk is om goed na te denken in welke situaties gezamenlijke huisbezoeken een meerwaarde hebben.

Een korte inventarisatie leverde het volgende beeld op. Twee WMO-consulenten hebben in totaal 3 gezamenlijke huisbezoeken afgelegd met het kernteam. Twee jeugdconsulenten hebben in totaal 10 gezamenlijke huisbezoeken afgelegd.

Doorstroming en samenwerking op casusniveau We hebben eerder (bij onderwerp 1) gesteld dat de doorstroom van cases van (de poort van) het loket naar kernteam een aandachtspunt is. Hier kunnen de mogelijkheden van de kernteams beter benut worden. Van de poort en het loket vraagt dit een meer gekantelde benaderingswijze. Van de kernteams vraagt dit om actiever uit te dragen wat zij wel kunnen, zodat ze geen nee hoeven te verkopen als een loketmedewerker met een specifieke vraag komt. Uit de gesprekken blijkt dat dit voorkomt, bijvoorbeeld uit tijdsgebrek of een gebrek aan ondersteuningsmogelijkheden. Anderzijds zijn er ook cases waarbij het kernteam veel informatie heeft verzameld en een beschikking snel kan worden afgegeven voor het loket. Uit de inventarisatie komt naar voren dat er inmiddels drie 'jeugdcases' op deze manier zijn behandeld.

Onderwerp 5: Samenstelling kernteams

We hebben de basissamenstelling in de inleidende paragraaf benoemd. De basissamenstelling is nog niet compleet. We missen het AMW en een aantal vrijwilligers. Ook hebben we bij een groot deel van de vacatures geen keuze kunnen maken in de bemensing van de beroepskrachten van STUW en MEE.

Opstart van de kernteams Toen de proeftuin kernteams in 2014 van start ging, ging de werving van de kernteamleden op basis van *competentieprofielen*. De raad heeft in juli 2014 een motie aangenomen waarin staat dat tweedelijnsorganisaties die zorg aanbieden (zoals RIBW/De Driestroom), vanwege mogelijke belangenverstrengeling geen zitting zouden moeten hebben in het kernteam. Hierdoor kwam een aantal organisaties niet meer in aanmerking voor deelname aan het kernteam. Uiteindelijk is de keuze gevallen op de organisaties STUW, MEE en STMG.

Daarnaast spelen en speelden interne ontwikkelingen bij de deelnemende organisaties een rol. Vanwege de interne organisatieontwikkelingen bij STMG (nu STMR) is er nog geen deelname van het Algemeen Maatschappelijk Werk. Ook MEE heeft met een aantal ontwikkelingen te maken. Deze 'externe' factoren hebben ertoe geleid dat de gemeente minder invloed had op de personele bemensing in de kernteams vanuit deze organisaties dan gewenst.

Door beide ontwikkelingen konden kernteamleden minder op basis van competenties, die specifiek voor kernteamleden gelden, worden geselecteerd dan gewenst.

Aandachtspunten expertise Zoals eerder aangegeven is er behoefte aan expertise op het gebied van jeugd. Deze expertise hoeft niet noodzakelijkerwijs in ieder kernteam aanwezig te zijn, zo lang er maar een beroep op een ander kernteam(lid) gedaan kan worden. Mogelijk kan het AMW hierin iets betekenen. Er zit wel een kantelpunt bij specialistische expertise. Te veel inhoudelijke expertise kan het generalistisch en gekanteld werken belemmeren. Het is de uitdaging om per team een juiste balans tussen expertise en generalistische kennis en (proces)vaardigheden te vinden.

Inzet vrijwilligers Een bijzondere positie binnen het kernteam vervullen de vrijwilligers. We hebben al aangegeven dat het vinden van geschikte vrijwilligers niet eenvoudig is, omdat er veel wordt gevraagd. De positie van de vrijwilliger als 'dorpsbewoner' heeft voor- en nadelen. Dat is al vaker onderwerp van gesprek geweest. Om met het nadeel te beginnen: privacy kan een rol spelen, al wordt de inwoner eerst gevraagd of er een bezwaar is tegen de aanwezigheid van een vrijwilliger bij een gesprek. In de praktijk heeft het lang geduurd voor de vrijwilligers aan de slag konden. Pas nu begint dat te lopen.

Een voordeel is dat hij/zij de kern goed kent en over een groot netwerk beschikt. Daar kan juist het verschil mee worden gemaakt.

3. Samenvatting, conclusies en aandachtspunten

Uit de gespreksronde zijn uiteenlopende actuele thema's naar voren gekomen. Omdat wij de uitdaging zijn aangegaan om telkens onze werkwijzen tegen het licht te houden en door te ontwikkelen, is het buitengewoon belangrijk om de uitkomsten te vertalen naar de praktijk. Daarom geven we per onderwerp een aantal aandachtspunten mee om de doorontwikkeling handen en voeten te geven.

3.1 Hoeveelheid en accent vragen aan de kernteams

Tot en met mei zijn er bijna 250 vragen aan de kernteams gesteld. Ongeveer de helft van de vragen is bij de kernteams in Elst binnengekomen. De eerste maanden lieten een stabiel aantal vragen zien, in april en mei nam het aantal vragen af. We zien dat de leefgebieden 'Meedoen' en 'Huishouden' uit de Zelfredzaamheidsmatrix het vaakst voorkomen. 'Verslaving' en 'Justitie' zijn de minst voorkomende vragen. Het aantal vragen dat betrekking heeft op jongeren (onder de 18 jaar) is 45, wat neerkomt op circa 17%. Kernteams worden vooral per telefoon benaderd. Het aantal vragen dat via het loket Samenleven/de vraagverhelderaar in de poort uiteindelijk bij het kernteam terechtkomt is laag. Het gaat om plus minus 12 cases tot nog toe.

Aandachtspunten

- Achterhaal wat de oorzaak is van het teruglopende aantal vragen.
- Houdt scherp in de gaten of de dalende trend van het aantal vragen doorzet. Reageer hierop als dat het geval is.
- Investeer in de doorstroming van afgehandelde zaken in het loket naar het kernteam.

3.2 Functie en taken van de kernteams

De onafhankelijke positie van het kernteam wordt zeer positief gewaardeerd. Bij het kernteam zijn geen 'voorzieningen te halen', waardoor creativiteit wordt gestimuleerd. Ook helpt de onafhankelijke positie om inwoners te ondersteunen, ook als hun aanvraag is afgewezen. Kernteamleden geven aan dat inwoners die positie waarderen.

Verder kunnen we concluderen dat de kernteams een belangrijke bijdrage kunnen gaan leveren aan het vraaggericht tot stand brengen van algemene voorzieningen. Uit de gesprekken komt naar voren dat daar behoefte aan is, maar dat er nog slagen zijn te maken op het gebied van innovatie en preventie. Als dit meer uit de verf komt, geeft het de kernteams meer 'onderscheidende en toegevoegde waarde'.

Een vernieuwd aanbod van voorzieningen geeft de kernteams als het ware een breder palet aan 'laagdrempelige' ondersteuningsmogelijkheden dan nu. Hiermee zouden het kernteam en het loket zich nog dichter naar elkaar toe kunnen ontwikkelen. Innovatie, preventie en de positionering zijn dus de uitdagingen voor de komende tijd.

De respondenten zijn niet positief over het geven van de bevoegdheid aan de kernteams om voorzieningen toe te kennen. Ze zien dit als een bedreiging van de onafhankelijke positie van de kernteams. Ook zou het de creativiteit en de noodzakelijke innovatie afremmen. Een vergroting van de rol in het voortraject van een toekenning van een voorziening zien de respondenten wel zitten ('voorwerk' doen zodat het loket na controle kan toekennen).

Aandachtspunten

- Stimuleer het kernteam om een verbindende rol op zich te nemen en nieuwe vraag-gestuurde algemene voorzieningen te ontwikkelen. Faciliteer kernteams als zij daarvoor iets nodig hebben.
- Positioneer het kernteam sterker als innovator die alternatieven kan aandragen voor voorzieningen, zodat het kernteam duidelijker in beeld komt en meer opgezocht wordt.
- Bekijk of en zo ja, op welke manier het kernteam een vorm van kortdurende ondersteuning of casemanagement zou kunnen organiseren/bieden.
- Zorg ervoor dat kernteamleden niet hun oude functie gaan uitvoeren binnen de kernteams.
- Bekijk of de dienstverlening van kernteams en andere instellingen op het gebied van vrijwilligers, die de gemeente betaalt, kan worden geïntegreerd.
- Ontwikkel een uniforme werkwijze die kernteams de mogelijkheid geeft om voorwerk te doen voor de toekenning van een maatwerkvoorziening.

3.3 Aandachtsgebied jeugd in de kernteams

In de oorspronkelijke opzet zouden vragen op het gebied van jeugd primair door het loket behandeld worden. In de eerste maanden van 2015 zijn er echter ook 45 vragen bij het kernteam terecht gekomen. Inmiddels is de werkwijze dat vragen die bij de poort van de kernteams binnenkomen, in principe door worden gestuurd naar het loket Samenleven, evenals meldingen in het kader van Veilig Thuis. Niettemin is het nodig dat de expertise van de kernteams op het gebied van jeugd wordt versterkt. Ook omdat vragen die betrekking hebben op het 'gezin' vaak ook een jeugdcomponent hebben.

Aandachtspunten

- Maak duidelijk een keuze welke rol de kernteams hebben op het gebied van jeugd (bijvoorbeeld wanneer wél het kernteam aan zet is).
- Zorg ervoor dat het voor de poort altijd duidelijk is wanneer een vraag naar het loket of het kernteam moet worden doorgeleid.
- Zorg dat de deskundigheid op het gebied van jeugd wordt uitgebouwd in de kernteams.
- Let daarbij wel op dat de hoeveelheid deskundigheid in relatie staat tot de rol die de kernteams op het gebied van jeugd hebben dan wel krijgen.

3.4 Samenwerking loket en kernteam

Uit de gesprekken komt naar voren dat de samenwerking tussen het loket en de kernteams sinds de officiële start in januari intensiever is geworden. Het loket is door middel van een vaste contactpersoon aan de kernteams verbonden. Casussen kunnen zo worden gedeeld en indien nodig kan een voorziening snel worden aangevraagd. Gezamenlijke huisbezoeken komen al voor. Het risico dat casussen niet integraal worden opgepakt of zaken dubbel worden gedaan, neemt hierdoor af.

We zien nog wel een verbeterpunt aan het begin van de keten bij de poort, in het bijzonder als een aanvraag van een inwoner niet tot een voorziening leidt. Het kernteam kan dan prominenter in beeld komen. Dit geldt ook voor consultants die na een keukentafelgesprek tot de conclusie komen dat een individuele voorziening niet nodig is. Het is een positieve ontwikkeling dat de poort inmiddels is versterkt door de 'poort van het loket' en die van de kernteams bij elkaar te brengen. Ook staat de schifting aan de poort hoog op de agenda. Positief is verder dat er aanzetten zijn om de werkzaamheden van het kernteam te benutten om sneller tot de toekenning van een maatwerkvoorziening te komen als dat nodig is ('voorwerk').

Aandachtspunten

- Instrueer medewerkers aan de poort van het loket beter over de mogelijkheden die het kernteam kan bieden. Reik desnoods criteria aan op basis waarvan kan worden bepaald of een inwoner baat zou kunnen hebben bij inzet van het kernteam.
- Blijf investeren in een goede schifting aan de meldingenpoort, onder andere door daar nog meer te kantelen.
- Laat medewerkers van het loket en de kernteams samen bedenken in welke gevallen gezamenlijk optrekken (huisbezoek, samen een ondersteuningsplan opstellen) nuttig kan zijn. Uitgangspunt is dat er meerwaarde moet zijn om gezamenlijk op te trekken.
- Laat kernteamleden meer hun mogelijkheden onder de aandacht brengen bij het loket.
- Blijf investeren in de relatie tussen kernteam en loket. Die relatie is nooit 'af'.

3.5 Samenstelling kernteams

De samenstelling van de kernteams is nog niet compleet. Het AMW is nog niet vertegenwoordigd en de inzet van vrijwilligers kan nog worden uitgebouwd. Inhoudelijk kan de expertise op het gebied van jeugd nog worden versterkt. Wanneer er nieuwe sollicitatierondes volgen, zou er meer geselecteerd moeten (kunnen) worden op de specifieke competenties van kernteamleden. Lid zijn van een kernteam vraagt immers bijzondere vaardigheden. Deze zijn door allerlei (externe) ontwikkelingen wat op de achtergrond geraakt.

Aandachtspunten

- Vul de kernteams aan met de nog ontbrekende expertise, waarbij kwaliteit voor snelheid gaat.
- Werf voortaan meer op typische competenties voor kernteamleden dan op organisaties.
- Zorg voor keuzevrijheid van beroepskrachten bij de aanstelling in kernteams.



Memo

Aan : De gemeenteraad van Overbetuwe
Van : Het college van burgemeester en wethouders
CC :
Ons kenmerk : 15int02186
Datum : 29 juni 2015
Betreft : Motie M-17 'Toegangspoort zorg en ondersteuning' d.d. 8 juli 2014

Geachte leden van de raad,

Op 8 juli 2014 heeft u een motie aangenomen met als onderwerp 'Toegangspoort zorg en ondersteuning'. Hierin heeft u een aantal verzoeken aan ons gedaan met het oog op de werkwijze van de kernteams. In deze memo informeren wij u over de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van deze motie. In het bijzonder gaan we in op het in het "beleidsplan Sociaal Domein" opgenomen voornemen: *"we gaan onderzoeken welke individuele voorzieningen we aan de kernteams kunnen mandateren"*

1) Uw motie van 8 juli 2014

U heeft in de motie een aantal onderwerpen verrat, namelijk;

1. Een goede, robuuste toegang organiseren;
2. Afspraken maken met samenwerkingspartners;
3. De centrale positie van kernteams (inclusief de onafhankelijkheid van zorgaanbieders);
4. Een op de situatie in Overbetuwe afgestemde werkwijze die lijkt op de werkwijze van de gebiedsteams in Arnhem;
5. Toe- en afwijzingen van zorgaanvragen via het kernteam;
6. Een werkwijze voor integrale cliëntondersteuning uitwerken;
7. Inrichten van digitale informatievoorziening

Uit uw overwegingen en uw toelichting spreekt de zorg dat wij door de werkwijze 'Loket Samenleven – Sociale Kernteams' met meerdere toegangspoorten werken en dat dit onoverzichtelijk zou kunnen zijn voor de inwoners. Bovendien is er de bezorgdheid dat zorg niet integraal wordt georganiseerd en dat het inefficiënt zou kunnen zijn. U heeft geopperd om de kernteams de bevoegdheid te geven om zelf individuele maatwerkvoorzieningen toe te laten kennen (ook wel 'indiceren' genoemd).

2) Uitvoering van de motie

Uw motie bestaat uit een aantal aspecten. We zijn in 2014 al aan de slag gegaan met de uitvoering ervan. Zo zijn we in het Beleidsplan 2015-2017 reeds ingegaan op de uitvoering.

We beschrijven nu puntsgewijs hoe we de onderdelen uit uw motie de afgelopen maanden hebben uitgevoerd.



➤ Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2017

Wat hebben we afgesproken en uitgevoerd

Hieronder is aangegeven welke afspraken we met u hebben gemaakt en in hoeverre we inmiddels aan de aspecten vorm en invulling hebben gegeven:

1. Wij organiseren een goede en robuuste toegang, bestaande uit kernteams, een gemeentelijk loket, afspraken met professionals en informatietoegang voor professionals en burgers;
 - *De toegang heeft inmiddels vorm gekregen door kernteams die actief zijn, inloopsprekuren houden, het Loket Samenleven dat actief functioneert en er is sprake van een goede onderlinge samenwerking. Consulanten van het Loket nemen structureel deel aan kernteamoverleggen en er vinden gezamenlijke casuïstiekbesprekingen plaats. Voor complexe Jeugdzaken is er een "Lokaal Expertiseteam Jeugd Overbetuwe" (LEJO) ingesteld. Periodiek vindt hier afstemming plaats op casusniveau en kunnen gerichte acties worden uitgezet. Twee deelnemers van het kernteam nemen hier deel aan.*
2. Wij maken afspraken met alle relevante partijen om ervoor te zorgen dat de vraag op een juiste manier geleid wordt;
 - *Op casusniveau weten partijen elkaar goed te vinden (zie ook LEJO). Dit lukt omdat medewerkers van de kernteams, consulanten van het loket en partijen al een langere geschiedenis hebben dan het transitiemoment. Ook worden netwerkluanches goed bezocht, vinden er separate werksessies plaats.*
3. De zes nieuwe kernteams bouwen wij op uit generalisten die onafhankelijk zijn van zorgaanbieders. In de bestaande twee kernteams zijn nog wel professionals van zorgaanbieders aanwezig. Dit bouwen wij af in de periode tot 1 augustus 2015;
 - *Alle kernteams functioneren actief; Algemeen Maatschappelijk Werk maakt nog geen deel uit van de basissamenstelling. Dit heeft mede te maken met de situatie i.v.m. de overname van STMG door STMR. Mede omdat de basisbezetting nog niet helemaal op niveau is, zullen de twee medewerkers van de Driestroom en RIBW, die ook actief waren in de proeftuin, hun werkzaamheden doorzetten t/m december 2015.*
4. De werkwijze van de kernteams per 1 januari 2015 is er op gericht om vanuit de vraag van bewoners te bezien wat op eigen kracht, met het eigen sociale netwerk, kan worden opgevangen en waar collectieve voorzieningen een rol kunnen spelen. De vraag of aanvullende individuele voorzieningen nodig zijn, wordt in het kernteam beantwoord, waar een consultant van het gemeentelijk loket Samenleving op dat moment onderdeel van uitmaakt. De consultant werkt vervolgens uit – zo nodig in een overleg met een specialist – welke individuele voorziening wordt toegekend.
 - *Deze werkwijze wordt gehanteerd, waarbij een verplaatsing naar een meer effectieve werkwijze zichtbaar is. Dit is de zogenaamde doorontwikkeling. Later in deze memo gaan we hier verder op in.*
5. Wij zullen in de loop van 2015 onderzoeken en experimenteren of de toekenning van individuele voorzieningen door de kernteams kan worden uitgevoerd.
 - *Dit het onderwerp van deze memo, waar we later verder op ingaan.*
6. Cliëntondersteuning is beschikbaar vanuit diverse professionele organisaties. Hierover maken wij afspraken in de subsidiebeschikkingen;
 - *Is gebeurd.*
7. Op 1 januari is een telefonische en digitale informatievoorziening ingericht. Het vergt meer tijd om het werken met digitale online dossiers vorm te geven. Dit nemen wij mee in de doorontwikkeling in 2015.
 - *In de maand augustus zal het nieuwe regiesysteem, waarin de digitale dossiers worden geplaatst, functioneren.*

3) De doorontwikkeling van de werkwijze

Strekking van de motie

We hebben eerder in deze memo al aangegeven op welke manier we uw motie duiden. Centraal staan onder andere de toewijzing van individuele voorzieningen, de integraliteit van het zorgaanbod, het voorkomen van extra schakels en het benutten van de expertise van kernteams. U hebt geopperd om de toekenning van maatwerkvoorzieningen bij het kernteam te beleggen.

Uitkomst Tussenrapportage

In de periode eind mei - begin juni is een groot aantal betrokkenen uit de kernteams en het Loket Samenleven gevraagd naar hun ervaringen met het werken met kernteams vanaf 1 januari 2015. Uit deze gesprekken is een duidelijk beeld naar voren gekomen.

Meerdere toegangspoorten en integraliteit

Vragen van inwoners komen binnen op verschillende plaatsen. In de zogenaamde 'poort' worden de vragen van inwoners door de 'vraagverhelderaars' geschift. Door te investeren in een goede schifting zorgen we ervoor dat vragen op de juiste plaats terecht komen, zonder dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd. De vraagverhelderaars zijn inmiddels (ook fysiek) bij elkaar gezet, zodat er inhoudelijke afstemming kan plaatsvinden. Ook wordt de capaciteit van de poort verder vergroot. We blijven investeren in een nog betere schifting.

De integraliteit van de ondersteuning door kernteams en het loket heeft onze voortdurende aandacht. Om deze te bevorderen hebben we de werkwijze op de volgende wijze doorontwikkeld:

- Een (vaste) consultant van het loket is gekoppeld aan het kernteam en neemt deel aan casusbesprekingen.
- Er vinden, als daar behoefte aan is, gezamenlijke huisbezoeken plaats (medewerker loket én kernteam).

Sterke kant van de kernteams

Een sterke kant van het kernteam is de onafhankelijke positie die het inneemt. Bij een kernteam zijn geen voorzieningen te halen. Dit dwingt het kernteam om creatief en innovatief te zijn. Eventuele teleurstelling wanneer er geen individuele maatwerkvoorziening wordt toegekend straalt niet op het kernteam af. Dit helpt om inwoners in zo'n geval 'in beweging' te houden of te krijgen. Zo kan er toch worden bekeken wat er wél mogelijk is. De kernteams zijn op deze manier aanvullend op de functie van het loket en vormen één structuur om de kanteling handen en voeten te geven.

Standpunt over toekennen maatwerkvoorzieningen

Uit het voorgaande laat het zich verklaren waarom de betrokkenen (kernteamleden en loketmedewerkers die zijn geïnterviewd) nagenoeg unaniem tegen het toekennen van maatwerkvoorzieningen door het kernteam zijn: er is de zorg dat hierdoor dat de kanteling stilvalt en kernteam en loket niet langer aanvullend aan elkaar zijn.

Invulling van de motie

Er is een ontwikkeling gaande waarin steeds meer huisbezoeken plaatsvinden waarbij beroepskrachten van kernteams en consultants samen optrekken. In enkele gevallen is er al sprake geweest van het inhoudelijk invullen van een arrangement door kernteams. Echter, zonder dat een kernteamlid de formele toewijzing doet. Praktisch gaat dit als volgt: Na een keukentafelgesprek wordt er een ondersteuningsplan of arrangement opgesteld door een kernteamlid (al dan niet in overleg met de inwoner). Dit arrangement wordt vervolgens

voorgelegd aan de consulent van het Loka Samenleven die hierop snel akkoord kan geven en de maatwerkvoorziening kan toekennen. Er is hierbij geen sprake van een extra schakel. Als een consulent een arrangement toekent is afstemming met collega-consulent noodzakelijk. Deze afstemming kan echter ook plaatsvinden tussen kernteamlid en consulent. De inwoner ervaart geen extra schakel noch een extra vertraging.

Onderling vertrouwen is een zeer belangrijk aspect. Vertrouwen in de ander op het gebied van kennis, kunde, gekanteld werken/denken vraagt tijd en afstemming en brengt integraliteit tot stand.

Deze werkwijze is min of meer spontaan ontstaan (lerend vormgegeven) en nog geen 'formele' werkwijze. Toch hebben we voldoende aanwijzingen dat dit een zeer effectieve en niet minder efficiënte werkwijze is.

Vrijwel unaniem geven consulenten aan deze werkwijze zeer te waarderen en daar meer mee te willen gaan werken. Kernteamleden krijgen een grotere inhoudelijke inbreng in de toewijzing van zorg of ondersteuning, zonder deze daadwerkelijk toe te kennen. Dit strookt ook met de uitkomsten van de gesprekken die uitwijzen dat kernteamleden en loketmedewerkers de bevoegdheid om zorg toe te kennen niet bij het kernteam willen neerleggen.

Werkwijze doorontwikkeling

Kernteams gaan de komende periode meer dan nu het 'voorwerk' doen voor het loket.

De "vraagverhelderaars" van Loket en kernteams werken nauw met elkaar samen en stemmen dagelijks af bij welke casussen door Kernteams actief voorwerk kan worden gedaan. De acties die hierna worden uitgevoerd zijn:

- Samen met de inwoner die een zorg- of ondersteuningsvraag stelt, gaat het kernteam een ondersteuningsplan en een arrangement opstellen.
- Hierin wordt -indien van toepassing- ook ingevuld welke maatwerkvoorziening er nodig is.
- Het loket hoeft de ondersteuningsbehoefte van de inwoner dus niet meer te vertalen naar een maatwerkvoorziening, dat doet het kernteam.
- Het kernteam biedt een ondersteuningsplan/arrangement aan het loket aan, inclusief individuele voorziening.
- Het loket kent de voorziening toe.
- In beginsel wordt op ieder gesprek / iedere casus gereflecteerd, waardoor er sprake is van blijvend leren en ontwikkelen.

Evaluatie

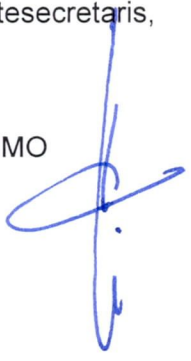
Zowel de medewerkers van het Loket Samenleven, als de kernteams zijn voornemens om deze visie in de praktijk te toetsen, te monitoren en te evalueren. Daarom is het voorstel om de komende maanden 30 casussen grondig te monitoren, waarbij er bij 15 casussen toekenning plaatsvindt zoals hierboven omschreven en bij 15 casussen niet.

Hiermee ontstaat een duidelijk beeld over de resultaten van het doel zoals onder punt 1 van deze memo is beschreven.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,

Th. Hoex MMO



de burgemeester,

drs. A.S.T. van Aseldonk

