



Aan het **college van Burgemeester en Wethouders** gemeente Raalte  
Via mevr. M. Schrijver  
Zwolsestraat 16  
8101 AC RAALTE

Verzonden via e-mail: [meike.schrijver@raalte.nl](mailto:meike.schrijver@raalte.nl)

Betreft : Advies Kr8 van Raalte in toekomstperspectief  
Van : Adviesraad Werk en Inkomen & Wmo-raad Raalte

Ons kenmerk : 21111703

Raalte, 22 november 2021

Geacht college,

De gemeente Raalte heeft de Adviesraad Werk en Inkomen en de Wmo-raad Raalte in het bezit gesteld van de parapluisie 'Kr8 van Raalte in toekomstperspectief' en verzocht hierop een reactie en/of advies te geven. De Adviesraad Werk en Inkomen en de Wmo-raad Raalte brengen u hierbij gezamenlijk een reactie/advies uit over genoemde visie.

Onze reactie en aanbevelingen treft u hierbij aan. Wij volgen hierbij de hoofdstukindeling van het visiedocument.

Eerst enkele algemene opmerkingen.

Het visiedocument 'Kr8 van Raalte in toekomstperspectief' bouwt voort op eerdere visiedocumenten zoals het transformatieplan, en geeft daaraan ook een verbreding door nieuwe accenten toe te voegen. Ondanks aanzetten tot een verdere concrete vertaling van visie in praktijk is de invulling van nieuwe onderdelen nog weinig concreet en hier en daar 'hoog over'. Wij vragen daarom speciale aandacht en alertheid voor de vertaling van de visie niet alleen in een organisatiestructuur, maar met name ook in de versterking van een door alle "partners" gedeelde uitvoerings- en samenwerkingscultuur als de gemeenschappelijk basis voor een gecoördineerde en geïntegreerde ondersteuning en hulpverlening aan kwetsbare inwoners.

Zoals in de inleiding is aangegeven is het visiedocument geschreven in het kader Van het koploperproject cliëntondersteuning, toekomst kernteams en Kr8 samenwerking in de gemeente Raalte. We vinden het -mede dankzij de leeswijzer- een goed leesbare notitie, maar toch vinden we het lastig om op dit moment een alomvattend advies te geven omdat nog meerdere keuzes moeten worden gemaakt.

Maar als we in het algemeen een advies mogen geven zou dat zijn: kijk vooral naar wat er momenteel goed loopt en waarmee de gestelde doelen worden gehaald, en werk daarop voort c.q. bouw dat waar mogelijk uit. De indruk kan anders ontstaan dat er o.a. door het gebruik van nieuwe "namen" nieuwe zaken worden bedacht terwijl er al veel is. (bijv. een krachtpunt naast of in plaats van het sociaal loket, of het kernteam naast of - als exponent van de sociale basis eventueel nog aangevuld met een dorpsondersteuner? )

Voorts enkele vragen, opmerkingen, suggesties e.d. gekoppeld aan de verschillende hoofdstukken.

### **1. Inleiding**

Wat is de status van het visiedocument 'Kr8 van Raalte in toekomstperspectief' dat ons ter advisering wordt aangeboden? En daarmee van de status van het advies dat van ons wordt gevraagd.

In de inleiding lezen we dat het een parapluvisie betreft die is geschreven in het kader van het koploperproject cliëntondersteuning, toekomst kernteams en KR8-samenwerking in de gemeente Raalte. We gaan er vanuit dat het advies met name aan de adviesraden wordt gevraagd om dat mee te nemen in de verdere visieontwikkeling.

Voor instemming m.b.t. de uitvoering ontbreekt in feite de meer concrete invulling van de uitvoeringsorganisatie, en met name van de rollen en verantwoordelijkheden die daarbinnen bij één – of verschillende organisatie(s) (moeten) worden belegd.

### **2. Kernbegrippen**

Het kernbegrip "sociale basis" roept nogal wat vragen op. De vraag is of de genoemde actoren – inwoners, professionals, zelfstandige ondernemers en bestuurders- die invulling geven aan de sociale basisinfrastructuur in bijv. een wijk zich daarvan bewust zijn en er ook intentioneel en actief als groep aan werken .... of dat het gewoon een theoretisch construct is dat de aandacht afleidt van waar het eigenlijk om gaat, nl. om burgerkracht en (in)formele verbanden en netwerken van waaruit kwetsbare burgers worden ondersteund. (Welke wijk / kern dient hier als voorbeeld voor een werkzame basisinfrastructuur zoals beschreven?)

Cliëntondersteuning is voor de adviesraad een bekender begrip; we hebben nl. al vaker gepleit voor het breder inzetten van cliëntondersteuners die cliënten -en soms ook hun netwerk waaronder mantelzorgers- kunnen ondersteunen in het helder krijgen van hun wensen en verwachtingen en in het versterken van de eigen regie, juist in een situatie waarin men in een kwetsbare positie verkeert. Optimaal kijken naar eigen regie, eigen plan. Waarbij de cliëntondersteuner naast de cliënt staat en samenwerkt met de familie. Onafhankelijke, kwalitatief goede cliëntondersteuning moet laagdrempelig en in principe voor iedereen beschikbaar zijn.

Wij vragen bij de kernbegrippen ook aandacht voor de categorie "vrijwilligers" die op allerlei fronten de basis vormen voor de KR8 van Raalte.

### **3. Evaluatie onder inwoners**

Het ophalen van veel input bij inwoners – maar ook bij de verschillende partners die meewerken- juichen we toe. We geven dan wel de voorkeur aan representatief onderzoek, zeker als de uitkomsten input vormen voor eventuele verbeteringen.

*Ten aanzien van de verbetermogelijkheden volgens de inwoners.*

De behoefte aan een goede sociale kaart staat niet voor de eerste keer op de agenda. Een simpel en overzichtelijk schema zou toch zowel digitaal als op papier beschikbaar moeten zijn, en moeten worden verspreid onder potentiële hulpzoekenden.

Daarbij kan ook worden aangegeven door wie ondersteuning wordt geboden.

Wegwijzen van inwoners: de adviesraden staan nog steeds achter de in de notitie aangegeven rol voor onafhankelijke cliëntondersteuners. Zij kunnen cliënten ook wegwijs maken in de veelheid van aanbieders en hulporganisaties binnen het gemeentelijk sociaal netwerk. (Zie ook onder punt 2 genoemde punten.)

#### 4. Evaluaties met partners in het sociaal domein

Duidelijk is dat de (professionele) hulpverleners de nadruk willen leggen op de kern van hun werkzaamheden nl. de hulpverlening vanuit hun eigen expertise aan de betreffende inwoners, daar waar nodig in afstemming en samenwerking met andere partners. Ideaal is in multi-probleemcasussen het uitgangspunt : één plan en één regie, waarbij de regie is belegd bij één coördinerend aanspreekpunt (regievoerder) die idealiter de gezamenlijke afstemming in de hulpverlening organiseert, en zorgdraagt voor een cliëntgerichte samenwerkingscultuur.

Dit werkt helaas nog lang niet altijd goed! Een goede taakverdelings- en gezamenlijke verantwoordelijkheidscultuur en bijbehorende - structuur ontbreekt vaak nog. Dit kan samenhangen met het feit dat er meerdere verschillende organisaties met een eigen organisatie- en verantwoordelijkheidscultuur en -structuur in de samenwerking stappen. Organisaties kunnen eigen belangen hebben die optimale samenwerking kunnen bemoeilijken of in de weg kunnen staan. Het is echter aan de gemeente om de basis te creëren voor de nagestreefde optimale samenwerking. Hoe gaat gemeente dit regelen? Een voorstel kan zijn om organisaties op managementniveau te committeren aan een samenwerkingscultuur en -structuur, en het onderdeel te maken van de aanbesteding- en de evaluatie- en verantwoordingsprocedure.

Overigens, voornoemde samenwerking kan leiden tot beter zicht op de eigen grenzen, en de herkenning van de complexiteit en samenhang in verschillende medisch-sociale-maatschappelijke problemen. Het regelmatig signaleren van vaker voorkomende probleemcomplexen kan de basis vormen voor preventief beleid waarbij meerdere problemen in samenhang vroegtijdig (kunnen) worden opgepakt.

M.b.t. de evaluatie over de kernteams bestaat de indruk dat de werkwijze van de kernteams (op een enkele uitzondering na) niet veel meerwaarde heeft voor de inwoners, maar vooral netwerkbijeenkomsten zijn.

Bij bijzondere doelgroepen zien wij graag dat de groep 18- en 18+ wordt toegevoegd; dat geldt ook voor de opsomming onder 5.4.

#### 5. Wat willen we bereiken

De inhoudelijke agenda om in te zetten op preventie, vroeg-signalering, ondersteuning dichtbij en het versterken van de (zelf)redzaamheid van de inwoners is ook in onze ogen nastrevenswaardig, maar niet primair vanuit het oogpunt van een te realiseren financiële uitdaging, zoals in de nota wordt aangegeven, maar veeleer vanuit de verbetering van de participatie en betrokkenheid van inwoners, en met name ook van de levenskwaliteit en mogelijk zelfs van de verlenging van de levensduur van inwoners.

#### 6. Wat gaan we doen?

Wat gaan we doen om een herkenbare toegang te creëren en samenwerking tussen partners te bevorderen en de signaalfunctie te verbeteren?

Kern is :

- de opbouw van een Kr8-punt (of 2 m.i.v. CJG?)
- de ruimere inzet van onafhankelijke cliëntondersteuners
- de mogelijke inzet van een dorpsondersteuner

De vraag is of we met een uitbreiding van het aantal partners en weer nieuwe structuur (het Kr8-punt) de gesignaleerde tekortkomingen oplossen.

Aan het Kr8-punt worden veel rollen gekoppeld, en het beeld wordt gewekt dat meerdere organisaties daarin een rol gaan spelen. Er komen zo nog meer overlegstructuren.

Maar de vraag waarom samenwerking en signaleren tot nu toe nog steeds niet echt lukt wordt daarmee niet beantwoord. En in de evaluatie lezen we ook weinig over werkwijze

en samenwerking in de teams, de rolverdeling gedurende de samenwerking bij de aanpak van multi-probleemsituaties en de regierol die door een van de partners moest worden opgepakt. Vraag is of er wel voldoende aandacht is voor cultuuraspecten, heldere verdeling van rollen en verantwoordelijkheden en van de wijze waarop extra coördinerende activiteiten worden gefaciliteerd.

#### - **Uitvoeringsparagraaf**

T.a.v. het Kr8-punt is het project nog in de visievormende fase. We stellen voor om in de visievormende fase met name ook de uitvoerende partners mee te nemen, en oog te hebben voor de samenwerkingscultuur en de rollen en verdeling van verantwoordelijkheden die moet waarborgen dat gestelde doelen worden bereikt.

T.a.v. de dorpsondersteuner stellen we voor om e.e.a. af te stemmen met de betreffende kernteams om te voorkomen dat doublures komen in de uitvoering van activiteiten. Hoe verhoudt de functie van dorpsondersteuner zich ten opzichte van de opbouwwerker in de gemeente of ook de S1-verpleegkundige? De meerwaarde van de dorpsondersteuner moet duidelijk zijn. De functiebeschrijving kan helderder, waarbij wij contactuele eigenschappen en uitstraling belangrijk vinden.

Een ervaringsdeskundige zou goed kunnen werken, mits breed georiënteerd.

Een kernteam kan dan klankbord en morele steun zijn.

Het is nog maar de vraag of de nieuwe functie van dorpsondersteuner werkt in grotere buurtschappen. De sociale en culturele kant van een kleine buurtschap is vaak anders dan in een dorp zelf of stad.

#### *Aanbevelingen m.b.t. kernteams:*

- Kernteams in kleine kernen functioneren goed, laat dit zo. Hier zitten ook allemaal dorpshuizen.
- Kernteams in Raalte dorp functioneren niet zoals bedoeld. Valt er iets te leren van de kleine kernen?
- Er is een verschil met de kleine kernen. Kijk naar de functie van dorpshuizen en is dit ook als basis in Raalte toe te passen?
- Kernteampanel: lijkt ons geen toegevoegde waarde, wie heeft hier belang bij? Laat dit gewoon in de kernen. Niet nog meer overlegvormen invoeren!
- Nieuwe adviesraad sociaal domein; ook hier lijkt een overlap in te zitten. Namelijk het doel om signalen op te halen.
- Prioriteit in verdere ontwikkelingen ligt in Raalte dorp; mogelijk per wijk kijken.
- Ga meer wijkgericht werken. Zet hier een pilot op! Bouw wijkcentrums / dorpshuizen uit in een onafhankelijke ruimte (niet gerelateerd aan een organisatie) maar wel met alle faciliteiten in Raalte Dorp.

#### *Aanbevelingen m.b.t. toegang tot zorg / het sociaal loket:*

- Wij raden in ieder geval van harte aan, zoals eerder gemeld, om het sociaal loket in stand te houden!
- Zorg dat het sociaal loket elke dag telefonisch bereikbaar is. Bijv. 3 maal 's morgens, 2 maal op een middag en ook op een avond.
- Vragen van inwoners kunnen heel verschillend en breed zijn. Zorg ervoor dat snel duidelijk is waar mensen naar toe moeten. Dus mogelijk eerst telefonisch een goede vraagverheldering en daarna een gesprek met een kundig en deskundig iemand zodat er niet teveel schijven en tijd tussen de hulpvraag en het antwoord zitten.
- Eén aanspreekpunt/loket: sociaal loket uitbouwen i.v.m. Kr8, duidelijke naam, goede sociale kaart. Let op inhoud en structuur.

- Zorg dat de digitale systemen goed op elkaar aansluiten zodat de deelnemer maar een keer zijn verhaal hoeft te doen. Onderzoek of bijv. OZO-verbindzorg een goed systeem kan zijn voor gegevensuitwisseling en samenwerking.
- Bij warme doorverwijzing hoort ook een terugkoppeling als de cliëntondersteuner stopt of zijn taken overdraagt aan bijv. een casus regisseur.
- Maak de leernetwerkbijeenkomsten toegankelijk voor mensen die werken op de werkvloer, maar ook voor vrijwilligers.
- En BELANGRIJK: communicatie, communicatie, communicatie!

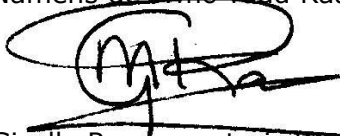
### **Tot slot**

Wij adviseren om op te nemen dat na 1 jaar wordt geëvalueerd. Dan denken wij aan het evalueren van implementatie, uitvoering en praktijk. Daarin wordt de nieuwe Adviesraad Sociaal Domein meegenomen en wordt duidelijk aangegeven hoe het evaluatieproces gaat verlopen. Ook adviseren wij het nieuwe adviesraad mee te nemen in de uitvoeringsplannen.

De Adviesraad Werk en Inkomen & de Wmo-Raad Raalte zien uw reactie op bovengenoemde opmerkingen, aanbevelingen en advies graag tegemoet.

Wij wensen u veel wijsheid en succes toe in de verdere uitwerking van de parapluvisie.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Wmo-raad Raalte en Adviesraad Werk en Inkomen



Giselle Ras, secretaris Wmo-raad Raalte

p/o

André Klein Tank, voorzitter a.i. Adviesraad Werk en Inkomen.

cc.: raadsleden Wmo-raad Raalte en Adviesraad Werk en Inkomen