

RAADSBRIEF

ONDERWERP

Afdoening motie 'Toepassing methode De nieuwe route als pilot huishoudelijke hulp'

KENNISNEMEN VAN

De afdoening van de motie 'Toepassing methode De nieuwe route als pilot huishoudelijke hulp' door het college

INLEIDING

Op 13 november 2018 heeft u het college van B&W verzocht 'de methodiek sociale redzaamheid zoals omschreven in het boek 'De Nieuwe Route' toe te passen in een pilot die het beste past en daarover de raad te informeren'. Het college heeft deze mogelijkheden onderzocht en onderschrijft de waarden en uitgangspunten van de Nieuwe Route: op basis van vertrouwen en menselijke maat met de inwoner een passend ondersteuningsplan maken, waarbij gebruikt wordt gemaakt van de ideeën en mogelijkheden van de inwoner en diens sociaal netwerk. Daarbij constateren we dat wij in onze huidige werkwijze al instrumenten gebruiken die passen bij het gedachtengoed van de Nieuwe Route. Wij zien daarom geen toegevoegde waarde in een aparte pilot met deze methodiek. In deze brief informeren wij u hierover.

KERNBOODSCHAP

De Nieuwe Route als methodiek

De Nieuwe Route is een te gebruiken methodiek voor het toeleiden naar en het besluiten over ondersteuning. De Nieuwe Route is bedoeld voor een effectief en duurzaam (ondersteunings)plan voor inwoners met een hulpvraag. De basis is dat de mensen om wie het gaat én alle mensen die het belangrijk vinden dat het goed gaat met diegene, betrokken zijn bij zowel het opstellen als uitvoeren van het plan. Mensen willen immers zelf besluiten over wat er voor hen toe doet. Door gezamenlijk vanaf het begin van de planvorming te kijken wat er speelt en wat er nodig is, komt er ook een breed draagvlak en gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het plan. Uiteindelijk leidt deze aanpak volgens Anke Siegers tot meer gemotiveerde en betrokken mensen, die zich gehoord en gezien voelen in hun kwaliteiten, kennis en kunde. Het belangrijkste van de Nieuwe Route is dus dat het een manier is om mét mensen een plan te maken, in plaats van vóór mensen.

Mogelijkheden voor pilot de Nieuwe Route integraal bekeken

De afgelopen periode hebben we de methodiek van De Nieuwe Route bestudeerd. Hierbij hebben we de methodiek, zoals passend is voor deze integrale methodiek, met alle betrokkenen besproken: consultants vanuit diverse disciplines, programma-adviseurs en vanuit het oogpunt van organisatie c.q. bedrijfsvoering. Hierdoor hebben we vanuit verschillende invalshoeken de methodiek bekeken en komen we tot de integrale afweging om geen pilot te starten met de methodiek van De Nieuwe Route. We lichten dit toe door in te gaan op maatwerk in planvorming in relatie tot de Twenterandse toegang tot het sociaal domein, kwetsbare inwoners met kwetsbare netwerken, het gebruik van bestaande instrumenten en de link die in de motie is gelegd met de herindicaties huishoudelijke hulp enkele jaren geleden.

Proces planvorming is maatwerk

De Nieuwe Route is een methodiek voor professionals die werken in het sociaal domein en met name voor professionals met een rol in de toegang tot ondersteuning. In Twenterand kunnen inwoners met een hulpvraag in de eerste plaats terecht bij de zorginformatiepunten (ZIP). Uitgangspunt van de werkwijze van de medewerkers van de zorginformatiepunten, is breed kijken naar situatie van de

inwoner (alle leefgebieden) en het benutten van de eigen kracht van de inwoners en diens sociaal netwerk. Enkelvoudige vragen worden direct beantwoord en voor hulpvragen die naar verwachting het voorliggend veld kan oppakken, wordt de verbinding gelegd met de bijpassende maatschappelijke organisatie(s). Bij hulpvragen waarvan de inschatting is dat (ook) geïndiceerde ondersteuning nodig is, wordt ook een aanvraag (Jeugdwet) of melding (Wmo) gedaan bij de gemeente. Ook voor de werkwijze van onze consulenten geldt de integrale benadering en het benutten van de eigen kracht van de hulpvrager en het sociaal netwerk als uitgangspunten.

Tegelijkertijd zien we dat inwoners (te) laat voor hulp aankloppen bij de zorginformatiepunten of de gemeente. Het water staat ze aan de lippen en soms is de situatie al geëscaleerd. Wanneer dan de methode van de Nieuwe Route wordt toegepast, verwachten we dat dit eerder leidt tot weerstand dan dat het helpend is. Als mensen contact hebben met onze consulenten, is er vaak al ondersteuning aan vooraf gegaan en/of zijn de mogelijkheden van het sociaal netwerk al benut (en soms overvraagd). Bij toepassing van de Nieuwe Route kunnen mensen dan het gevoel krijgen dat er sprake is van herhaling van zetten. Ervaringen elders in Twente bevestigen dit. Wat we doen is kijken wat de situatie van de hulpvrager is en wat er al is gebeurd om de situatie te verbeteren. Daarna wordt per casus de inschatting gemaakt of het inzetten van een instrument zoals het familiegroepsplan (een instrument passend bij de Nieuwe Route) van meerwaarde kan zijn. De inzet hiervan is nadrukkelijk geen doel op zich, maar een middel om te komen tot een passend ondersteuningsplan waarin gebruik wordt gemaakt van de eigen kracht van de inwoner en het sociaal netwerk. Ook moet beseft worden dat de consulent diegene is die bepaalt of en welke geïndiceerde ondersteuning wordt ingezet. Daarmee heeft de consulent een andere positie dan bijvoorbeeld een medewerker van het zorginformatiepunt of een ambulante hulpverlener in het voorliggend veld.

Mogelijkheden sociaal netwerk wisselen sterk

We zien regelmatig kwetsbare inwoners met een beperkt en/of kwetsbaar sociaal netwerk. Dit maakt dat de mogelijkheden van het sociaal netwerk binnen een ondersteuningsplan vaak beperkt zijn. Wanneer een consulent dit ziet, wordt bijvoorbeeld MEE IJsseloevers ingezet om het netwerk verder uit te bouwen. Er wordt gekeken hoe inwoners en hun betrokkenen op onderdelen alsnog de regie kunnen behouden. Het gezamenlijk maken van een plan zoals bedoeld in de Nieuwe Route is in deze situaties (nog) niet mogelijk.

Gebruik bestaande instrumenten: sociale netwerkversterking, eigen kracht conferentie en familiegroepsplan

De uitgangspunten van de Nieuwe Route komen overeen met onze uitgangspunten: betrek diegene die om de inwoner heen staan en maak gezamenlijk een passend plan op basis van ieders kwaliteiten en mogelijkheden. Dit staat ook in onze Integrale beleidsnota sociaal domein 2019-2022. De Nieuwe Route is echter één manier om in de praktijk handen en voeten te geven aan deze uitgangspunten. In Twenterand werken we al jaren met enkele instrumenten waarmee je ook invulling kunt geven aan de uitgangspunten. We lichten de volgende drie instrumenten toe:

- Sociale netwerkversterking: Bij sociale netwerkversterking gaat een inwoner samen met een onafhankelijke clientondersteuner het sociaal netwerk in kaart brengen. Vervolgens maken de inwoner en mensen uit het sociaal netwerk samen een plan, met ondersteuning van de professional. In 2017 zijn onze consulenten en partners uit de kernteams (Avedan maatschappelijk werk, MEE IJsseloevers, Stichting Evenmens en ZorgSaam Twenterand) getraind in deze methode. Ook toen was echter al de ervaring en conclusie, dat het verkennen van de mogelijkheden van iemands sociaal netwerk beter past bij de rol van de professionals van de maatschappelijke organisaties en daardoor door hen ook succesvoller kan worden toegepast. Dit instrument wordt nog steeds door de maatschappelijke partners toegepast.
- Eigen kracht conferentie: Een eigen kracht conferentie heeft ook als doel om inwoners zelf de zeggenschap en regie te laten houden over hun leven. Het is een instrument om inwoners en

hun sociaal netwerk te activeren en om tot besluiten te komen over oplossingen voor hulpvragen. Soms zijn ook professionals betrokken. Een eigen kracht coördinator begeleidt dit proces. Deze coördinator is onafhankelijk, diegene staat los van besluitvormende of hulpverlenende instellingen. Hiermee worden de belemmeringen, zoals hierboven beschreven over de beperkte openheid van inwoners tegenover consultants als gevolg van de rol van consultants, weggenomen.

- Familiegroepsplan: Het maken van een familiegroepsplan komt sterk overeen met de werkwijze van sociale netwerkversterking en een eigen kracht conferentie. Wat deze van de voorgaande twee instrumenten onderscheidt, is dat de mogelijkheid voor het maken van een familiegroepsplan is verankerd in de Jeugdwet en wordt ook wordt deze mogelijkheden standaard aangeboden aan inwoners die een Wmo melding hebben gedaan.

Deze instrumenten tonen inhoudelijk overeenkomsten, maar worden door verschillende partners uitgevoerd, ieder met een specifieke expertise. Afhankelijk van de casus wordt gekeken welke expertise het meest gewenst is.

Herindicaties in 2019 door cliënten positief ervaren

Eén van de aanleidingen van de motie waren de eerdere herindicaties huishoudelijke hulp enkele jaren geleden en de onvrede van cliënten hierover, wat terug was te zien in het aantal bezwaarschriften. In de motie wordt gesuggereerd dat dit kwam door de werkwijze: de consultant en inwoner maakten een plan en de inwoner en andere betrokkenen (en evt. professionals) voerden vervolgens het plan uit.

In 2019 zijn alle inwoners met geïndiceerde ondersteuning op basis van de Jeugdwet of Wmo opnieuw benaderd. Aan de hand van het Twents inkoopmodel is opnieuw gekeken naar passende ondersteuning. Dit proces is soepel verlopen, er is geen enkel bezwaarschrift als gevolg van gewijzigde ondersteuning ingediend. Het aantal bezwaarschriften in 2019 geeft een beeld van de mate waarin inwoners zich konden vinden in de genomen besluiten.

Hoewel de onvrede van inwoners over de herindicaties enkele jaren geleden en in 2019 lijken te verschillen, was de werkwijze hetzelfde. In beide gevallen is de inwoner gewezen op de mogelijkheid van een clientondersteuner en is het sociaal netwerk waar mogelijk betrokken (zoals bij de Nieuwe Route). Het verschil in aantal bezwaarschriften wordt verklaard door de uitkomsten op cliëntniveau: bij de eerdere herindicaties kregen de meesten cliënten een lagere indicatie dan voorheen, dat werd ervaren als een achteruitgang. In 2019 zijn ook indicaties gewijzigd, maar waren er voorliggend meer alternatieven voorhanden waar men gebruik van kan maken. Hierdoor werden de veranderingen niet ervaren als iets negatiefs, maar eerder als een andere invulling van de benodigde ondersteuning.

Uitgangspunten de Nieuwe Route voldoende geborgd in huidige werkwijze

Met deze brief hebben we voor u inzichtelijk gemaakt dat de uitgangspunten van de Nieuwe Route al onderdeel zijn van de werkwijze van professionals in het sociaal domein in Twenterand: zowel bij bijvoorbeeld de maatschappelijke partners in de kernteams als bij de rol van onze gemeentelijke consultants. Beleidsmatig zijn de uitgangspunten verankerd in de Integrale beleidsnota sociaal domein. Operationeel worden ze toegepast middels instrumenten zoals sociale netwerkversterking, eigen kracht conferentie en het familiegroepsplan. Laat de inwoner met de professional vooral bepalen wat nodig en haalbaar is. Een pilot hierboven op is vanuit de inhoud niet noodzakelijk en kent geen toevoegde waarde. De draagkracht en daarmee ook de mogelijkheden van het sociaal netwerk binnen een ondersteuningsplan verschillen sterk. Dit neemt niet weg dat we doorlopend kijken hoe we het sociaal netwerk van inwoners kunnen uitbouwen en versterken. Juist nu in tijden van corona zien we immers hoe belangrijk sociale contacten en ondersteuning van anderen zijn.

VERVOLG

Met deze brief is het voorstel om de motie 'Toepassing methode 'De Nieuwe Route' als pilot huishoudelijke hulp' als afgedaan te beschouwen.

BIJLAGEN

Niet van toepassing.

PORTEFEUILLE

Maatschappelijke ondersteuning

Vriezenveen, 28 april 2020

Burgemeester en wethouders van Twenterand
de secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'HJ' followed by a horizontal line and a dot.

H.J. ten Brinke

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'A' and 'K' followed by a horizontal line.

drs. A.E.H. van der Kolk