

VERZONDEN

17 DEC. 2019

Aan: de gemeenteraad

Ons kenmerk
1132511/1132517

Bezoekadres
Capucijnerplein 1
6021 CA Budel

Postadres
Postbus 2090
6020AB Budel
www.cranendonck.nl

Datum: 13 december 2019
Betreft: evaluatie en doorontwikkeling sociaal makelaarschap

Contactpersoon
Claire Haarmans
T 06 – 15 59 39 06
E c.haarmans@cranendonck.nl

Beste dames/heren,

Voor u ligt een raadsinformatiebrieft inzake de definitieve evaluatie en doorontwikkeling van het sociaal makelaarschap.

De sociaal makelaars spelen een belangrijk rol bij het versterken van de sociale cohesie en het bevorderen van de leefbaarheid in een kern. Zij hebben een verbindende rol tussen inwoners en verenigingen en hebben een belangrijke signaalfunctie in de kernen. De sociaal makelaars zijn autonoom in hun opbouw- en verbindingsfunctie. Dit stelt hen in staat om zich continu aan te passen aan de behoefte die in de kernen leven.

In de raadsinformatiebrieft van november 2018 hebben we de ervaringen vanaf september 2016 met u gedeeld en hebben we aangegeven dat in de eerste helft van 2019 een definitieve evaluatie zou gebeuren. Vanwege de ontwikkelingen in het sociale domein (w.o. het vaststellen van het beleidskader en de daaraan gerelateerde herinrichting van het sociaal domein) heeft dit later in 2019 plaatsgevonden. Dit omdat het college het van belang achtte om samen met alle partners tevens te kijken naar de doorontwikkeling van het sociaal makelaarschap.

Immers de doorontwikkeling houdt een directe relatie met de missie die is geformuleerd in het beleidskader sociaal domein: "De inwoners van Cranendonck voelen zich eigenaar van vragen, uitdagingen en kansen die zij in het leven tegenkomen, zowel van zichzelf als van hun directe omgeving. Daarmee gaan ze aan de slag, waar nodig met ondersteuning van vrijwilligers, verenigingen uit het dorp, gemeente of professionele organisaties." Dit proces is onlangs afgerond.

In de bijlage vindt u de evaluatie en een doorkijk naar de doorontwikkeling. Het document is tot stand gekomen met diverse stakeholders die in relatie staan tot het sociaal makelaarschap. De gemeentelijke organisatie (sociaal team, beleidsteam) is hierbij een gelijkwaardige stakeholder. Hetgeen wordt weergegeven is een gezamenlijk resultaat.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN CRANENDONCK,
De secretaris, De burgemeester,

Ir. J.A.G.M. van Aaken

F.A.P. van Kessel

**Bijlage evaluatie en doorontwikkeling sociaal makelaarschap
November 2019**

Inleiding

De sociaal makelaars hebben een duidelijke positie gekregen in onze kernen. Zij hebben de laatste jaren een belangrijke bijdrage geleverd aan het versterken van de sociale cohesie, het bestrijden van (verborgen) eenzaamheid en het bevorderen van de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van onze inwoners. Zij zijn de verbindende schakel tussen zorg, welzijn en inwonersparticipatie.

Vanaf de start van het sociaal makelaarschap in 2016 zijn de geluiden uit de kernen positief; "het sociaal makelaarschap is een goede zet van de gemeente". Bij de (interne) evaluatie van de pilot in 2018 heeft u daarom het besluit genomen het sociaal makelaarschap structureel op te nemen in de begroting. Wij hebben toegezegd dat wij in 2019 het sociaal makelaarschap evalueren binnen de kaders van de nieuwe werkwijze in het sociaal domein vastgesteld in de begroting 2019.

De gemeente is hierover in gesprek gegaan met een afvaardiging van de Zorgadviesraad, sociaal makelaars en de klankbordgroepen van onze kernen (klankbordgroepen zijn inwoners uit de kern en sparringpartners van de sociaal makelaars. Onder andere betrokken bij de sollicitatieprocedure).

We hebben samen gekozen voor de volgende aanpak:

Fase 1 evaluatie

We starten met een evaluatie door de sociaal makelaars. Als basis gebruiken zij hiervoor de evaluatie die zij eind 2017 hebben gedaan; zijn er aanvullende aandachtspunten (tips en tops)?

Bij de evaluatie is feedback gevraagd over de huidige werkwijze van de sociaal makelaar en hoe de rol bijdraagt aan de door de gemeente Cranendonck gestelde doelen:

- het versterken van de sociale cohesie in een kern,
- het vermijden van (verborgen) eenzaamheid en
- vroegsignalering

Naast individuele ondersteuning hebben de sociaal makelaars aandacht voor het opstarten van algemene en collectieve voorzieningen in de kernen op basis van behoefte en stimuleren en motiveren zij inwoners en netwerkpartners (samen) activiteiten te organiseren met als doel mensen te verbinden.

In aanvulling hierop heeft de gemeente een interne evaluatie gedaan (netwerkpartners in het gebiedsteam, consulten, beleidsmedewerkers, huisartsen en praktijkondersteuners). Hiermee krijgen we een up-to-date beeld van de visie van inwoners en netwerkpartners op het huidige sociaal makelaarschap.

**Fase 2 doorontwikkeling
Herinrichting sociaal domein**

De ambitie van Cranendonck is een succesvolle transformatie binnen het sociaal domein. In juni 2019 heeft u het beleidsplan 2019-2022 vastgesteld. Het beleidskader beschrijft de doorontwikkeling in het sociaal domein; nog meer kantelen naar het voorveld. Om dit te bereiken zijn we gebiedsgericht gaan werken. Een team van opbouwwerkers is de verbindende schakel in een kern. Zij brengen buurten bij elkaar en ondersteunen inwoners die de kern leefbaarder, veiliger, schoner, gezonder en gezelliger willen maken. De opbouwwerkers mobiliseren de kracht in de wijk; gemeenschapskracht.



De sociaal makelaars vormen samen met de jongerenwerkers, de mantelzorgondersteuner en de vrijwilligerscentrale het team van opbouwwerkers.

Sociaal makelaarschap en gebiedsgericht werken

De herinrichting van het sociaal domein zorgt voor een herpositionering van alle betrokken medewerkers binnen het sociaal domein. Wat betekent dit voor de rol van de sociaal makelaar? De sociaal makelaars zijn in feite ambassadeur van het gekanteld werken en hebben daarnaast een bijzondere rol binnen het opbouwwerk; *ze zijn gekozen door de kernen en zijn van de kernen*. We hebben de inwoners aan het stuur gezet. De functie heeft "bottom up" vorm gekregen.

De Nieuwe Route; een gedragen plan

Hoe borgen we de functie van sociaal makelaar binnen het gebiedsgericht werken zonder afbreuk te doen aan de opgebouwde, onafhankelijke positie? Een vraagstuk om samen met onze inwoners mee aan de slag te gaan.

In het eerste kwartaal van 2020 organiseert de gemeente een bijeenkomst; een planbijeenkomst conform de Nieuwe Route, met als uitkomst een gedragen plan wat past binnen de door de gemeente gestelde kaders. We betrekken alle betrokkenen (professionals en inwoners, Zorgadviesraad, dorpsplatforms enz.). De uitkomst van deze bijeenkomst geeft antwoord op de vraag hoe we het sociaal makelaarschap borgen binnen het gebiedsgericht werken.

De uitkomst van de evaluatie wordt meegenomen in de planbijeenkomst. In het najaar van 2019 hebben de leden van het sociaal team, waarvan de sociaal makelaars ook een onderdeel uitmaken, een plan gemaakt hoe zij het gebiedsgericht werken vormgeven. Dit (gedragen) plan wordt net als de evaluatie meegenomen om de doorontwikkeling vorm te geven.

De uitkomst van de evaluatie willen wij alvast met u delen.

Uitkomst evaluatie

We kunnen constateren dat de sociaal makelaars in de laatste 2 jaar meer naamsbekendheid hebben gekregen. Ze hebben hun netwerk in de kernen uitgebreid en versterkt en de relatie met professionals verstevigd.

Verder wijken de resultaten niet af van de feedback in 2017. De uitkomst is positief. We kunnen constateren dat de sociaal makelaars een duidelijke positie hebben verworven in de kernen; *"sociaal makelaars zijn inmiddels onmisbaar in Cranendonck"*. Ze staan dicht bij de inwoners. De laagdrempelige manier waarop zij aanwezig en bereikbaar zijn voor inwoners heeft een duidelijke meerwaarde. Daarbij speelt voor veel mensen de onafhankelijke positie een belangrijke rol; *"gewoon even je verhaal kwijt kunnen"*. Netwerkpartners zien de sociaal makelaar als een spin in het web tussen inwoners, formele en informele zorg; een neutrale persoon aan wie inwoners hulpvragen kwijt kunnen. De sociaal makelaar is op de hoogte van de sociale problematiek in een kern. Met name het brede netwerk maakt dat zij kunnen inspelen op vraagstukken omtrent eenzaamheid, mensen verbinden en hierdoor de sociale cohesie versterken. Korte lijnen, snel schakelen. Mensen ontmoeten elkaar en krijgen weer meer oog voor elkaar.

Hierdoor wordt eerder gesignaleerd wanneer er iets aan de hand is. Signalen worden over het algemeen snel opgepikt en adequaat opgelost.

Een aantal quotes van inwoners en netwerkpartners:

- Door de sociaal makelaar zijn er inwoners naar de huiskamer gegaan die er anders nooit naartoe hadden gedurfd;
- In deze tijd waarin het in de samenleving meestal allen maar over “ik-ik” gaat, creëert de sociaal makelaar een duidelijk “wij” gevoel;
- Ik merk dat de sociaal makelaar duidelijk de spil is tussen inwoners en daarmee onmisbaar in het verbinden van partijen;
- Omdat mensen snel geholpen worden zijn ze vaak ook bereid om iets voor een ander te doen.
- Om de transformatie verder vorm te geven kunnen we niet zonder.

Een greep uit de projecten geënt op het verbinden van inwoners in de kern:

- muzikale middagen (introductie nieuwe sociaal makelaar in Budel);
- stimuleren plan in de wijk: jeu de boules-baan;
- beweegbox; een project op drie sportparken;
- lotgenoten-contactgroep voor rouw: “bakkie troost”
- informatiemiddag veiligheid i.s.m. wijkagent;
- Wensboom Maarheeze;
- Ondersteunen vrijwilligers van de huiskamers in verschillende kernen (verhuizing, nieuw logo, aanleveren gastvrouwen, nieuwe bezoekers);
- Opstarten van activiteiten zoals mobiele ruiltuin, pannenkoeken bakken, crea-dag, welkomsteam in Schoot;
- Ondersteunen bij burendag en NL doet in verschillende kernen.

Aandachtspunten

Naast positieve feedback zijn er ook een aantal aandachtspunten genoemd die we meenemen in de doorontwikkeling:

➤ Monitoring

De sociaal makelaars lossen ruim driekwart van de hulpvragen op in het voorveld (eigen netwerk, algemene en collectieve voorzieningen). De overige hulpvragen worden doorverwezen naar maatschappelijk werk, wijkverpleegkundigen, huisartsen en de professionals in onze gebiedsteams (jeugd/Wmo-consulent).

Bij de start van de pilot hebben de sociaal makelaars de opdracht gekregen zo veel mogelijk zichtbaar te zijn in de kernen en zo min mogelijk te registreren. Over registratie zijn geen éénduidige afspraken gemaakt. Met de komst van Zorgned in het tweede kwartaal van 2019 kunnen we zuiverder registreren. Een mooi moment om samen met de sociaal makelaars afspraken te maken en hiermee een betrouwbare registratie te waarborgen. Kort en krachtig registreren blijft uitgangspunt¹.

➤ Taken en uren

De sociaal makelaars hebben allemaal een eigen stijl en werkwijze ontwikkeld waarop zij hun rol uitvoeren. Zij zijn niet voor niks door de inwoners gekozen; zij passen bij de eigenheid van de kern. Er wordt geconstateerd dat de taken die zij oppakken per sociaal makelaar verschillen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aansluiten bij een keukentafelgesprek. Gemeente Cranendonck heeft cliëntondersteuners die ondersteunen bij een keukentafelgesprek indien een inwoner hieraan behoefte heeft.

¹ Ter aanvulling: de registratie wordt weergegeven in de kwartaalrapportage sociaal domein die aan de gemeenteraad wordt aangeboden.

Daarnaast worden vraagtekens gesteld bij de verdeling van het aantal uren per kern. Voor de kleine kernen staat 10 uur en voor de grote kernen 20 uur in de week. Een aantal kernen vindt het aantal uren voor hun eigen kern te weinig en geeft aan dat er gekeken mag worden naar de verdeling van de uren.

Het is goed om bij de doorontwikkeling de taken in relatie tot het aantal uren onder de loep te nemen.

➤ **Meer aandacht voor collectieve aanpak**

De sociaal makelaars gaan aan de slag met individuele casuïstiek. En dat is goed. Vanuit professionals is de opmerking gemaakt dat de aandacht voor het opstarten van collectieve en algemene voorzieningen, "het groepsgebeuren stimuleren", in een aantal kernen nog wat uitblijft.

➤ **Communicatie**

De onafhankelijke positie van de sociaal makelaar ("de sociaal makelaar is van de kernen") ervaren de inwoners in Cranendonck als prettig. Dat is prima. De sociaal makelaars mogen naast de inwoners staan. Hierbij mogen we een positief kritische houding verwachten naar de gemeente. We staan allemaal voor hetzelfde doel en dragen dezelfde visie uit. Dit wordt in samenwerking met de gemeente niet bij alle sociaal makelaars zo ervaren. De communicatie en de samenwerking is een aandachtspunt.

Tot slot

De evaluatie van de sociaal makelaars aangevuld met de interne evaluatie uitgevoerd door de gemeente, geeft een feitelijk beeld van de visie van inwoners en netwerkpartners op het sociaal makelaarschap. De resultaten worden verder uitgewerkt tijdens de planbijeenkomst in het eerste kwartaal van 2020, waarin we de rol van de sociaal makelaar binnen het gebiedsgericht werken centraal zetten.