

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beekdaelen houdende regels omtrent notitie inrichting van het sociaal domein in Beekdaelen

Voorwoord

Olifantenpaadjes dwars door Beekdaelen

U kent het wel. Ligt er een mooi netwerk van betegelde voetpaden, lopen er van die paadjes over het gazon: olifantenpaadjes. Beeldender kunnen wij het niet maken: mensen laten zich niet sturen. Zij zoeken zelf oplossingen en hun eigen weg om ergens te komen. Dan kan de gemeente nog zo'n mooi pad uitstippelen en aanleggen. Maar als het niet uitkomt gebruikt iedereen het olifantenpaadje.

Beekdaelen koestert olifantenpaadjes

Vergelijk de betegelde voetpaden met het overheidsbeleid. Dan zijn zelfredzaamheid en leefbaarheid de olifantenpaadjes. Wij zien de afkortingen die onze inwoners gebruiken als hun manier om van A naar B te komen. Door te luisteren naar de inwoners zullen ze ons uitleggen waarom zij niet over het door ons aangelegde voetpad lopen, maar over het olifantenpaadje.

Beekdaelen staat ervoor dat in de toekomst geen betegelde paden bedacht worden achter het bureau. Maar dat we samen met de gebruikers kijken welke weg voor hen de meest logische is. En zodra er dan toch weer een olifantenpaadje ontstaat, is dat voor Beekdaelen aanleiding om het beleid aan te passen. Zo maken wij gebruik van de kennis en kracht uit onze samenleving. Op een manier die past bij Beekdaelen: praktisch en van onderop. Niet met ingewikkelde termen en processen. Maar krachtig, eigenwijs en met geloof in eigen kunnen.

Elkaar beter begrijpen

De komende jaren zullen wij met zijn allen meer veranderingen doormaken dan de afgelopen veertig jaren hebben plaatsgevonden. In het referentiekader 'Iedereen doet mee' zijn de veranderingen benoemd. Korthedshalve verwijzen wij hiernaar, maar denk aan: toenemende arbeidsmigratie waardoor de gemeenschappen wijzigen, robotisering en automatisering waardoor de arbeidsmarkt verandert, etc. Iedereen ziet volop veranderingen in de eigen leef- en werkomgeving of voelt dat grote veranderingen er aankomen. De gemeente Beekdaelen is ervan overtuigd dat mensen niet bang zijn voor verandering. Onze samenleving verandert voortdurend en mensen bewegen mee. Waar mensen vaak mee worstelen, is de aanpassing op de verandering. Want wij leven in structuren, met gebaande en betegelde voetpaden. En als mensen dan het olifantenpaadje bewandelen, staat de overheid klaar met het bonnenboekje. De overheid als scheidsrechter geeft dan een rode kaart in de vorm van een bekeuring want regels zijn regels. Zo'n overheid wil gemeente Beekdaelen niet zijn. Beekdaelen wil een partner zijn die inwoners begrijpt en waar ruimte is voor creatieve oplossingen die anders zijn. Beekdaelen daagt inwoners ook uit tot burgerlijke ongehoorzaamheid. Zolang dat maar bedoeld is om de gemeente scherp te houden op actueel beleid en een dienstverlening die iedereen begrijpt.

Luisteren en maatwerk

Vanaf 2019 mag de inwoner van de nieuwe gemeente Beekdaelen ervan op aan dat hun gemeentebestuur en hun ambtenaren echt luisteren en iets doet met de signalen. Wij zullen met deze houding en werkwijze niet iedereen tegemoet kunnen komen. Maar wij zijn bereid om maatwerk te leveren. Wij maken onderscheid tussen de kernen en buurtschappen, omdat wat bij de ene kern past, niet hoeft te passen bij de andere kern. Wij leggen in Beekdaelen duidelijk uit welke keuzes wij maken en waarom we die keuzes maken. En daar hoort ook soms 'nee' bij want niet alles kan en mag.

Gemeente Beekdaelen wil trots zijn op de olifantenpaadjes. Want deze zijn het bewijs van de kracht van de samenleving en een typisch kenmerk van de Beekdaelense mentaliteit.

Vertaling naar het sociaal domein

De voorliggende notitie over de toegang tot het sociaal domein van Beekdaelen houdt rekening met en speelt in op de ambities van Beekdaelen, de visie van Beekdaelen en dat wat de inwoners hebben ingebracht tijdens de dorpsbijeenkomsten. Deze notitie is de basis voor het inrichten van een organisatie die mensen uitdaagt om olifantenpaadjes te maken. Omdat wij naar de mensen toe gaan, kunnen wij mensen bevragen waarom zij de dingen doen, zoals zij ze doen. En dat vertalen wij naar het beleid, opdat inwoners het beleid ook herkennen en begrijpen.

De veranderingen die op ons afkomen en reeds in volle gang zijn (zie referentiekader en overdrachtsdocument):

1. **Demografische veranderingen**De samenstelling van de bevolking verandert. De bevolking vergrijsst en leeft langer. Jongeren trekken weg. Arbeidsmigratie en migratie brengt andere culturen naar onze gemeenschappen. Beekdaelen zal niet de verschillen benoemen, maar samen met de inwoners op zoek gaan naar manieren hoe wij gebruik kunnen maken van de demografische verandering.
2. **Veranderende vraag naar en aanbod van voorzieningen**Als de samenstelling van de bevolking verandert, verandert ook de vraag naar voorzieningen. De gemeente Beekdaelen zal daarop inspelen, niet zo zeer door zelf allerlei nieuwe voorzieningen te realiseren, maar door inwoners te ondersteunen en stimuleren die voorzieningen te realiseren die zij denken nodig te hebben. Wij zullen met de inwoners op zoek gaan naar een nieuwe leefbaarheid. Heb je een voetbalcomplex in je eigen kern nodig, om het dorp leefbaar te houden? Of gaat dat over identiteit en dorps rivaliteit? In Beekdaelen gaan wij hierover de discussie aan met de inwoners.
3. **Veranderingen in de zorg**ledereen ervaart zorg als belangrijk, zeker als je er op aangewezen bent. Maar tegelijkertijd moeten de financiën beheersbaar blijven. In Beekdaelen gaan wij op zoek naar samenwerking met alle partijen vanuit een coöperatieve gedachte. De gemeente bedenkt niet meer zelf welke zorg nodig is. In Beekdaelen zullen burens er trots op zijn dat zij de vakantie hebben uitgesteld, omdat ze de burens geholpen hebben. In Beekdaelen zorgen wij voor elkaar.
4. **Digitalisering**Als één verandering niet meer te stuiten is, dan is het digitalisering. En die vergadering gaat in een sneltreinvaart. De gemeente gaat inwoners vragen om elkaar te helpen hierbij. Digitalisering maakt veel mogelijk, maar als mensen afhaken, zijn wij verkeerd bezig. Voor die mensen moeten wij niet terug naar het papieren tijdperk. Voor deze inwoners organiseren wij vanuit een coöperatieve gedachte hulp.
5. **Veranderende relatie overheid en burger**Als de burger echt niet anders kan en het vangnet van de gemeente moet worden aangesproken, dan kan de burger op de gemeente rekenen, zonder voorbehoud. Maar de gemeente is geen organisatie waar je als burger een probleem kunt neerleggen, dat de gemeente voor jou zal oplossen. Beekdaelen zorgt ervoor dat inwoners problemen eerst zelf proberen op te lossen. Zelfredzaamheid wordt in Beekdaelen ingegeven vanuit de overtuiging dat niemand graag afhankelijk is van een ander. Niemand zit graag in een rolstoel, wacht graag een uur op een busje om van A naar B te komen of leeft graag van een minimale uitkering. Zelfredzaamheid is in Beekdaelen geen kreet om bezuinigingen te rechtvaardigen. Zelfredzaamheid is waar mensen in Beekdaelen trots op zijn, omdat zij niet door de gemeente maar met de gemeente tot een oplossing zijn gekomen.
6. **Aanbod werk en samenstelling beroepsbevolking veranderen**Wij denken dat dit grootste uitdaging van onze gemeenschappen wordt. De veranderingen in het aanbod van arbeid gaan snel en zijn onomkeerbaar. In Beekdaelen zullen wij inwoners helpen bij die veranderingen. Maar wij moeten ook inspelen op de steeds ouder wordende beroepsbevolking. Deze ontwikkeling heeft dan ook gevolgen voor de samenstelling van de bevolking. In Beekdaelen creëren wij een omgeving, waar mensen graag willen wonen en dat doen wij samen met de inwoners.

Het model dat in deze notitie wordt beschreven, opent de organisatie van de gemeente Beekdaelen voor de interactie met de inwoners. De dorpscoördinatoren zijn in de dorpskernen en buurtschappen te vinden. De consultants hebben nauw contact met huisartsen, praktijkondersteuners, intern begeleiders, etc. Beleidsmedewerkers gaan actief in gesprek met belangengroepen en schrijven beleid dat inwoners herkennen.

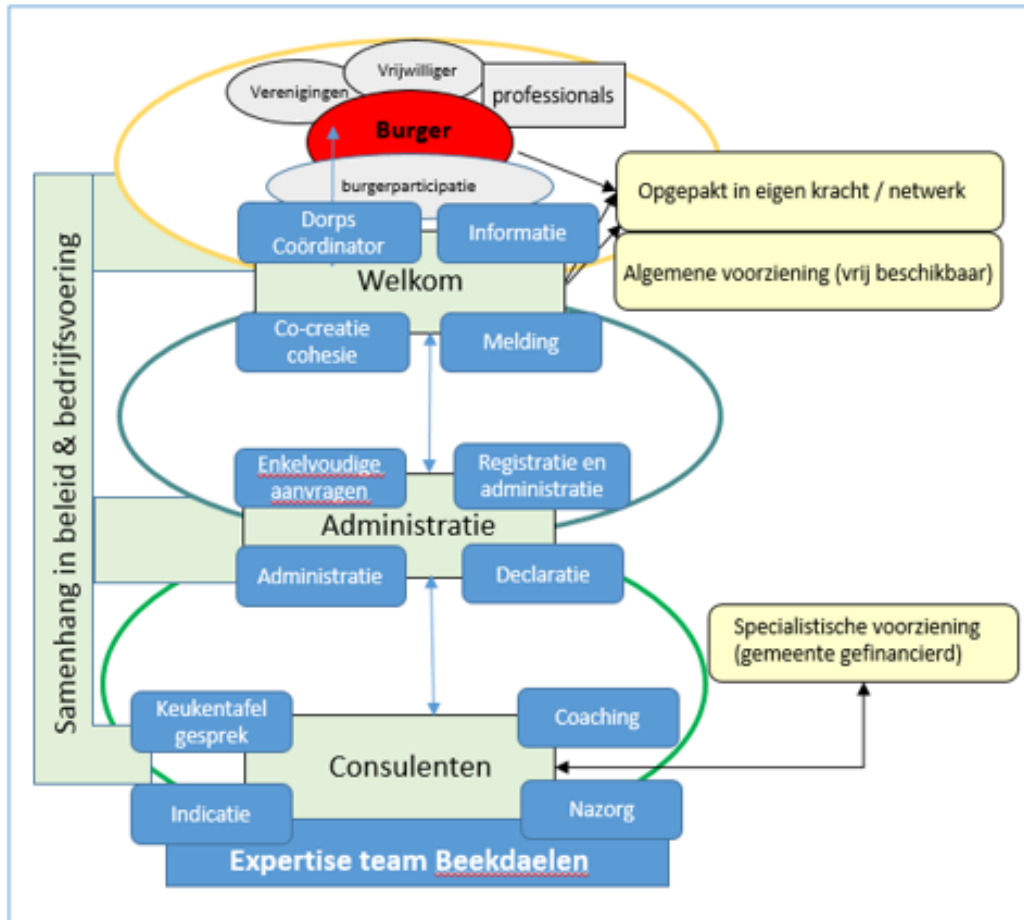
1. Inleiding

Op 1 januari 2019 is de organisatie van de gemeente Beekdaelen operationeel. Dan kunnen burgers bij ons terecht voor vragen en maatwerkvoorzieningen op het gebied van het sociaal domein. Maar hoe doen wij dat en wat zijn onze uitgangspunten voor hoe de organisatie wordt ingericht? Daarop geeft deze notitie antwoord.

De basis is de aandachtspuntennotitie (zie bijlage 4) die door de portefeuillehouders sociaal domein is vastgesteld en dat wat in het voorwoord staat. Wij gaan naar mensen toe, wij zoeken mensen op en wij waarderen en ondersteunen particuliere initiatieven. Daarvoor gaan wij op huisbezoek en benoemen wij dorpscoördinatoren, opdat de verbinding van binnen naar buiten en omgekeerd wordt gemaakt. De gemeente laat los waar zij het vertrouwen heeft dat burgers het zelf oplossen. In de ene kern werkt deze oplossing, in een andere kern werkt een andere oplossing. Beide oplossingen zijn goed. De gemeente differentieert per kern en vertrouwt op zelfsturing door de mensen zelf.

Als het wenselijk is, dan bemiddelt de gemeente, voert de regie en faciliteert, om partijen bij elkaar te brengen of initiatieven vooruit te helpen. En daar waar mensen het echt niet zelf kunnen oplossen, is de gemeente het vangnet. De burger doet nooit voor niets een beroep op de gemeente. In de gemeente

Beekdaelen woon je, leef je en werk je graag, omdat de gemeente helpt waar nodig, maar vooral afstand neemt als initiatieven leiden tot oplossingen. De gemeente werkt vanuit rollen en niet vanuit de aanbieder van producten. De organisatie van de gemeente moet daarop worden afgestemd. Schematisch ziet dat er als volgt uit:



2. Burgers, verenigingen en vrijwilligersorganisaties

De decentralisatie van taken op het gebied van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet naar gemeenten per 2015 heeft een tijdperk van grote maatschappelijke veranderingen ingeluid. Nederland transformeert van een diepgewortelde verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving waarin burgers weer meer zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen leven en waarin iedereen naar vermogen meedoet. Er vindt een verschuiving plaats van zware, complexe en dure zorg naar lichtere vormen van zorg en ondersteuning en de inzet van algemeen toegankelijke voorzieningen. De focus ligt hierbij op preventie, vroegsignalering en vroeginterventie.

Hoewel we de afgelopen drie jaar al de nodige aandacht hebben besteed aan deze veranderopgave, zijn we nog lang niet klaar. In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal thema's die belangrijk zijn voor de verdere vormgeving van de veranderopgave de komende jaren. Het gaat hierbij niet alleen om een systeemverandering, maar ook van een gedragsverandering van alle partijen, niet alleen van de burger, maar zeker ook van de overheid en van uitvoerende organisaties en hun professionals. Burgers worden meer op hun eigen vermogen tot regie en zelforganisatie aangesproken, de overheid moet loslaten in vertrouwen, ondersteunen en faciliteren en uitvoerende organisaties werken vraag- en resultaatgericht.

2.1 Uitgangspunten:

Belangrijke uitgangspunten en doelstellingen voor de inrichting van het sociaal domein en de bijbehorende veranderopgave zijn:

- Het versterken van de zelfredzaamheid en de positie van burgers;
- Uitgaan van de mogelijkheden van mensen, niet van hun beperkingen;
- Focus op preventie en vroegsignalering;

- Zoeken naar integrale oplossingen: één gezin, één plan, één regisseur;
- Geen burger tussen wal en schip;
- Ondersteuning is gericht op de vraag achter de vraag;
- Ondersteuning is licht waar mogelijk, zwaar waar noodzakelijk;
- Snelle interventie en opvolging, 'direct er op af';
- Formeel en informeel in optimale verhouding;
- Doordachte balans van collectief en individueel;
- Regie bij de gemeente;
- Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht werken;
- Ruimte aan de professional;
- Ruimte voor couleur local en gebruik maken van de kracht van onze dorpskernen;
- Vitale en leefbare dorpskernen met een ruim aanbod aan algemeen toegankelijke voorzieningen;
- Ruimte voor ontwikkelingen en innovatie;
- Samenwerking en ontschotting binnen het maatschappelijk middenveld;
- Communicatie en het betrekken van burgers;
- Doelmatigheid van middelen.

We moeten niet alleen de zelfredzaamheid van onze burgers versterken, we moeten zelf ook durven loslaten. We moeten niet alleen toewerken naar een regisserende gemeente, we moeten ook goede initiatieven van onze burgers faciliteren en verbinden. We moeten daarnaast investeren om te kunnen genereren.

Om dit te bewerkstelligen zijn de volgende aspecten van belang:

- gebiedsgericht werken en intensieve samenwerking van professionele instellingen en ketenpartners;
- een uitgebreid aanbod aan algemeen toegankelijke voorzieningen in de gemeente;
- ondersteuning en facilitering van burgerinitiatieven en informele netwerken;
- inzet van dorpscoördinatoren als ogen en oren van de wijk;
- een laagdrempelige, integrale toegang tot zorg en ondersteuning.

Deze aspecten worden hieronder en in de volgende hoofdstukken verder toegelicht.

2.2 Gebiedsgericht werken

De werkwijze van het gebiedsgericht werken wordt zoveel mogelijk in stand gehouden dan wel doorgevoerd. Hiermee wordt bedoeld dat de consultants weliswaar 1 team gehuisvest op 1 locatie vormen, hetgeen voor de bedrijfsvoering cruciaal is, doch dat consultants vooralsnog wel een aandachtsgebied hebben. Hiermee houden wij het opgebouwde netwerk en de korte lijnen met bv. de huisartsen, het onderwijs en maatschappelijk werk, welke van (groot) belang zijn in het kader van vroegsignalering, vroeginterventie en afstemming van zorg, in stand.

Consulenten werken per discipline en indien noodzakelijk worden (aan)vragen besproken met het Expertiseteam. Dit omdat de kennis van het voorliggende veld en de korte lijnen met het in het gebied aanwezige zorgnetwerk van cruciaal belang kunnen zijn voor een snelle en efficiënte zorg en ondersteuning.

Met deze werkwijze doen wij recht aan de benoemde aandachtspunten die zowel in de Dienstverleningsvisie vastgelegd zijn doch ook in de ambtelijke werksessies naar voren kwamen: van een laagdrempelige toegang met een integrale dienstverlening, benutting van de expertise van medewerkers, regie bij de gemeente en een goede netwerksamenwerking met ketenpartners.

2.3 Inrichting algemeen toegankelijke voorzieningen

Een belangrijk instrument in de bevordering van zelfredzaamheid van burgers is de inzet van algemeen toegankelijke voorzieningen. Algemeen toegankelijke voorzieningen zijn voorzieningen waar inwoners gebruik van kunnen maken zonder formele zorgindicatie. Denk bijvoorbeeld aan Hoeskamers, open eettafels, de Wensbus, boodschappenservice, repaircafé, maatschappelijk werk, ouderwerk etc. Soms is deelname volledig gratis, soms wordt een kleine bijdrage gevraagd.

Op het moment dat een burger zich meldt met een hulpvraag, dient in eerste instantie bezien te worden of deze hulpvraag opgelost kan worden door middel van inzet van zijn eigen netwerk of de inzet van algemeen toegankelijke voorzieningen in de gemeente. Hiermee kunnen dure zorgarrangementen voorkomen worden.

Algemeen toegankelijke voorzieningen worden veelal gerund door vrijwilligers, waar nodig met een stukje professionele ondersteuning. Dit betekent dat – afhankelijk van het aantal beschikbare vrijwilligers – het aantal en de aard van de algemeen toegankelijke voorzieningen zal verschillen per kern. Dit is niet

erg, indien burgers gebruik willen maken van een voorziening in een andere kern dan kan dit, eventueel met inzet van de Wensbus.

Ten aanzien van de realisatie en instandhouding van algemeen toegankelijke voorziening heeft de gemeente een faciliterende rol, bijvoorbeeld door het regelen van een stukje professionele ondersteuning van de vrijwilligers waar nodig of financiële ondersteuning door middel van een activiteitenbudget.

2.4 Ondersteuning burgerinitiatieven

Een ander belangrijk instrument in de bevordering van zelfredzaamheid van burgers is de ondersteuning en facilitering van burgerinitiatieven.

De overheid wil steeds meer verantwoordelijkheden terugleggen in de samenleving. Hiervoor zullen veel initiatieven 'van onderop' - dat wil zeggen vanuit de samenleving zelf - ontwikkeld moeten worden. Om te zorgen dat dit gebeurt moet de gemeente ruimte bieden aan creativiteit, innovatie en eigen initiatief.

Vanuit oogpunt van new governance is het van belang om voor de nieuwe gemeente Beekdaelen beleid te vormen gericht op de ondersteuning en facilitering van burgerinitiatieven. Het moet voor burgers, verenigingen en vrijwilligersorganisaties zo simpel en aangenaam mogelijk gemaakt worden om zelf zaken op te pakken. Regels en protocollen moeten tot een absoluut minimum beperkt worden en waar nodig dient facilitering plaats te vinden, zowel financieel als in natura.

Ook is het van belang om heldere kaders te stellen waarbinnen activiteiten dienen te worden uitgevoerd. Deze moeten enerzijds ruimte bieden voor couleur locale, maar anderzijds ook helder zijn om te voorkomen dat we een vrijstaat creëren waarin alles maar moet kunnen.

Tot slot willen we ook ruimte creëren voor vernieuwende concepten en instrumenten ter bevordering van eigen initiatief en burgerparticipatie (denk bijvoorbeeld aan opbouwwerk nieuwe stijl, een jeugdraad, de coöperatieve gedachte of een burgerpanel).

3. Samenwerking professionele instellingen

Voor adequate hulp en ondersteuning aan inwoners die een hulpvraag hebben is – naast een stevig voorliggend veld - een sterke samenwerking met professionals die werkzaam zijn op het gebied van het sociaal domein van groot belang.

3.1 Netwerk van professionals

In de gemeente Beekdaelen zijn veel professionals werkzaam op het gebied van het sociaal domein (Wmo, jeugdhulp en participatie). Deze professionals, ieder met zijn eigen kennis en kunde, vormen samen een netwerk van professionals die in principe alle zorgvragen van inwoners van Beekdaelen van 0-100 jaar op alle leefgebieden moeten kunnen oppakken.

In het netwerk zijn diverse disciplines vertegenwoordigd, die elkaar weten te vinden op het moment dat zij geconfronteerd worden met een vraag die zij zelf niet kunnen beantwoorden. Er is sprake van korte lijnen tussen de leden van het netwerk. Hulpvragers worden niet doorverwezen: op het moment dat bepaalde expertise nodig is die op dat moment niet voorhanden is, dan wordt deze expertise erbij gehaald.

Er vinden geen multidisciplinaire overlegtafels plaats waar plenair óver cliënten gesproken wordt. Er wordt op individueel niveau met de zorgvrager samen gewerkt aan een oplossing van de hulpvraag met de juiste inzet (tenzij de veiligheid in het geding is, hiervoor gelden protocollen). De focus ligt op inzet van eigen kracht, vroegsignalering en vroeginterventie met als doel een verschuiving van zware naar lichte vormen van zorg en ondersteunen en – liever nog – preventie.

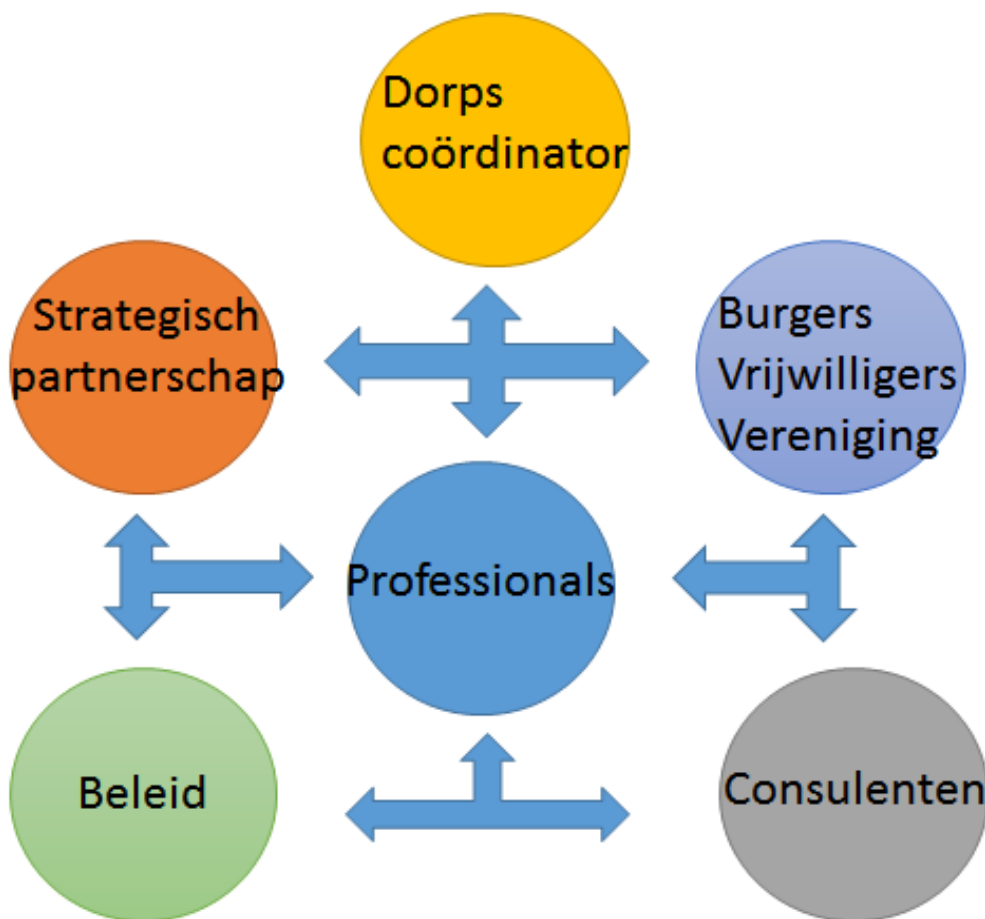
Daar waar de eigen kracht, inzet van het eigen netwerk of inzet van algemeen toegankelijke voorzieningen ontoereikend is, kan geïndiceerde zorg worden ingezet. Indicaties hiervoor worden afgegeven door de gemeente. De lijnen tussen de consultants en de professionals uit het lokale zorgnetwerk zijn kort: men kent elkaar en weet elkaar snel te vinden op het moment dat dat nodig is.

Bij zaken waarbij meer dan één professional betrokken is en de cliënt de regie zelf niet of niet goed kan voeren wordt een casemanager aangewezen die de voortgang bewaakt. Eén en ander wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan (1Gezin1Plan) dat door alle betrokken partijen – inclusief de hulpvrager - wordt ondertekend en ondertekend.

De professionals zijn dus de spin in het web daar waar het gaat om het daadwerkelijk verstrekken van diverse vormen van hulp en ondersteuning, vrij toegankelijke en/of geïndiceerde zorg.

Een niet limitatieve opsomming van de professionals:

- Contractpartners Wmo en Jeugd
- KOMPAS
- MEE
- Welzijnsorganisaties
- Huisartsen / POH
- Onderwijs



3.2 Strategisch partnerschap

De komende jaren zullen in het teken staan van de transformatieopgave. Om hier invulling aan te geven gaan wij een strategisch partnerschap aan met innovatieve partners die bereid zijn om over hun organisatiebelang heen te kijken en te handelen. Partners die bereid zijn te investeren in bijvoorbeeld een preventieve aanpak die ertoe leidt dat zij zelf op termijn minder cliënten zullen krijgen. Of partners die enorm investeren in het netwerk van de cliënt, waardoor de inzet van het eigen personeel teruggedrongen kan worden. Met deze strategische partners kunnen wij de zoektocht naar transformatieoplossingen aangaan.

Transformeren vergt transparantie en vertrouwen. Alleen in een sfeer van openheid en vertrouwen kan immers buiten de bestaande kaders worden gedacht en kunnen oplossingen worden geprobeerd welke mogelijk ook anders kunnen uitpakken dan verwacht/gehoopt.

Strategisch partnerschap is investeren in relaties. Aan de partijen die zich in woord en daad actief strategisch partner betonen, die zichtbaar bijdragen aan de transformatie en buiten hun organisatiebelangen denken, kan een langer lopend contract worden aangeboden, om zo ruimte te creëren en eventuele risico's beter op te kunnen vangen. Een strategisch partnerschap kan daarom niet zomaar met elk organisatie aangegaan worden, men zal zich moeten conformeren aan de transformatiedoelstellingen.

Met aanbieders van algemene voorzieningen kan gaan wij eveneens een partnerschap aan waarin wij verwachten dat zij actief bijdragen aan innovatieve oplossingen om de zelfredzaamheid van onze inwoners te vergroten en de vangnetvoorzieningen op een effectieve en efficiënte wijze vorm te geven. De partners kunnen per deelterrein verschillen.

Transformeren gaat, zoals gezegd, over het veranderen van het samenspel tussen inwoners, organisaties en de gemeente. Ook de inwoners en de Adviesraad Sociaal Domein zijn daarmee belangrijke partners.

De gemeente als betrouwbare partner en opdrachtgever

Samenwerking met strategische partners vindt plaats vanuit de gemeentelijke rol als beleidsontwikkelaar en regisseur in het sociaal domein. Daarnaast is de gemeente opdrachtgever. Vanuit die rol is het van belang zo scherp mogelijk te formuleren wat de kaders zijn waarbinnen de opdracht moet worden vervuld en de opdrachtnemer aan te spreken op de (kwaliteit van) de geleverde prestatie. De gemeente zal de verschillende rollen die zij heeft, op een betrouwbare wijze invulling geven.

Als betrouwbare opdrachtgever en als betrouwbare transformatiepartner:

- zijn we duidelijk over de kaders waarbinnen transformatieoplossingen moeten liggen;
- zijn we open over de vraagstukken waarop we nog geen antwoord hebben en zoeken we in openheid samen met de partners naar werkbare antwoorden op deze vraagstukken;
- geven we zo concreet mogelijk aan wat de opdracht is en binnen welke voorwaarden deze moet worden vervuld, door middel van een samenwerkingsovereenkomst of opname van de voorwaarden in de inkoop- of subsidievoorwaarden;
- spreken we opdrachtnemers aan op hun verantwoordelijkheid voor het nakomen van de opdracht en hun maatschappelijke verantwoordelijkheid in het realiseren van de transformatie;
- sturen we – daar waar nodig – bij voorkeur bij door middel van dialoog. Bijsturing door middel van het beëindigen van opdrachtgever-opdrachtnemer relatie of het doorvoeren van financiële consequenties behoort tot de mogelijkheden, maar alleen dan wanneer er de dialoog onvoldoende resultaat oplevert. Daarnaast kunnen natuurlijk beleidswijzigingen een reden zijn op opdrachtgever-opdrachtnemer relaties te beëindigen. In die gevallen zal dat tijdig worden aangekondigd, zodat de partner tijd heeft om zich op de nieuwe situatie voor te bereiden.

3.3 Netwerkbijeenkomsten voor professionals en vrijwilligersorganisaties

Om de korte lijnen tussen de professionals van het Beekdaelense zorgnetwerk te bevorderen, worden regelmatig netwerkbijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten zijn enerzijds bedoeld om te netwerken en om kennis en ervaringen met elkaar te delen. De deelnemers kunnen zichzelf en de expertise van zijn of haar organisatie presenteren aan de andere deelnemers. Het informele karakter van de netwerkbijeenkomsten is belangrijk. Juist ook partners die geen contractpartner van de gemeente zijn, zoals bijvoorbeeld het onderwijs, huisartsen/POH's en wijkverpleegkundigen, worden uitgenodigd. Als men elkaar goed kent en goed op de hoogte is van wie waarvoor ingezet kan worden, kan hulp en ondersteuning sneller en adequater ingezet worden.

De netwerkbijeenkomsten moeten ook een podium bieden aan vrijwilligersorganisaties of partijen die algemeen toegankelijke voorzieningen organiseren. In het kader van de transformatieopgave is het belangrijk dat de professionals uit het zorgnetwerk behalve van het zorgaanbod ook goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van het lokale voorliggend veld en informele netwerk. Ook verenigingen of een Hoeskamer kunnen immers iets betekenen in de ondersteuning van een hulpvrager.

Anderzijds bieden de netwerkbijeenkomsten de mogelijkheid om te werken aan deskundigheidsbevordering. In de bijeenkomsten kunnen trainingen of workshops gegeven worden over nieuwe wetgeving en beleid – zowel op Rijks- als op gemeentelijk niveau - nieuwe ontwikkelingen of nieuwe werkwijzen (denk aan het werken met 1Gezin1Plan, omgaan met privacywetgeving, het herkennen van verward gedrag bij verwarde personen etc.).

4. Toegang en bedrijfsvoering

4.1 Dienstverleningsvisie Beekdaelen

Bij de inrichting van de Toegang Sociaal Domein wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van de Dienstverleningsvisie voor Beekdaelen. Deze gaat ervan uit dat de vraag en de situatie van de burger centraal staan, niet onze eigen processen en systemen. Wij zorgen ervoor dat de burger niet telkens contact moet zoeken of informatie moet aanleveren, maar wij organiseren onze diensten aan de achterkant in samenhang. Onze dienstverlening is primair digitaal, maar ook persoonlijk contact is erg belangrijk, vooral daar waar maatwerk nodig is.

Begin januari 2018 is alle (huidige) medewerkers van het sociaal domein van de 3 gemeenten verzocht om mee te denken over hoe de toegang tot het sociaal domein en hoe de interne bedrijfsvoering van de afdeling sociaal per 1-1-2019 zou kunnen (c.q. moeten) functioneren.

De hoofdlijnen die in de bijeenkomst in januari naar voren kwamen zijn:

- regie bij de gemeente (ten aanzien van de inzet van (maatwerk)voorzieningen
- integraal werken
- benutting expertise van medewerkers
- laagdrempelige toegang
- inzet voorliggende voorzieningen
- goede netwerksamenwerking
- eenduidig ICT-systeem

Vervolgens zijn drie werkgroepen gevormd, te weten Loket, Consulenten en Administratie om per werkgroep verder uit te werken welke taken er bij de desbetreffende functie horen en hoe deze uitgevoerd moeten worden. De uitkomsten van de 3 werkgroepen zijn als bijlagen bij deze notitie gevoegd.

In grote lijnen zijn er geen grote verschillen en/of discussiepunten over de (uitvoering) van taken. Echter, enkele adviezen en suggesties kunnen om moverende redenen niet (volledig) uitgevoerd worden.

In een separaat nog op te stellen en vast te stellen document zal de toegang en de bedrijfsvoering verder volledig uitgewerkt worden, inclusief interne processen in relatie tot de diverse ICT-systemen van de afdeling Sociaal Beekdaelen.

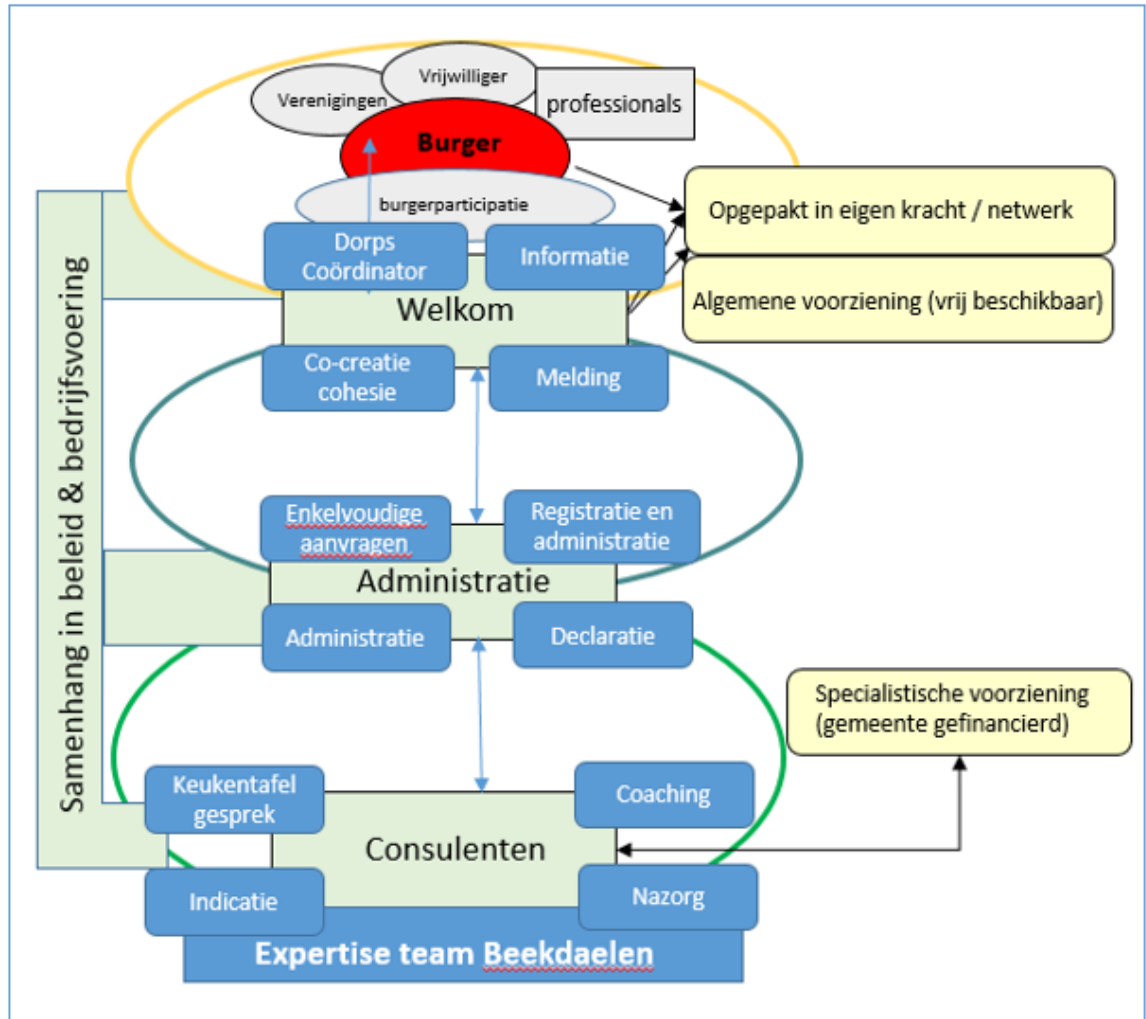
NB: de nieuwe raad van Beekdaelen zal nieuw beleid vaststellen voor het sociaal domein. Dit kan andere elementen bevatten dan waar deze visie vanuit gaat, waardoor één en ander aanpassing behoeft.

4.2 Dorpscoördinatoren

Om dicht bij de gemeenschappen van de dorpen aanwezig te zijn, zet de gemeente dorpscoördinatoren in. Aangestuurd vanuit de gemeente, maar luisterend naar en denkend vanuit de dorpskern, is de dorpscoördinator de verbinder tussen gemeenschap en gemeente. De dorpscoördinator is de opbouwwerker nieuwe stijl. Hij/zij helpt met het vinden van antwoorden op vragen vanuit de gemeenschap en hij/zij legt contacten met de juiste personen binnen de gemeentelijke organisatie. De dorpscoördinator legt niet alleen contacten t.b.v. het sociaal domein, maar ook voor andere taakvelden van de gemeente. Hij/zij is buiten het gemeentehuis actief en bedient, afhankelijk van de omvang, 3 tot 4 dorpskernen. De dorpscoördinator kent de sleutelfiguren in elk dorp persoonlijk. Met hen heeft hij/zij een vertrouwensrelatie. De dorpscoördinator bouwt een netwerk van vrijwilligers op die hem/haar helpen en dat netwerk onderhoudt hij/zij.

4.3 Model Toegang

Het gestelde in de voorgaande hoofdstukken/paragrafen is vertaald in een model voor de Toegang. Het model moet vanaf 1-1-2019 verder ontwikkeld worden en groeien naar een vertrouwd stelsel voor onze burgers, (professionele) partners, verenigingsleven, vrijwilligers etc., doch ook bij ambtelijk en bestuurlijk Beekdaelen:



Toelichting op het model van Toegang:

1. Een inwoner die een (ondersteunings-)vraag heeft kan vanaf 1-1-2019 gebruik maken van de website 'Sociaal Domein Beekdaelen' (verder: website SD). Deze website bestaat uit een digitaal loket en sociale kaart en zal naast de gemeentelijke (hoofd)website bestaan. Via een link/koppeling (toptaak) op de website van de gemeente komen bezoekers direct op de website SD, waar ze alles kunnen vinden over het sociaal domein; alles op één plek.

Het is een informatieve website voor iedereen die vragen heeft over o.a.:

- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- zorg
- opvoeden en opgroeien (Jeugdhulp)
- werk en inkomen (Participatiewet)
- vrijwilligersbeleid
- mantelzorgbeleid
-
-

Met de invoering van de Wmo, jeugdwet en participatiewet in 2015 ligt de nadruk in het sociaal domein meer dan ooit op zelfredzaamheid. Wat kan iemand nog zelf doen? Wat kan iemand samen met de directe omgeving van familie, burens en vrienden? En waar kan iemand terecht als er hulp nodig is van een organisatie, of van de gemeente? Deze kantelingsgedachte vormt de kern van deze website. De website biedt:

- laagdrempelige informatie en tips (zelf doen)
- een koppeling met de sociale marktplaats (samen doen)
- een uitgebreide digitale sociale kaart (laten doen)

2. Om dicht bij de gemeenschappen van de dorpen aanwezig te zijn, zet de gemeente tevens dorpscoördinatoren in. Zie het gestelde in paragraaf 4.2
3. Zowel digitaal als ook via de dorpscoördinatoren kan men de weg naar activiteiten, zorg en ondersteuning vinden. Doch uiteraard kan hij/zij ook ondersteuning zoeken in zijn eigen netwerk, bijvoorbeeld bij burens, familie of vrijwilligers. Hierdoor zullen andere inwoners of organisaties op basis van een signaal en/of een verzoek, op zoek gaan naar informatie.
4. In veel gevallen zal de inwoner het antwoord op zijn vraag zelf of met ondersteuning kunnen vinden. Het gaat dan hoofdzakelijk over vraagstukken waarbij niet zo veel aan de hand is, die snel op te lossen zijn en waarbij de vereiste ondersteuning in het algemeen kortdurend van aard is. Met de informatie via de website SD en de (door)verwijzing van dorpscoördinatoren kan de inwoner vormen van ondersteuning direct zelf organiseren.
5. De website SD kan (op termijn) ook een vraagbaak zijn waar inwoners ideeën kunnen plaatsen of zelf ondersteuning kunnen aanbieden aan anderen. Of de hulpzoeker krijgt antwoorden op de meest gestelde vragen. Indien de inwoner via de website SD en/of dorpscoördinator de informatie niet kan vinden of deze bronnen niet kan of wil raadplegen, dan kan (via het KCC) contact gelegd worden met de uitvoering Sociaal (administratie) Beekdaelen.
6. De administratie bewaakt de voortgang van alle processen en dossiers. De administratie vormt het professionele loket, omdat de administratie tijdens kantoortijden continu bezet kan worden. De administratie zorgt ervoor dat beschikkingen worden verzonden en bekijkt of de zorg en ondersteuning ook daadwerkelijk wordt geleverd. De administratie is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de adviezen, zorg of ondersteuning. Op dat gebied heeft de administratie een belangrijke signaleringsfunctie t.b.v. de consulenten en beleidsmedewerkers, alwaar men ook de informatie over het sociaal domein kan verstrekken. De administratie kan wanneer de vraag niet complex van aard is, maar er wel behoefte is aan extra ondersteuning, telefonisch direct doorverwijzen naar b.v. algemene toegankelijke voorzieningen (voorliggend veld).
7. Indien nodig wordt de aanvraag/melding geregistreerd en kan er door een huisbezoek en/of met het opvragen van extra informatie tot snelle inzet van ondersteuning worden gekomen. Het gaat hierbij dan over het algemeen om kortdurende ondersteuning vanuit een professionele organisatie of, als dat mogelijk is, vanuit een vrijwilligersorganisatie.
8. Wanneer de vraag van de inwoner betrekking heeft op meervoudige problemen waarbij meer aan de hand is en het huishouden de regie in zelfredzaamheid dreigt te verliezen, wordt een consulent ingezet. De consulent geeft informatie, wijst de weg en ondersteunt de betreffende burgers(s) met een hulpvraag. De leden van het betreffende huishouden zitten zelf in de uitvoering. De consulent kijkt met het huishouden mee naar alle levensdomeinen (wonen, werken, financiën, onderwijs, gezondheid enz.). Het ondersteuningsplan wordt altijd MET het huishouden gemaakt en niet voor hen. De consulent beoordeelt aanvragen die de gemeente ontvangt, maar werkt ook nauw samen met onze partners in de gemeenschappen. Denk daarbij aan (niet limitatief):
 - De zorgverleners die werken in de dorpskernen (vanuit de nieuwe visie van de gemeente Beekdaelen om met de zorgaanbieders een partnerschap aan te gaan);
 - Praktijkondersteuners van huisartsen;
 - Artsen die op huisbezoek gaan (ook de night- en weekendcare);
 - Intern begeleiders op scholen;
 - De dorpscoördinator;
 - De pastoor/geestelijk verzorger;
 - De maatschappelijk werkers;
 - De jeugd- en jongerenwerkers;
 - De consulent op een ander taakveld (jeugdconsulent, Wmo-consulent, participatieconsulent)
 - Vrijwilligers in de dorpen actief bij de ondersteuning;
 - Medewerkers van kinderdagverblijven en peuterspeelzalen;
 - Medewerkers van consultatiebureaus.

9. De werkwijze van het gebiedsgericht werken wordt zoveel mogelijk in stand gehouden dan wel doorgevoerd. Hiermee wordt bedoeld dat de consulenten weliswaar 1 team gehuisvest op 1 locatie vormen, doch dat consulenten wel (vooralsnog) een aandachtsgebied hebben. Hiermee houden wij het opgebouwde netwerk en de korte lijnen met bv. de huisartsen, het onderwijs en maatschappelijk werk, welke van (groot) belang zijn in het kader van vroegsignalering, vroeginterventie en afstemming van zorg, in stand.
10. De consulent wordt ook ingezet in ingewikkelde situaties waarbij het huishouden (zeer) specialistische ondersteuning krijgt. In deze gevallen is de consulent het aanspreekpunt voor het huishouden, tijdens en na de toekenning. In deze huishoudens is vaak meer aan de hand (meervoudige problematiek) maar kan het ook om een situatie gaan die onder één rubriek valt, maar wel ingewikkeld is.
11. Sommige professionele organisaties krijgen een rechtstreekse rol in het Expertise Team Beekdaelen. Daarmee wordt voorkomen dat omwegen moeten worden bewandeld en er onnodig tijd verloren gaat.

5. Conclusies en aanbevelingen

1. Het KCC zal mede als gevolg van de AVG enkel als doorgeefluik naar de administratie van de afdeling Sociaal fungeren. De administratie kan beoordelen of de vraag zelfstandig afgehandeld kan worden of naar een consulent, een beleidsmedewerker of naar de dorpscoördinator doorgezet moet worden;
2. Uiterlijk per 1-1-2019 zal de website SD Beekdaelen, voor digitale dienstverlening en een adequate sociale kaart ingericht zijn;
3. Contact kan ook mondeling/telefonisch, schriftelijk of via email verlopen. De loketfunctie hoeft in principe geen fysieke plek te zijn in de vorm van een balie o.i.d.;
4. Bij het 1ste contact dient de vraag achter de vraag helder te worden (vraagverheldering);
5. Consulenten werken per discipline en, indien noodzakelijk, worden (aan)vragen besproken in het Expertiseteam. Dit omdat de kennis van het voorliggende veld en de korte lijnen met het in het gebied aanwezige zorgnetwerk van cruciaal belang kunnen zijn voor een snelle en efficiënte zorg en ondersteuning;
6. De werkwijze van het gebiedsgericht werken wordt zoveel mogelijk in stand gehouden dan wel doorgevoerd. Hiermee wordt bedoeld dat de consulenten weliswaar 1 team gehuisvest op 1 locatie vormen, doch dat consulenten wel (vooralsnog) een aandachtsgebied hebben. Hiermee houden wij het opgebouwde netwerk en de korte lijnen met bv. de huisartsen, het onderwijs en maatschappelijk werk, welke van (groot) belang zijn in het kader van vroegsignalering, vroeginterventie en afstemming van zorg, in stand;
7. Opleiding, deskundigheidsbevordering, ontwikkelmogelijkheden en intervisie is in relatie tot specialismeverdeling noodzakelijk voor kwaliteit van de gehele groep consulenten. In SKJ gecertificeerde consulenten moet intern voorzien zijn;
8. Het Expertiseteam bestaat bij voorkeur uit consulenten Wmo en jeugd, GW-er, GGD, maatschappelijk werk en een consulent participatie van Kompas. Ad hoc kunnen andere partijen verzocht worden om aan te sluiten;
9. Ten behoeve van een gelijkmatige verdeling en het voorkomen van wachtlijsten is interne procescoördinatie noodzakelijk;
10. Alle leden van de teams werken verplicht met een integraal ondersteuningsplan/ZRM en waar noodzakelijk 1Gezin1Plan;
11. In de teams wordt ook de functie casemanagement belegd;
12. Idealiter is er per 1-1-2019 één systeem voor Jeugd, Wmo, GPK, LLV voor Beekdaelen (proces loopt);
13. Uiterlijk per 1-1-2019 zijn de overige processen/systemen zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Het gaat hierbij om de taken rondom het LRKP, subsidies, leerlingenvervoer, Veilig Thuis en de SMI;
14. Bewaken van de kwaliteit en inzet van zorg (voortgang doelen van ondersteuning) ligt bij de consulenten (contractmanagement), het bewaken van afloop indicatie bij de burger en waar gewenst bij de administratie;
15. Een 'linking pin', in de zin van afstemmen en coördineren tussen beleid, uitvoering en het management wordt van belang geacht om de verbinding tussen afdelingen en teams te bewaken;
16. Bezwaar en beroep is primair de verantwoordelijkheid van AJZ, de consulent levert input over inhoud indicatie (ondersteuningsplan);

17. De formatie van de afdeling Sociaal is, vanwege onduidelijkheid over ICT, harmoniseren van beleid en processen, doch ook in relatie met de bovenstaande punten 9, 11, 14 en 15 en de inkoopstrategie Beekdaelen een punt van aandacht.
In het 4e kwartaal van 2018 dient hieromtrent een advies ter besluitvorming over uitgebracht te worden;
18. In december 2018 zijn er zijn er uniforme 'standaard' beschikkingen, geldig vanaf 1-1-2019, beschikbaar;
19. Administratieve handelingen worden waar mogelijk centraal als specialisme georganiseerd;
20. Verhuur van gymzalen en accommodatiebeleid valt onder de afdeling Ruimte.

Bijlagen:

1. *Uitwerking sessie Loket*
2. *Uitwerking sessies Consulenten*
3. *Uitwerking sessies Administratie*
4. *Notitie bestuurlijke aandachtspunten inrichting processen Toegang Sociaal Domein Beekdaelen (22-11-2017)*

Bijlage 1 - Sessie Loket

- De eerste vraag is 'Wat verstaan we onder Loket?' Dit is de plek waar het **eerste contact** plaatsvindt met mensen die een vraag hebben op het gebied van het sociaal domein. Dit kunnen burgers zijn, maar ook professionals die bv. vragen hebben over een cliënt of een indicatie, zorgaanbieders, vrijwilligers, instellingen, bedrijven etc.
- Om het eerste contact met het sociaal domein te kunnen leggen verdient het aanbeveling om bij de telefooncentrale/KCC te werken met een **keuzemenu**, waarbij direct voor 'heeft u vragen over het sociaal domein' gekozen kan worden. Na deze eerste keuze wordt er direct contact gelegd met medewerkers van het sociaal domein.
- We gaan zoveel mogelijk uit van een **digitale dienstverlening**: er dient een uitgebreide en klantvriendelijke **sociale kaart** met links naar specialistische sites beschikbaar te zijn waar burgers met vragen veel antwoorden zelf kunnen vinden. Dit is echter niet in alle gevallen afdoende, waardoor er verder contact met de gemeente nodig is.
- Daarnaast kan contact ook mondeling/telefonisch, schriftelijk of via email verlopen. De loketfunctie hoeft in principe geen fysieke plek te zijn in de vorm van een balie o.i.d.
- Bij het eerste contact moet aan **vraagverheldering** gedaan worden: waar gaat het om? Kunnen we de vraag direct afhandelen? De 'loket'-medewerkers moeten in staat zijn de afweging te maken of een vraag wel of niet tot een melding/aanvraag moet leiden. Er dient voldoende **kennis, kunde en ervaring** bij het 'Loket' aanwezig te zijn om aan vraagverheldering te doen en deze afweging te kunnen maken.
- We adviseren hiervoor een aantal **teams van professionals** in te richten op basis van gebiedsverdeling. Dit omdat kennis van het voorliggende veld en de korte lijnen met het in het gebied aanwezige zorgnetwerk (denk aan huisartsen, PHO's, IB-ers e.d.) van cruciaal belang zijn voor een snelle en efficiënte zorg en ondersteuning. Door lokaal/gebiedsgericht te werken is het mogelijk om de lokale achtergrondkennis over kwetsbare burgers en gezinnen goed in beeld te hebben.
- De teams kunnen in principe **alle vragen** aannemen. Dat wil niet zeggen dat ook alle vragen direct ter plekke afgehandeld kunnen worden. Indien een vraag leidt tot een aanvraag/indicatie, dan kan dit niet ter plekke afgehandeld worden en is nader onderzoek nodig. De vrager dient dan wel op de hoogte gesteld te worden van het verdere **proces**: hoe gaan we verder? Een eventuele **indicatie** voor zorg en ondersteuning wordt dus ook vanuit deze teams opgepakt en afgegeven. Dit betekent dat we niet willen werken met een frontoffice waar alleen eenvoudige vragen afgevangen kunnen worden. Werken met een frontoffice betekent een extra stap in het proces met één of meerdere doorverwijsmomenten, met het risico op 'van het kastje naar de muur'.
- Een sociaal team bestaat bij voorkeur uit consulenten Wmo en jeugd èn (administratief) ondersteuners Wmo en jeugd. Ook maatschappelijk werk, een onafhankelijk cliëntondersteuner èn een consulent participatie van Kompas zouden zitting moeten hebben in het team. Alleen door **diverse disciplines** van alledrie de werkdomeinen **Wmo, jeugd en participatie** te combineren in één team, kan integraal gewerkt worden en kunnen alle levensdomeinen van een hulpvrager bekeken en beoordeeld worden.
- Door een combinatie van consulenten, (administratief) ondersteuners èn mensen die direct ingezet kunnen worden voor lichte vormen van hulpverlening, kan optimaal gebruik gemaakt worden van **elkaars expertise** en hoeft er in veel gevallen **niet doorverbonden of doorverwezen** te worden. Ieder heeft zijn eigen kennis en vaardigheden en kan deze ook gericht inzetten. We gaan dus niet uit van alleskunnners of generalisten.
- Ten behoeve van een gelijkmatige verdeling en het voorkomen van wachtlijsten is **procescoördinatie** gewenst.

- Alle leden van de teams werken verplicht met **1Gezin1Plan**. Hiervoor wordt een vast format gebruikt (format Zuid Limburg).
- In de teams wordt ook de functie **casemanagement** belegd. Een aantal leden van de teams hebben de benodigde vaardigheden in huis om casemanagement te kunnen uitvoeren. Dit is met name aan de orde bij cases waarbij meerdere hulpverleners betrokken zijn en de hulpvrager zelf niet de regie kan voeren.
- Vanuit de teams kunnen eveneens direct lichte vormen van **hulpverlening** geboden worden door middel van toevoeging van bv. een maatschappelijk werker of pedagogisch medewerker (in dienst van de gemeente)¹.
- Ook de functie **onafhankelijke cliëntondersteuning** krijgt een plek in de teams. De gemeente is wettelijk verplicht om aan elke hulpvrager onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. Dit kan indien nodig bij het eerste contact meteen geregeld en ingezet worden.
- De werkwijze van het **Gebiedsgericht werken** wordt zoveel mogelijk in stand gehouden dan wel doorgevoerd. Het opgebouwde netwerk en de korte lijnen met bv. de huisartsen en het onderwijs zijn van groot belang in het kader van vroegsignalering, vroeginterventie en afstemming van zorg.
- Met deze werkwijze denken wij recht te doen aan de benoemde aandachtspunten die zowel in de Dienstverleningsvisie als ook in de eigen werksessie naar voren kwamen van een laagdrempelige toegang met een integrale dienstverlening, benutting van de expertise van medewerkers, regie bij de gemeente en een goede netwerksamenwerking met ketenpartners.

1) Zie ook de aanbevelingen uit de *Eerste evaluatie Jeugdwet* die op verzoek van de Tweede Kamer is uitgevoerd en waarin gepleit wordt voor teams waarin direct hulp verleend kan worden en die niet alleen gericht zijn op indiceren en doorverwijzen.

Bijlage 2 - Sessies Consulenten

De algemene conclusie van belangrijke algemene kaders op de visie van dienstverlening in de toegang tot het sociaal domein voor consulenten zijn:

- De werkprocessen in het integrale sociaal domein moeten goed op elkaar aansluiten zowel voor jeugd en Wmo maar ook naar het werkproces van ISD-Kompas;
- Bij de integrale dienstverlening kan daarentegen wel sprake zijn van specialisatie op taakgebied zoals Jeugd, Wmo of Participatie;
- Het werkproces moet afgestemd (overeenkomstig) zijn met het dienstverleningsconcept Beekdaelen;
- De toegang in het algemeen moet laagdrempelig zijn, de burger moet weten waar en hoe hij/zij zijn vraag of signaal 'kwijt' kan. Dat zou digitaal en telefonisch moeten kunnen maar ook (meerdere) fysieke mogelijkheden;
- Laagdrempelige toegang en dienstverlening moet geen afbreuk doen aan inzet van eigen kracht (kaders van de transformatie);
- Hoge kwaliteit van dienstverlening bij het eerste contact. Aandacht voor vraag achter de vraag met vereiste aandacht voor kennis, competenties en informatiestromen die de kwaliteit borgen (front);
- Voldoende inzet medewerkers ten dienste van een goede analyse op de noodzaak tot toegang naar maatwerkvoorziening;
- Consulenten inzetten in hun specialisatie, zijnde regie voeren op maatwerk aan burgers waar nodig;
- Zorgdragen dat er één goed werkend systeem is dat het proces van melding tot facturatie ondersteunt maar vooral goed koppelt en functioneert. Het systeem moet flexibel zijn en behulpzaam bij de werkzaamheden van de consulent (ondersteuningsplan en gesprek).

De algemene conclusie van belangrijke vakgerelateerde kaders op de visie van dienstverlening in de toegang tot het sociaal domein voor consulenten zijn:

- Het ondersteuningsplan is gericht op het gehele gezin en dus integraal over de taakgebieden (incl. VT) heen;
- Er moet gewerkt worden met 1 gelijksoortige systematiek voor het ondersteuningsplan;
- De consulent kent de cliënt die ondersteuning vraagt (persoonlijk contact) bij voorkeur middels een persoonlijk gesprek waar mogelijk aan huis;
- Indien na contact met toegang de cliënt een ondersteuningsbehoefte heeft dan wordt een consulent van de gemeente regisseur in de zin van verantwoordelijk aanspreekpunt (regievoerder) voor de indicatie en inzet van de zorg. De consulent ziet toe op de indicatie, de behaalde resultaten (inclusief op-afschalen). De coördinatie rondom de inzet van expertise en zorg kan worden verlegd naar een aanbieder. De regie in indicatie dus niet;
- De beoordeling van de noodzaak van maatwerkondersteuning gebeurt integraal, vraaggericht en wordt opgepakt door de gespecialiseerde consulent waaraan de grootste problematiek is gerelateerd (waar mogelijk). Intern wordt de integraliteit geborgd binnen het team. (ontschotting)
- De gemeente voert regie, de consulent (indicatiesteller) is in dienst van gemeente niet bij aanbieder;
- Bewaken van de kwaliteit en inzet van zorg (voortgang doelen van ondersteuning) ligt bij de consulenten, het bewaken van afloop indicatie bij burger en waar gewenst bij administratie;
- De caseload moet zo realistisch verdeeld zijn zodat er voldoende aandacht is voor een goede dienstverlening bij nieuwe cliënten en bij de bewaking van ontwikkeling ingezette zorg (contact met cliënt ook na indicatie);
- Het werkproces van de consulent kan worden verbeterd (efficiënter worden ingericht) wanneer er een goede ict faciliteit, consulent moet goed worden gefaciliteerd om administratieve proces te ontlasten;
- Voldoende aandacht voor intervisie, opleiding en ontwikkelmogelijkheden in de groep consulenten. Deskundigheidsbevordering in relatie tot specialisme verdeling noodzakelijk voor kwaliteit van de gehele groep consulenten. SKJ gecertificeerde consulenten moet intern voorzien zijn;
- Ongeacht de teamindeling is het van groot belang dat de lijnen tussen toegang, administratie en consulenten kort zijn. Er dient een nauwe samenwerking te zijn;
- Een "linking pin", in de zin van afstemmen en coördineren tussen beleid, tussen de uitvoering en het management wordt van belang geacht om de verbinding tussen afdelingen en teams te bewaken;
- Consulenten zijn spil in relatiemanagement tussen cliënt en (zorg)aanbieders in ondersteuning en zijn lokaal bekend en betrokken. (af)Wisseling in lokaal aandachtsveld is periodiek gewenst;
- Klant moet (geautoriseerd en gelaagd) inzage hebben in het eigen dossier.
- Nieuw werkproces optimaliseren en uitwerken (inzet procesmanagement) afgestemd op proces van toegang en administratie. (van melding tot aan declaratie)

- Methodiek van indiceren en gebruik van zelfredzaamheidmatrix dient te worden bepaald. Uniforme werkwijze is van belang. Gebruik van een ondersteuningsplan en systeem 1 plan, 1 gezin , 1 regisseur moet worden geüniformeerd.
- Methode van beschikken moet worden uniform en dient in proces verwerkt te worden.
- Taken van proces coördinator jeugd zouden in taken consulent en/of beleid moeten worden ingebed (met voorwaarde dat expertise bij een consulent aanwezig is). Taak inhoudelijke bewaking van de indicatie (juridisch, verordening enz) en uitvoering/ondertekening apart beleggen om te voorzien in juiste beschikking en minder bezwaren (sterkere positie juridisch)
- Huisvesting statushouders en uitvoering Annefrankkrant en Anjeractie wordt in Onderbanken nog door consulent gedaan, zou niet bij taken consulenten horen (efficiënt inzetten expertise)
- Beroep en Bezwaar moet door juridische zaken worden gedaan niet door consulent. Ondersteuning nodig, consulent levert input over inhoud indicatie (ondersteuningsplan).

Bijlage 3 - Sessies Administratie

De sessie heeft een document opgeleverd waarin alle (beoogde) taken van de administratie, inclusief een kolom "toelichting" en een kolom "overlapping naar consulenten/ toegang/beleid" opgenomen zijn.

- Het plannen van huisbezoeken is geen taak is voor de administratie maar voor de consulenten.
- Bij de uitvoeren van verschillende administratieve taken is de vraag of dit in hetzelfde systeem kan plaatsvinden als wordt gebruikt voor de uitvoering van de Wmo, Jeugdwet en GPK. Het gaat hierbij om de taken rondom het LRKP, de Subsidies, het Leerlingenvervoer, Veilig Thuis en de SMI.
- In de drie fusiegemeenten is de huidige uitvoering van administratieve taken niet hetzelfde. Gelet op het feit dat uit de werkgroepen naar voren is gekomen dat meer taken bij de administratie komen te liggen, bestaat de reële kans dat de formatie niet toereikend is met hetgeen vermeld in het functieboek. Indien wij per 2-1-2019 niet beschikken over 1 ICT systeem SD, en dus wellicht nog moeten werken met de huidige in de 3 gemeenten werkzame systemen, ook dan voorzien wij een tekort aan formatie. Ook indien m.n. het wmo- en jeugdbeleid (en nadere regels etc.), maar ook de interne processen (administratie EN consulenten) niet per 2-1-2019 op elkaar afgestemd zijn, betekent dit voor de administratieve werkzaamheden een dusdanige extra druk (oplettendheid / diversiteit) dat de verwachting is dat het aantal geraamde FTE (tijdelijk) onvoldoende is.
- Telefoon dienst; bestuurlijk standpunt is dat de administratie spil in het web is voor sociaal domein. Welke positie krijgt administratie hier i.r.t. het loket/dienstverlening (KCC), voorkeur is om de telefonie bij de administratie te beleggen.
- Elke gemeente heeft een verordening LLV (naar model VNG) en de onderlinge verschillen zijn minimaal. In de uitvoering zitten echter wel wezenlijke verschillen en idealiter moet daar wel duidelijkheid over zijn: gaan wij lopende zaken continueren o.b.v. verklaring scholen/GGD en nieuwe leggen wij voor aan de consulenten? Worden alle beoordelingen bij consulenten gelegd (onderzoek eigen mogelijkheden/kracht) of toewijzen o.b.v. verklaringen / schoolperiode?
- Een essentieel onderdeel van het beschikken door de administratie is dat er uniforme beschikkingen voorhanden zijn. Daarnaast dient bepaald te worden waar de mandatering van ondertekening komt te liggen.
- Op welke wijze gaat er gearchiveerd worden. Alleen digitaal of ook fysiek. In het geval dat er ook fysiek gearchiveerd gaat worden dan is de vraag door wie en waar? Door en bij DIV?
- Gelet op de omvang van de hoeveelheid verschillende taken is het uit de werkgroep naar voren gekomen dat het niet wenselijk is om een allround administratie te hebben. Voorstel is om binnen de administratie een taakverdeling te maken op basis van interesses/affiniteit (jeugd/wmo etc.). Uiteraard dient er hier rekening gehouden te worden met de bezetting van de administratie.
- Uit de werkgroep is naar voren gekomen dat het wenselijk is dat de totale afdeling Sociaal geconcentreerd is in 1 gemeentehuis. Mocht ervoor gekozen worden om met 'servicepunten' te werken in de kernen dat er een goede afstemming/contacten/afspraken worden gemaakt. Een linking pin is hierbij onmisbaar. Tot slot is het gelet op de doelgroep noodzakelijk om veilige spreekkamers te hebben die niet gehorig zijn (i.v.m. privacy) en veilig zijn (paniekknop).
- Het onderdeel m.b.t. verhuur van gymzalen dient onder Economie te vallen. Het accommodatiebeleid is immers ook een onderdeel van Economie!

Concept besluiten t.a.v. toegang / bedrijfsvoering:

21. Het KCC zal mede als gevolg van de AVG enkel als doorgeefluik naar de administratie van de afd. Sociaal fungeren (mogelijk rechtstreeks nummer?). de Administratie kan beoordelen of de vraag naar een zelfstandig afgehandeld kan worden of naar een consulent, een beleidsmedewerker of naar de dorpscoördinator doorgezet moet worden;
22. Uiterlijk per 2-1-2019 zal de Subsite SD Beekdaelen, voor digitale dienstverlening en een adequate sociale kaart ingericht zijn;
23. Contact kan ook mondeling/telefonisch, schriftelijk of via email verlopen. De loketfunctie hoeft in principe geen fysieke plek te zijn in de vorm van een balie o.i.d.; Bij het 1ste contact dient de vraag achter de vraag helder te worden.
24. Consulten werken per discipline en indien noodzakelijk worden (aan)vragen besproken in sociale teams per gebied (oude gemeenten) vanwege de kennis van het voorliggende veld en de korte lijnen met het in het gebied aanwezige zorgnetwerk van cruciaal belang zijn voor een snelle en efficiënte zorg en ondersteuning;

25. Een sociaal team bestaat bij voorkeur uit consulenten Wmo en jeugd, GW-er, GGD, maatschappelijk werk en een consulent participatie van Kompas. Ad hoc kunnen andere partijen verzocht worden om aan te sluiten;
26. Ten behoeve van een gelijkmatige verdeling en het voorkomen van wachtlijsten is interne procescoördinatie noodzakelijk;
27. Alle leden van de teams werken verplicht met een integraal ondersteuningsplan en waar noodzakelijk 1Gezin1Plan;
28. In de teams wordt ook de functie casemanagement belegd.
29. Idealiter is er per 1-1-2019 **een** systeem voor Jeugd, Wmo, GPK, LLV voor Beekdaelen (proces loopt);
30. Uiterlijk per 2-1-2019 zijn de overige processen / systemen zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Het gaat hierbij om de taken rondom het LRKP, de Subsidies, het Leerlingenvervoer, Veilig Thuis en de SMI.
31. Bewaken van de kwaliteit en inzet van zorg (voortgang doelen van ondersteuning) ligt bij de consulenten (contractmanagement), het bewaken van afloop indicatie bij burger en waar gewenst bij administratie;
32. Een "linking pin", in de zin van afstemmen en coördineren tussen beleid, tussen de uitvoering en het management wordt van belang geacht om de verbinding tussen afdelingen en teams te bewaken;
33. Beroep en Bezwaar is primair de verantwoordelijkheid van AJZ, consulent levert input over inhoud indicatie (ondersteuningsplan).
34. De formatie van de administratie is, vanwege onduidelijkheid over ICT, harmoniseren processen, thans niet overal dezelfde taken etc. een punt van aandacht. In het 4e kwartaal van 2018 dient hier nadere besluitvorming over plaats te vinden.
35. In december 2018 zijn er zijn er uniforme 'standaard' beschikkingen geldig vanaf 1-1-2019 beschikbaar.
36. Administratieve handelingen waar mogelijk centraal als specialisme organiseren.

Verhuur van gymzalen en accommodatiebeleid valt onder de afdeling Ruimte.

Bijlage 4 - Aandachtspunten inrichting processen Toegang SD Beekdaelen

Z.20726 / INT.21386

Tijdens het overleg met de wethouders Evers en Van der Broek op 22 november 2017 zijn de volgende aandachtspunten geformuleerd:

1. De dienstverlening moet integraal zijn en daarmee de taakvelden WMO, Jeugdwet en Participatiewet omvatten. Toelichting: bekijk de hele situatie van het gezin en niet alleen het gedeelte waarom wordt gevraagd.
2. Lokale betrokkenheid: consulenten gaan per definitie op huisbezoek. Onze dienstverlening moet laagdrempelig zijn. Mensen moeten zich niet hoeven te schamen als zij een vraag stellen of een voorziening krijgen. Onze toegang moet toegankelijk zijn, maar dat mag geen afbreuk doen aan het beginsel van zelfredzaamheid.
3. De consulenten zijn in dienst van de gemeente en niet van een andere instantie (zoals een zorgaanbieder). Consulenten bekijken het hele palet in een gezin (zie 1.) maar primair heeft een consulent een specialisme. Een consulent kan dienen als accountmanager / contactpersoon, maar hoeft niet alles zelf te regelen / adviseren. Wij kijken in ieder geval achter de voordeur.
4. Consulenten krijgen overzichtelijke caseloads en fungeren als een soort klantmanager. Indicaties worden zodanig (in tijdsduur) gesteld, dat regelmatig contact met de klant mogelijk blijft. Zo kunnen wij inspelen op veranderingen en kunnen wij blijven monitoren.
5. Zowel de gemeente (consulenten en administratie) als de zorgaanbieders kennen de klant bij naam. Het liefst regelen wij dat de zorgaanbieder één persoon aanwijst die alles regelt bij het gezin.
6. De administratie vormt een centrale spil in het klantbeheer en de klantcontacten. Er worden goede afspraken gemaakt / duidelijke processen ingericht opdat de taakverdeling tussen administratie en consulenten duidelijk is.
7. Wat wordt het loket?
 - a. Een loket is meer dan alleen een balie. Een balie is 'alleen' een fysieke toegang. Daarvan is de vraag of deze in het gemeentehuis moet zijn of op meerdere locaties in de gemeente.
 - b. Moet er een fysiek loket zijn of kunnen wij volstaan met huisbezoek? Of beide?
 - c. Hoe komt het eerste contact tot stand?
 - d. Voor de moderne en toekomstige klanten is er per definitie een digitaal loket. Wie zaken digitaal wil regelen, is dat geregeld. Denk ook aan appen, facetime, facebook, etc. maar ook blockchain mogelijkheden.
 - e. Het loket zoekt naar de vraag achter de vraag. Eerst precies weten wat de klant wil en dan pas doorgeleiden naar het proces binnen de gemeente om tot een beschikking te komen.
 - f. Het zou wenselijk zijn als de gemeente functionarissen in dienst krijgt die als een centrale vraagbaak dienen. Deze personen kennen de gemeentelijke en sociale kaart en kunnen burgers op weg helpen met de beantwoording van hun vragen en oplossing van hun problemen. Vergelijk het met een huisarts: als je een medisch probleem hebt, maak je een afspraak met de huisarts. Die bekijkt of hij het zelf moet/kan oplossen of dat hij moet verwijzen. Dit is een vraagstuk voor dienstverlening van de gemeente Beekdaelen, maar kan ook effect hebben op het loket / de toegang voor sociaal domein.
 - g. Collega's moeten goed toegerust worden om op locatie (waar dat ook is) hun werk te kunnen doen (denk aan GSM, tablet, laptop, beveiliging, vervoer, etc.).
8. Informatiestromen goed regelen is belangrijk:
 - a. Waar halen burgers hun informatie?
 - b. Hoe brengt de gemeente informatie?
 - c. Inrichten van preventief en flankerend beleid.
 - d. Wie communiceert over wat met wie?
9. Gegevensoverdracht moet zodanig geregeld zijn opdat de juiste diensten geleverd worden en de klant niet alles steeds opnieuw hoeft uit te leggen. Wie houdt contact met een zorgaanbieder over de voortgang? Hoe regelen wij een continue kwaliteitsbewaking?
10. Er moet contract- en relatiemanagement worden ingevoerd.
11. Functionarissen worden voortdurend geschoold om naar de nieuwste inzichten en standaarden te kunnen werken.
12. Wij regelen intervisie, zowel onderling als extern.
13. De gemeente zorgt dat er onafhankelijke cliëntondersteuning voorhanden is, maar wel zodanig dat de organisatie die de cliëntondersteuning regelt, ook kritisch kan blijven richting gemeente, zonder bang te moeten zijn voor de subsidierelatie met de gemeente. De gemeente moet uitgedaagd blijven.