

Samenvatting reacties adviesraden op Evaluatie integraal dienstverleningsmodel Sociaal domein

Aan : Team Beleid Samenleven gemeenten BUCH

t.a.v. : Mevr. E van Braak
van : Adviesraden Sociaal Domein gemeenten Bergen, Uitgeest,
Castricum en Heiloo

contactpersonen : Mevr. S.Gaarhuis en Dhr. F. van Leeuwarden
datum : 28 januari 2019
onderwerp : Adviesaanvraag Evaluatie integraal dienstverleningsmodel sociaal
domein BUCH.

Naar aanleiding van

1. Uw schrijven d.d. 21 oktober 2018 inzake Evaluatie integraal dienstverleningsmodel
2. De gegeven adviezen aan B&W van genoemde gemeenten door de gezamenlijke Adviesraden Sociaal Domein d.d. 04 december 2018
3. Een nader overleg d.d. 24 januari 2019

Geven wij ter uwer informatie een aanvullend schrijven op deze adviezen. Wij willen benadrukken dat de gepresenteerde adviezen van 4 december 2018 daarin leidend zijn.

Uw vragen

1. *Komen de uitkomsten van de evaluatie overeen met de signalen die u ontvangt over onze dienstverlening? Zo nee, wat ontbreekt volgens u?*
2. *Kunt u zich vinden in de geformuleerde aanbevelingen?*
3. *Welke maatregelen moeten de gemeenten volgens u nemen naar aanleiding van de uitkomsten van deze evaluatie?*
4. *Wat heeft daarin volgens u prioriteit?*

Vooraf

De Adviesraden Sociaal Domein van genoemde gemeenten zijn, in personen a titre personnel, samengesteld op basis van inwonerschap, kennis en kunde c.q. professionaliteit en ervaring. Zij zijn geen vertegenwoordigers van burgers van betreffende gemeenten. Van hen mag verwacht worden dat zij zich regelmatig op de hoogte stellen van de context waarbinnen zich de acties van het sociaal domein in de gemeente afspelen. Zij worden niet geacht (relevante) onderzoeken in dit kader uit te voeren. Vanuit dit perspectief is dit advies gegeven.

1. *Komen de uitkomsten van de evaluatie overeen met de signalen die u ontvangt over onze dienstverlening? Zo nee, wat ontbreekt volgens u?*
- Overheersend in de hele evaluatie is het "aanlopen tegen organisatorische onvolkomenheden. Zowel in tijd, ruimte, kwantiteit en beleidsveranderingen". Wat wij missen is "een grondige analyse van de problematiek van de burger" als "eerste stap die gezet moet worden alvorens, zoals nu het geval is, oplossingen aandragen ..."
 - Nadrukkelijk missen wij de invalshoek vanuit de vraag, problematiek van de burger zelf. De gekozen invalshoek op organisatie en doelstellingen is die vanuit de gemeenten. Onderbelicht, voor zover aanwezig vanuit een burger-invalshoek, zijn de vijf speerpunten samen met een bezuiniging, de rol van het management en de positie en verantwoordelijkheid van de wethouders hierin.

2. Kunt u zich vinden in de geformuleerde aanbevelingen?

Geformuleerde aanbevelingen in de rapportage:

1. Ontwikkel een gemeenschappelijk kader voor de uitvoering binnen de toegang van het sociaal domein. Dit kader moet zich richten op gezamenlijke waarden en normen, gewenste houding en gedrag en een doorvertaling van beleidsdoelstellingen naar doelen van het sociaal team.
 2. Besteed tijd en aandacht aan het ontwikkelen van preventie en vroegsignalering in de wijk.
 3. Onderzoek hoe de rol van casusregisseur belegd kan worden en ontwikkel een werkwijze om als consultant regie te voeren op een casus die op meerdere levensgebieden speelt.
 4. Breid de huidige formatie van de sociaal teams uit.
 5. Monitor de ontwikkeling van het voorzieningengebruik om tijdig in te kunnen spelen op de te verwachte oplopende vraag aan de sociaal teams de komende jaren.
 6. Investeer in de medewerkers van de sociaal teams door hen meer opleiding, coaching en begeleiding te geven.
- Pas als een analyse is gemaakt op alle fronten en dan met name vanuit de burger-optiek, kan de vraag beantwoord worden "en hoe gaan we het nu aanpakken?" Welke deskundigheden hebben de Sociale Teams in welke mate nodig, waarbij er ook gekeken wordt naar wijkagenten, gebiedsregisseurs, woningcorporaties etc. Niet de medewerkers van het Sociale Team moeten centraal staan, maar de problematiek van de burger/wijk. Met welke samenstelling kunnen we die zo goed mogelijk aanpakken.
 - Aanbeveling 1: Ja. Ontwikkel een gemeenschappelijk kader op basis van burgerschaps -waarden en normen. Ontwikkel daarbij een gewenste houding en gedrag van ondersteuning op basis van een visie en doelen van beleid.
 - Aanbeveling 2: Ja. Het uitgangspunt staat niet ter discussie, maar de uitvoering wel. Dringend bevelen wij hier aan een integrale aanpak. Wijkgericht werken. Maak daarbij optimaal gebruik van reeds bestaande faciliteiten. Onderzoek mogelijkheden voor een participatiecoach met een budget om burgerinitiatieven snel en adequaat te ondersteunen.
 - Aanbeveling 3: Nee / Ja. Hier wordt een verondersteld goede werkwijze neergezet (casusregisseur) zonder dat er wezenlijk onderzoek is gedaan naar soort en type burgervragen, - problematiek als invalshoek. Het zich eigen maken van een integrale ondersteuning op verschillende levensgebieden is daarin zeker een gewenste ontwikkeling. Het is juist aan te bevelen om de Sociale Teams op alle uitgangspunten in te zetten, daar waar zij in gezamenlijkheid een verbredende blik hebben, dat is hun kracht en vanuit die visie zijn de Sociale Teams opgezet. Essentieel wordt daarbij het antwoord op de vraag: wat merkt de klant van de integrale aanpak en heeft hij/zij hier baat bij en zeggenschap in?
 - Aanbeveling 4: Nee niet op voorhand. De formatie van de sociale teams moet het resultaat zijn van de gewenste ondersteuningssituatie van de burgers zelf. Deze is nog onvoldoende in beeld. Dit bovendien nog onvoldoende aangegeven in het kader van een mogelijke (soms gewenste) kanteling van zorg en ondersteuning
 - Aanbeveling 5: Ja, het is zonder meer noodzaak zicht te hebben op het gebruik aan voorzieningen op dit moment. Dit behoort uiteraard tot een inventarisatie van mogelijkheden die burgers al benutten. (Gebruik maken van de faciliteiten die er al zijn in de verschillende kernen, wijken en buurten. Zoals de publieke ruimten van verenigingen, voor buurtactiviteiten, verenigingen daarbij bewust te maken van hun verantwoordelijkheid voor de buurt.) Sociale integratie hoort hierbij benadrukt te worden.

- Aanbeveling 6: Ja. Enerzijds pleiten wij voor: "....voor regievoering bij complexe problematiek is het aan te bevelen generalisten met brede blik en vooral een vertrouwensrelatie met de cliënt". Anderzijds verwachten wij met name een deskundigheidsbevordering in kennis en kunde bij de leden van het sociaal team op het gebied van "de kanteling" in de zorg/ondersteuning. Hiermee de mogelijkheid tot analyseren en leren om keuzes te onderbouwen in het uitvoerende werk nadrukkelijker te kunnen maken. Wij benadrukken dat hierbij aansturing van belang is.
3. *Welke maatregelen moeten de gemeenten volgens u nemen naar aanleiding van de uitkomsten van deze evaluatie?*
- Een grondige analyse van de (sociale) problematiek van de burger, nu en in de nabije toekomst.
 - Een invalshoek bij gewenste organisatie en ondersteuning vanuit "de" burger problematiek tesamen met een eigen, gemeentelijke, visie op zorg en ondersteuning
 - Een integrale aanpak, samen met maatwerk bij het leveren van zorg en ondersteuning bij vragen van de inwoner. Uitgangspunt is daarbij "het leven van/in/bij/met ... en niet de problematiek van /in/over/...."
 - Preventie als sturingsmiddel bij een bewustwording van noodzakelijke zorg en ondersteuning Geef hierbij ruimte aan burgerinitiatieven op de levensgebieden in het sociaal domein.
 - Een permanente deskundigheidsbevordering met een accent op gewenste kanteling van zorg en ondersteuning.
4. *Wat heeft daarin volgens u prioriteit?*
- Een grondige analyse vanuit burger-optiek
 - Een permanente deskundigheidsontwikkeling vanuit kanteling-optiek

Tot slot: Wij gaan er bij alle ontwikkelingen van uit dat er voldoende formatieve ruimte is en blijft voor concrete en optimale uitvoering van beleid naar de burger.

11 december 2018

Reactie adviesraden Bergen, Uitgeest, Castricum , Heiloo

Met belangstelling hebben wij de evaluatie van het Integraal Dienstverleningsmodel Sociaal Domein gelezen. Een goed initiatief om de periode 2015-2017 te evalueren. Samen met de memo van domein Samenleven en de presentatie van 31 oktober jl. door het management Sociaal Domein BUCH, hebben wij inzicht gekregen in de evaluatie en de verbeterplannen. Op basis hiervan geven wij als gezamenlijke adviesraden BUCH een advies.

Overheersend in de hele evaluatie is het "aanlopen tegen organisatorische onvolkomenheden. Zowel in tijd, ruimte, kwantiteit en beleidsveranderingen". Een nog onderbelicht onderdeel in deze evaluatie zijn de vijf speerpunten samen met een bezuiniging, de rol van het management en de

wethouders hierin. Vooral nu blijkt dat er een overschot van de begroting niet is ingezet ten behoeve van het sociale domein. Leren van gemaakte keuzes en voorkomen dat geld van het Sociaal Domein anders wordt ingezet zal centraler moeten komen te staan.

De evaluatie geeft te weinig inzicht in de aan de Sociaal Teams gestelde vragen in het algemeen en de complexiteit daarvan in het bijzonder. Een grondige analyse van de problematiek van de burger is een eerste stap die gezet moet worden alvorens, zoals nu het geval is, oplossingen aandragen in de vorm van uitbreiding en aansturing van de Sociale Teams.

Pas als een analyse is gemaakt op alle fronten kan de vraag beantwoord worden “en hoe gaan we het nu aanpakken?” Welke deskundigheden hebben de Sociale Teams in welke mate nodig, waarbij er ook gekeken wordt naar wijkagenten, gebiedsregisseurs, woningcorporaties etc. Niet de medewerkers van het Sociale Team moeten centraal staan, maar de problematiek van de burger/wijk. Met welke samenstelling kunnen we die zo goed mogelijk aanpakken. De gemeente zal een visie moeten hebben hoe zij dit aanstuurt (governance). Het ontbreekt nu teveel aan een integrale aanpak op alle verantwoordelijke lijnen.

Bergen, Uitgeest, Castricum	Heiloo
<p>De vijf uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Versterken van de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoners, 2. Inzetten op preventie en vroegsignalering van problemen van inwoners. 3. Een integrale aanpak en het leveren van maatwerk bij ondersteuningsvragen van inwoners, 4. Experimenteren. 5. Het faciliteren van maatschappelijke initiatieven. <p>Deze uitgangspunten staan niet ter discussie maar de uitvoering wel. Het risico, vanuit de evaluatie gezien, is een opdeling van de uitgangspunten. Aparte teams benoemen, specialisten i.p.v generalisten, Klanten Contacten Centrum. Terwijl een Integrale aanpak betekent ook integraal werken. Het is juist aan te bevelen om de Sociale Teams op alle uitgangspunten in te zetten, daar waar zij in gezamenlijkheid een verbredende blik hebben, dat is hun kracht en vanuit die visie zijn de Sociale Teams opgezet.</p> <p>Wijkgericht werken wordt bij de verschillende vrijwilligersorganisaties opgepakt, de Sociale Teams kunnen regie voeren. Gebruik maken van de faciliteiten die er al zijn in de verschillende kernen, wijken en buurten.</p>	<p>In de evaluatie wordt gesteld dat men nu niet of nauwelijks toekomt aan preventieve activiteiten en vroeg signalering, het ontbreekt veelal aan definiëring en verkenning van deze taak . Het is maar zeer de vraag of alleen de Sociale Teams qua taakstelling en deskundigheid de aangewezen entiteit is om deze activiteiten te ontwikkelen. Algemene wijk overstijgende activiteiten op het gebied van preventie en vroeg signalering, vragen immers om een eigen type deskundigheid en aanpak.</p> <p>Als wijkgericht werken goed ontwikkeld wordt en is bij de verschillende vrijwilligersorganisaties, kunnen de Sociale Teams helder en duidelijk regie voeren en gebruik maken van de faciliteiten die er al zijn.</p>
Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo	
<p>Zoals de publieke ruimten van verenigingen benutten voor buurtactiviteiten, verenigingen bewust te maken van hun verantwoordelijkheid voor de buurt. Bewoners kennen en verbinden past beter in een preventieve aanpak. Het verdient aanbeveling om voor de Sociale Teams een centrale plek in</p>	

de wijk te kiezen in plaats het gemeentehuis (drempelverlagend). Zoals in Bergen reeds gerealiseerd is. Hierbij kan er fysiek wijkgericht, overstijgend gewerkt worden.

Bij de presentatie van 31 oktober is genoemd 'Geen generalisten maar specialisten met brede blik'. Voor regievoering bij complexe problematiek is het aan te bevelen: 'generalisten met brede blik en vooral een vertrouwensrelatie met de cliënt'. Stel afzonderlijk beleid en integrale sturingswijze op voor de genoemde ontwikkelterreinen: schulden, vergrijzing, decentralisatie Beschermd Wonen etc. Schakel een kwaliteitsmedewerker in bij monitoring klanttevredenheidsgesprekken: **wat merkt de klant van de integrale aanpak en heeft hij/zij hier baat bij en zeggenschap in?**

Een kanteling die niet alleen een eigen organisatie benadering vraagt, maar in het geheel niet plaats kan vinden zonder een gedegen ontwikkeling van kennis en kunde van (om te beginnen) de medewerkers in het Sociaal Domein. Wij achten een investering in deze ontwikkeling van een hoogste prioriteit. Dit betekent wellicht ook scholing van management om 'good governance' toe te passen, vertrouwen te leren geven, innovatie en ontwikkeling te kunnen stimuleren op inhoudelijk uitvoerend als beleidsondersteunende en politieke ontwikkelingen.

Dringend willen wij als gezamenlijke adviesraden BUCH ervoor pleiten het totale budget voor het Sociaal Domein in iedere gemeentelijke begroting te blijven oormerken voor dat Sociaal Domein. Er valt immers zoals genoemd nog heel wat te verbeteren op het gebied van een kanteling van zorg en ondersteuning, preventie en het integrale werken van de medewerkers. Dat vraagt scholing, goede coaching, voldoende menskracht en stabiliteit in inhoudelijke ruimte, tijd en ook financiële middelen.

Bergen, Uitgeest, Castricum

De Adviesraden blijven graag betrokken en geïnformeerd over uw nadere uitwerking van de evaluatie en voorgenomen aanpassingen in het beleid en de uitvoering in het sociaal domein.

Heiloo

Naast een meer duurzame ontwikkeling van de organisatie zijn er meer voordelen van oormerking, zoals het mogelijk maken financiële aanpassingen in regelgeving en uitvoering geleidelijk te laten verlopen, onverwachte tegenvallers op te vangen (bufferfunctie), eenmalige, niet voorziene doelen te kunnen financieren zonder dat deze concurrerend zijn met de lopende uitgaven.

Het toegangsproces wordt weergegeven in het flowdiagram in par 2.3. Naast de 'poortwachter' functie voor voorzieningen heeft het Sociaal team een rol in preventie en het realiseren van laagdrempeligheid. Dat gebeurt al direct tijdens het eerste contact. Het bepalen van de soort vraag (zie diagram) moet o.i. eerder een gesprek zijn over de situatie, verwachtingen en toekomstige situatie van de inwoner dan alleen maar doorverwijzen naar de algemene voorzieningen. Ten allen tijde biedt de gemeente een gesprek aan in dit contact.

In de wenselijke formatieberekeningen wordt uitgegaan van een bepaalde categorisering van vragen en organisatorisch onderscheid in functies (b.v. coördinatie, uitvoering, extra aansturing, kaderbepaling). In welke verhoudingen dit in de uitvoering uitkristalliseert

	<p>hangt samen met de ontwikkeling van de organisatie. Ons lijkt dat deze verdeling flexibel moet blijven en niet 'hard' worden doorgevoerd. Bij ingewikkelde ontwikkelingen worden misschien te gauw meer management en coördinatie functies ingezet die (op langere termijn) ten koste kunnen gaan van de beschikbare uren ten behoeve van de uitvoering.</p> <p>In september 2014 is na advisering van de Adviesraden 'het implementatieplan integraal dienstverleningsmodel sociaal domein BUCH-gemeenten' vastgesteld. Dit plan is gestart met de 'minimale variant'. Graag zien wij een update tegemoet met de uitgebreide variant.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------