

Raadsvoorstel

**Agendapunt:**

**Zaaknummer: 2018-017361**

### **Onderwerp**

Pilot nieuwe organisatie inrichting lokale toegang

**Datum voorstel**      **Datum raadsvergadering**

17 december          18 februari 2020

2019

Aan de gemeenteraad,

### **Voorstel**

1. In te stemmen met de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang”;
2. In te stemmen met de beschikking over de Reserve Sociaal Domein à € 288.500 ten behoeve van de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang”;
3. Vast te stellen de 3<sup>e</sup> begrotingswijziging 2020.

### **Inleiding**

In 2015 is de transitie en transformatie van de wetten in het sociaal domein ingezet. Er zijn toen keuzes gemaakt over de inrichting van de lokale toegang en haar positie richting de gemeente en samenwerkingspartners. In 2018 is het project “Doorontwikkeling lokale toegang” gestart omdat gemeente en partnerorganisaties na een aantal jaren knelpunten constateerden. Vanuit een missie, visie en uitgangspunten zijn doelen gesteld. Om volgens deze doelen te gaan werken is een andere inrichting van de lokale toegang nodig. Het voorstel is dan ook om vanaf maart 2020 binnen een pilot te gaan werken met een nieuwe organisatie inrichting. Op 28 november 2019 bent u hierover geïnformeerd tijdens een beeldvormende vergadering.

Met dit voorstel vragen we u in te stemmen met het starten van de pilot “nieuwe organisatie inrichting toegang”. Daarnaast doen we u een voorstel om in te stemmen met de bijbehorende begroting en begrotingswijziging.

### **Argumenten**

#### *1.1 De doelen van de doorontwikkeling dragen bij aan de kanteling binnen het sociaal domein*

Het college heeft begin 2019 een missie, visie en uitgangspunten vastgesteld die als basis dienen voor de uitwerking van de doorontwikkeling (zie bijlage 1). De missie, visie en uitgangspunten zijn niet nieuw. De basis is de kanteling binnen het sociaal domein: investeren in eigen kracht, een samenleving waarin mensen elkaar helpen en meer inzet op preventie en ondersteuning dichtbij de inwoner. De volgende doelen voor de doorontwikkeling van de lokale toegang zijn benoemd:

- We willen dat er meer aandacht en tijd is voor preventie, samenwerking met (vrijwilligers)organisaties in het voorliggend veld en het stimuleren van het netwerk waardoor inwoners zichzelf en elkaar helpen. De lokale toegang is nu vooral gericht op het snel en adequaat geïndiceerde hulp inzetten als dat nodig is.

**Ambtelijke bijstand: Nicole Boonmann**

**Zaaknummer 2018-017361**

## **Agendapunt:**

- Daarnaast willen we dat de lokale toegang de coördinatie van zorg oppakt als de inwoner of zijn netwerk dit zelf niet kan. Deze coördinatie van zorg is in de afgelopen jaren niet de opdracht van de lokale toegang geweest en was ook formatief niet mogelijk.
- Ook streven we naar één lokale toegang voor alle hulp- en ondersteuningsvragen op het gebied van jeugdhulp, Wmo en werk & inkomen. Op dit moment zijn er namelijk nog verschillende plaatsen waar inwoners moeten aan. Bijvoorbeeld bij de gemeente voor “oude” WMO vragen en vragen die te maken hebben met inkomensondersteuning.
- We willen meer grip krijgen op het sociaal domein door de processen binnen de toegang te gaan monitoren.

### *1.2 Met de pilot willen we één jaar ervaring opdoen met een nieuwe organisatie inrichting*

De projectgroep doorontwikkeling lokale toegang heeft in samenspraak met belanghebbenden een plan gemaakt om met een nieuwe organisatie inrichting de gestelde doelen te kunnen behalen. Het voorstel is om vanaf maart 2020 te starten met een pilot en daarmee een jaar lang ervaring op te doen met werken volgens de nieuwe inrichting. Er is bewust gekozen voor een pilot vanwege de mogelijkheid tot maximale flexibiliteit op het gebied van bijsturen van processen, samenwerking met partners en inhoud van functies. Er is ruimte voor experimenteren, bijsturen, monitoren en evalueren om zo op een zo goed mogelijke wijze de doelen te behalen. Medewerkers kunnen ook een jaar lang experimenteren en ontwikkelen binnen een andere rol.

De belangrijkste veranderingen ten opzichte van de huidige inrichting van de lokale toegang zijn als volgt:

- Hulpvragen komen binnen bij een aanmeldteam dat de eerste uitvraag doet en doorverwijst naar het team “Lichte casuïstiek” of “Zware casuïstiek”. Is er onduidelijkheid over de benodigde aanpak of is integraliteit in samenwerking nodig, dan wordt de hulpvraag besproken in het afstemmingsoverleg. Het aanmeldteam werkt outreachend doordat zij verantwoordelijk zijn voor accounthouderschap en relatiebeheer van de belangrijkste samenwerkingspartners.
- Het team “Lichte casuïstiek” of “Zware casuïstiek” coördineert de hulpvraag/casus, is het eerste aanspreekpunt voor de inwoner en zorgt ervoor dat de juiste hulp en ondersteuning geleverd wordt. Daarin zijn de verschillende disciplines samengevoegd. De medewerkers krijgen zelf beslismandaat om hulp en ondersteuning in te zetten.

Voor een uitgebreide beschrijving van de nieuwe organisatie inrichting verwijzen wij u naar bijlage 2 “Concretisering organisatie inrichting toegang Goirle nieuwe stijl”.

Aan het eind van het pilotjaar wordt een keuze voor de komende jaren gemaakt en wordt u een voorstel ter besluitvorming voorgelegd. De onderdelen positionering van de toegang (governance), interne organisatie, monitoring, communicatie en huisvesting worden hierin meegenomen.

### *1.3 Met de pilot worden de doelen van de doorontwikkeling bereikt*

De pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang” is geslaagd als de doelen van de doorontwikkeling zijn behaald (zie paragraaf 1.1). Dat gebeurt op de volgende wijze:

- Doel “meer preventie en samenwerking”: in het aanmeldteam is veel expertise op het gebied van preventieve inzet en de inzet van algemene en vrijwillige voorzieningen aanwezig. Er wordt door het aanmeldteam meer gestuurd op de inzet daarvan en zij onderhouden de verbinding met de belangrijkste samenwerkingspartners in het voorliggend veld. Daarnaast is deze expertise ook

## **Agendapunt:**

aanwezig in het Afstemmingsoverleg en heeft een adviesfunctie in de teams “Lichte casuïstiek” en “Zware casuïstiek”.

- Doel “Casuscoördinatie”: casuscoördinatie is in het proces formatief belegd bij de teams “Lichte casuïstiek” en “Zware casuïstiek”.
- Doel “Één toegang voor alle hulpvragen: de inwoner heeft met de komst van het aanmeldteam één duidelijke voordeur waar alle hulpvragen op het gebied van Jeugdhulp, Wmo en Werk en Inkomen gesteld kunnen worden. Hierdoor kunnen hulpvragen ook beter integraal opgepakt worden.
- Doel: meer grip op het sociaal domein: we creëren meer grip binnen het sociaal domein doordat we het proces rondom hulpvragen monitoren en waar nodig processen bijsturen.

Daarnaast zijn er nog extra punten van meerwaarde aan te wijzen:

- Het bieden van lichte ondersteuning door IMW en MEE is onderdeel geworden van de toegang zodat inwoners die deze ondersteuning nodig hebben meteen op de goede plek terecht komen.
- Er zijn meer toegangsmedewerkers die het mandaat krijgen om een maatwerkvoorziening te beschikken. We leggen daarmee de verantwoordelijkheid daar neer waar deze hoort en geven medewerkers vertrouwen, verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Dit levert ook een snellere inzet van hulp en ondersteuning voor de inwoner op.
- Er worden ruimere openingstijden voor inwoners en professionals gehanteerd.
- Er is een inloopspreekuur voor inwoners.

### *1.4 Het voorstel voor de pilot is integraal tot stand gekomen*

Een werkgroep, bestaande uit beleidsmedewerkers en toegangsmedewerkers van de gemeente, ContourdeTwern, MEE en IMW, is samen gekomen tot het voorstel van een pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang”. Hiervoor hebben we twee werkbezoeken afgelegd, bij de gemeente Hilvarenbeek en de gemeente Oirschot.

De werkgroep heeft het voorstel besproken, aangepast en ermee ingestemd. Dit betekent dat alle medewerkers inspraak hebben gehad en erachter staan. De integrale samenwerking heeft geleid tot draagvlak en eigenaarschap onder medewerkers met als gevolg dat toegangsmedewerkers, daar waar mogelijk, al volgens de nieuwe inrichting werken.

De stuurgroep sociaal domein, bestaande uit managers van gemeente, ContourdeTwern, MEE en IMW, heeft een positief advies afgegeven aan de bestuurlijk opdrachtgever. Ook de Participatieraad heeft een positief advies uitgebracht (zie bijlage 2). Zij geven tevens een aantal zorgpunten mee waar wij met aandacht naar kijken. Hun advies is vanuit het college schriftelijk beantwoord (bijlage 4).

### *1.5 Communicatieactiviteiten, monitoring en evaluatie, opleiding en huisvesting zijn randvoorwaardelijk aan de pilot en vice versa*

Randvoorwaarden die de slaagkans van de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang” beïnvloeden zijn de inzet van communicatieactiviteiten, het monitoren en evalueren of doelen bereikt worden, medewerkers voldoende opleiden en zorgen voor goede huisvesting. Daarnaast worden de ervaringen uit de pilot meegenomen in toekomstige keuzes met betrekking tot communicatieactiviteiten, monitoring, opleiding en huisvesting.

## **Agendapunt:**

### Communicatieactiviteiten

Alle inwoners, samenwerkingspartners en andere belanghebbenden worden geïnformeerd over het doel van de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang” en wat dat betekent voor de werkwijze. We betrekken de Participatieraad hierbij.

De incidentele kosten voor communicatieactiviteiten ter voorbereiding en tijdens de pilot zijn opgenomen in de financiële paragraaf van dit voorstel.

### Monitoring en evaluatie

Tijdens de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang” meten we de volgende monitorgegevens die we afzetten tegen onze ambities:

- Doorlooptijd bij inzet maatwerkvoorzieningen: van hulpvraag tot besluit.
- Werkdruk van toegangsmedewerkers: hoeveelheid hulpvragen, de zwaarte ervan en caseload.
- Vindplaatsen en verwijstroom: hoe komen klanten bij de toegang terecht en waar vinden zij hulp en ondersteuning?
- Uitgaven: Jeugdhulp, Wmo en Participatie.
- Klantervaring: inwoners worden na een gesprek met een toegangsmedewerker gevraagd om hun beoordeling. We betrekken de Participatieraad hierbij.
- Tevredenheid onder toegangsmedewerkers en belangrijkste samenwerkingspartners met het verloop van de pilot.

Aan het eind van de pilot wordt geëvalueerd of doelen bereikt zijn en in welke mate.

### Opleiding

Voor de medewerkers van de toegang wordt een aantal opleidingen georganiseerd zodat zij met de juiste basiskennis de pilot kunnen uitvoeren. Er wordt met name inzet op basiskennis over de wetten en aanpalende regelingen in het sociaal domein en kennis en inzicht in de sociale kaart (welke voorzieningen zijn er allemaal voor inwoners). Daarnaast worden medewerkers, indien nodig, getraind op vaardigheden. De incidentele kosten zijn opgenomen in de financiële paragraaf van dit voorstel.

### Huisvesting: werkplekken, ICT en telefonie

De pilot wordt binnen de huidige huisvesting op het gemeentehuis en het Zorgcentrum uitgevoerd. Waar mogelijk zal er gewerkt worden met flexibele werkplekken om kruisbestuiving tussen medewerkers van de gemeente en van partnerorganisaties in de toegang zoveel mogelijk te stimuleren.

Alle medewerkers van de toegang werken met dezelfde gemeentelijke systemen. Dat draagt bij aan een efficiënte samenwerking en leidt tot uniforme managementinformatie.

De telefonische bereikbaarheid richten we opnieuw in waardoor de toegang makkelijk en goed bereikbaar is voor inwoners en professionals.

#### *2.1 Voor de pilot zijn een aantal zaken met financiële consequenties nodig*

De pilot “nieuwe inrichting lokale toegang” start na besluitvorming door u als raad. De kosten zijn becijferd voor de looptijd van de pilot (10 maanden 2020, 2 maanden 2021). Het benodigde incidentele budget bedraagt in totaal € 288.500. Het betreft de volgende zaken:

- a. Tijdelijke extra formatie: 1 fte toegangsmedewerker (€ 126.000).
- b. Projectleiderschap tijdens de looptijd van de pilot (€ 75.000).

## **Agendapunt:**

- c. Aansturing van 't Loket (€ 50.500).
- d. Inzet van communicatieactiviteiten (€ 7.000).
- e. Opleiding (€ 30.000).

In de financiële paragraaf van dit voorstel leest u een verdere uitwerking, met een financieel overzicht.

### **Kanttekeningen**

#### *1.1 Toename van aantal hulpvragen leidt tot een tekort aan formatie*

De huidige basisformatie is tot stand gekomen door het huidige aantal hulpvragen af te zetten tegen normuren. We zien de laatste jaren het aantal hulpvragen en de complexiteit ervan toenemen. We zullen tijdens de pilot goed de caseload van medewerkers en doorlooptijden van casussen moeten monitoren om te bepalen of de huidige basisformatie voldoende is voor de komende jaren. Uiteraard wordt er ook gekeken naar andere mogelijke oorzaken en oplossingen zoals de efficiëntie van (nieuwe) werkprocessen en samenwerkingsafspraken. Mocht de formatie op zichzelf niet voldoen, dan zal bij besluitvorming aan het eind van de pilot een gemotiveerd voorstel voor toevoeging van basisformatie gedaan worden.

#### *1.2 Meer taken voor toegang Goirle door decentralisatie Beschermd Wonen*

Beschermd wonen blijft niet alleen een taak van centrumgemeenten, maar wordt een taak van alle gemeenten. Nu is de toegang tot beschermd wonen in Tilburg georganiseerd. Er bestaat een kans dat vanwege de decentralisatie er meer taken richting de lokale toegangen komen. Als dat zo is dan bestaat er een risico dat de huidige basisformatie niet voldoende is.

### **Financiën**

Voor de pilot "nieuwe organisatie inrichting lokale toegang" zijn een aantal zaken met financiële consequenties nodig. Deze zijn hieronder uitwerkt.

#### a. Tijdelijke extra formatie

Om het verandertraject te ondersteunen willen we gedurende de pilot extra formatie inzetten, namelijk 1 fte toegangsmedewerker. Het experimenteren tijdens de pilot, het volgen van opleidingen, het optimaliseren van werkprocessen en nieuwe rollen vraagt extra tijd van toegangsmedewerkers. Voor het slagen van de pilot is het essentieel dat medewerkers hiervoor ruimte voelen om nieuwe werkwijzen en bijbehorende vaardigheden eigen te maken. De incidentele kosten bedragen circa € 126.000.

#### b. Projectleiderschap tijdens de looptijd van het project

Voor het coördineren van de pilot is gedurende een jaar projectleiderschap van 24 uren per week nodig (0,67 fte). De projectleider zal ook de evaluatie en besluitvorming aan het eind van de pilot verzorgen. De incidentele kosten bedragen circa € 75.000.

#### c. Aansturing van 't Loket

Voor aansturing van 't Loket op het Zorgcentrum zijn in 2019 12 uren toegevoegd tot 32 uur per week. De uitbreiding met 0,33 fte was gedurende de ontwikkelfase van de doorontwikkeling nodig. Tijdens de pilot willen we de uitbreiding met 0,33 fte voortzetten. Het is noodzakelijk om tijdens dit verandertraject de aansturing te intensiveren om medewerkers goed te begeleiden. Daarnaast zal er

**Agendapunt:**

tijdens de pilot verder doorontwikkeld worden en zullen hiervoor uren nodig zijn. De incidentele kosten van deze uitbreiding bedragen circa € 50.500.

d. Inzet van communicatieactiviteiten

De incidentele kosten voor communicatieactiviteiten vóór en tijdens de pilot bedragen € 7.000.

e. Opleiding

De incidentele kosten voor opleidingen vóór en tijdens de pilot bedragen € 30.000.

De financiële voorstellen leiden tot het volgende overzicht:

	<b>Incidenteel 2020 (10 maanden)</b>	<b>Incidenteel 2021 (2 maanden)</b>
Toegangsmedewerker, 1 fte	€ 105.000	€ 21.000
Projectleider, 0,67 fte	€ 62.500	€ 12.500
Voortzetting aansturing, 0,33 fte	€ 42.000	€ 8.500
Communicatie-activiteiten	€ 7.000	
Opleiding	€ 30.000	
<b>Totaal</b>	<b>€ 246.500</b>	<b>€ 42.000</b>

We vragen u in te stemmen om deze incidentele kosten te dekken door te beschikken over de reserve Sociaal Domein. Deze reserve is bedoeld voor het oplossen van tekorten, voor innovatie en ontwikkeling en voor het inzetten van beheersmaatregelen. De gevolgen zijn uitgewerkt in de 3<sup>e</sup> begrotingswijziging 2020 (bijlage 5).

**Samenwerking**

Maandelijks is een afvaardiging van de Participatieraad bijgepraat over de vorderingen. Dit wordt tijdens de pilot voortgezet.

Tijdens de pilot wordt afgestemd met de projecten “aanbesteding algemene voorzieningen”, het “lokaal opgave team sociaal domein” en “regionale monitoring”.

**Communicatie**

Tijdens de pilot wordt u geïnformeerd door onder andere het organiseren van een beeldvormende vergadering en door het uitbrengen van raadsinformatiebrieven.

**Vervolg**

Na positieve besluitvorming start de pilot in maart 2020. De monitoring gedurende de pilot en de evaluatie in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 leiden tot een collegeadvies en raadvoorstel over het vervolg van de toegang na 2020.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2020 wordt u geïnformeerd over de positionering van de toegang (governance) per 2021 en de inkoop van de algemene voorzieningen. Een voorstel hiervoor wordt in het voorjaar 2020 aan het college ter besluitvorming voorgelegd.

**Agendapunt:**

**Bijlagen**

Bijlage 1: Missie, visie en uitgangpunten doorontwikkeling toegang.

Bijlage 2: Notitie concretisering organisatie inrichting toegang Goirle nieuwe stijl.

Bijlage 3: Advies Participatieraad.

Bijlage 4: Reactie college op advies Participatieraad.

Bijlage 5: 3<sup>e</sup> begrotingswijziging 2020.

burgemeester en wethouders van Goirle

Mark van Stappershoef, burgemeester  
Jolie Hasselman, secretaris

**Agendapunt:**

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 17 december 2019

gelet op de Gemeentewet;

**b e s l u i t :**

1. In te stemmen met de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang”;
2. In te stemmen met de beschikking over de Reserve Sociaal Domein à € 288.500 ten behoeve van de pilot “nieuwe organisatie inrichting lokale toegang”;
3. Vast te stellen de 3<sup>e</sup> begrotingswijziging 2020.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 18 februari 2020.

, de voorzitter

, de griffier