

Raadsinformatiebrief

Aan Raad
Portefeuillehouder Marijo Immink
Onderwerp Raadsinformatiebrief "Doorontwikkeling lokale toegang"
Datum 19-12-2018

Kennisnemen van

Stand van zaken en vervolg project "Doorontwikkeling lokale toegang".

Inleiding

De transformatie binnen het sociaal domein is in 2015 ingezet. Er zijn destijds keuzes omtrent de positionering en inrichting van de lokale toegang tot hulp en ondersteuning gemaakt. Na vier jaar ervaring constateren gemeente en partnerorganisaties een aantal knelpunten die reden zijn voor een doorontwikkeling. Het betreft geen grote koerswijziging maar een verdere uitwerking van de in 2015 ingezette koers.

In juni 2018 is een start gemaakt met het project "Doorontwikkeling 't Loket". Inmiddels is in oktober 2018 het projectleiderschap gewijzigd en het project breder getrokken. De positionering van de toegang, de communicatie naar de samenleving, monitoring en huisvesting behoeft meer aandacht. Op 18 december 2018 is het college akkoord gegaan met een projectvoorstel. Onderdeel daarvan zijn een missie, visie en uitgangspunten van de doorontwikkeling. Deze werden met terugwerkende kracht aangeboden. Beschrijving en vaststelling had bij de aanvang van het project moeten gebeuren om de kapstok van het project vast te leggen en een toetsingskader voor de vervolgstappen te hebben. De naam van het project is inmiddels gewijzigd in "Doorontwikkeling lokale toegang".

Met deze notitie informeer ik u over de stand van zaken en het vervolg.

Informatie

Huidige knelpunten

't Loket is nu vooral gericht op het snel en adequaat geïndiceerde hulp inzetten als dat nodig is. We willen echter ook dat er meer aandacht en tijd is voor zaken als preventie, samenwerking met (vrijwilligers)organisaties in het voorliggend veld of het stimuleren van het netwerk waardoor inwoners zichzelf en elkaar helpen.

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 richting 't Loket geweest en formatief niet mogelijk.

Ook streven we naar één lokale toegang voor alle hulp- en ondersteuningsvragen op het gebied van jeugdhulp, Wmo en werk & inkomen. Toch zijn er nu nog verschillende plaatsen waar inwoners aan moeten kloppen. Zoals bij de gemeente voor "oude" WMO vragen en vragen die te maken hebben met inkomensondersteuning en bij het maatschappelijk werk met vragen over lichte hulp.

Missie, visie en uitgangspunten van de doorontwikkeling

De missie, visie en uitgangspunten van de doorontwikkeling zorgen ervoor dat alle betrokkenen bij de doorontwikkeling de neuzen in dezelfde richting hebben staan. Ze dienen als basis voor het verder uitwerken van de doorontwikkeling. De stuurgroep sociaal domein (o.a. ContourdeTwern, IMW, en MEE), de Participatieraad, 't Loket, de afdelingen Ontwikkeling en Maatschappelijke Dienstverlening van de gemeente hebben meegewerkt aan de missie, visie en uitgangspunten. Hun opmerkingen en adviezen zijn meegenomen.

Missie:

Wij staan voor inwoners die zichzelf goed kunnen redden en in staat zijn problemen aan te pakken. Dat doen we door als gemeente en partnerorganisaties goed naar inwoners te luisteren, met ze mee te denken en naar oplossingen te zoeken voor nu en later. We sluiten hierbij aan op de leefwereld van de inwoner.

Visie:

Samen met de inwoner en zijn omgeving organiseren we hulp en ondersteuning die past bij de hulpvraag. Dat doen we door gebruik te maken van de kwaliteiten van de inwoner en zijn omgeving, door te verwijzen naar activiteiten binnen de Goolse samenleving en/of door het inzetten van professionele ondersteuning. We zorgen ervoor dat de inwoner kan meedoen.

Uitgangspunten:

De uitgangspunten zijn niet statisch. Gedurende het project worden de uitgangspunten aangevuld en/of aangescherpt.

- We werken vanuit de Presentiebenadering¹ op één locatie waar we goed vindbaar zijn voor inwoners, vrijwilligers en professionals. Daarnaast werken we ernaar toe dat we ook daar zijn waar de vraag is.
 - a) Bij de inzet van informele en professionele zorg staat de vraag van de klant centraal.
 - b) We geven invulling aan preventie door het intensiveren van contacten met het lokale verenigingsleven, vrijwilligersorganisaties en onderwijs.
 - c) We hebben één toegang voor alle ondersteuningsvragen op het gebied van zorg, werk en inkomen.
- We benaderen ondersteuningsvragen integraal en zoeken resultaatgerichte oplossingen die de inwoner versterken en verbinden met het gewone leven, het netwerk, voorliggende of basisvoorzieningen en specialistische zorg.
 - a) Wanneer hierbij zorg op maat noodzakelijk is, zetten wij deze snel en adequaat in.
 - b) We worden naast het indicatieorgaan dat aanvragen beoordeelt ook een samenwerkingsorganisatie die de inwoner ondersteunt in het oplossen van zijn hulpvragen waarbij er voldoende ruimte is voor de toegangsmedewerker om casusregie te voeren.
 - c) We vergroten de samenwerking met het netwerk van de inwoner waarbij we de mogelijkheden van de lokale samenleving optimaal benutten.
 - d) We delen veel voorkomende signalen met partners t.b.v. van een preventieve aanpak.

¹ Dit is het zorgvuldig aansluiten op en afstemmen met de ander wat hij of zij nodig heeft en is de basis van goede hulp en steun. De presentiebenadering is behulpzaam bij mensen die moeilijk bereikbaar zijn of bij wie de complexiteit van problemen groot is.

- Bij de inrichting en uitvoering van de toegang laten we ons leiden door dat waar de inwoner het beste mee geholpen is.
 - a) Dit wordt concreet in het plan van aanpak dat gemaakt wordt en is zichtbaar een plan van de inwoner (met zijn netwerk). De toegang heeft een ondersteunende rol bij het maken van het plan en de voorzieningen die ingezet worden.

Doel van de doorontwikkeling

Doel van de doorontwikkeling is het bereiken van een verdere transformatieslag binnen het sociaal domein door knelpunten ten aanzien van processen, systemen en mensen op te lossen. De lokale toegang "nieuwe stijl" kenmerkt zich doordat het zich sterker dan voorheen inzet voor een brede aanpak van casussen (vanuit jeugdhulp, Wmo en participatie) en met de nadruk op het zoveel mogelijk versterken van de kwaliteiten van inwoners en het verbinden met passende hulp en ondersteuning. Het voorliggend veld wordt nadrukkelijker betrokken.

Vijf werkgroepen gaan aan de slag met de uitwerking van de doorontwikkeling:

1. Governance
2. Interne organisatie
3. Monitoring
4. Communicatie
5. Huisvesting en facilitaire zaken

Vervolg

In maart 2019 wil ik u graag in een beeldvormende bijeenkomst meenemen in een voorstel over de organisatiestructuur van de lokale toegang nieuwe stijl.

In september legt het college u een visie op de doorontwikkeling, implementatieplan en begroting ter vaststelling voor.

Mocht u andere verwachtingen hebben over uw bevoegdheden binnen dit project, dan verneem ik dat graag van u.

Communicatie

De Participatieraad en de stuurgroep Sociaal domein (managers partnerorganisaties en bestuurlijk opdrachtgever) zijn het eens met de visie, missie en uitgangspunten. Zij hebben beide een adviserende rol binnen het project.

Binnen de werkgroep Communicatie en in samenwerking met de Participatieraad wordt onderzocht op welke wijze we inwoners betrekken.

Bijlagen

N.v.t.
