

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHEIDAM-VOORBURG

Datum 13 september 2016

Onderwerp Raadsbrief: Contourenplan dienstverlening Sociaal Domein

Categorie B

Verseonnummer 1675092 / 1677489

Portefeuillehouder Wethouder Bruines

Behandeld door Mevrouw Bakkers

1. Aanleiding

Na de invoering van de nieuwe taken gold 2015 als een transitiejaar maar ook als een jaar waarin de gemeente in de uitvoering ervaring op moest doen met de nieuwe taken. Aan de hand van deze ervaringen en de tussenevaluatie van de drie decentralisaties in 2015 is geconstateerd dat er, zoals verwacht, een verandering in de dienstverlening Sociaal Domein nodig is om beter aan te sluiten bij de behoefte van inwoners die een beroep doen op maatschappelijke ondersteuning. Daarnaast speelt het lange termijn belang van de verandering, die nieuwe ontwikkelingen op het gebied van zelforganiserende teams en mogelijk meer decentralisaties duurzaam zal kunnen opvangen.

De verandering maakt een integrale aanpak (één huishouden, één plan, één regisseur) mogelijk en creëert de randvoorwaarden voor een noodzakelijke cultuurverandering rondom dienstverlening in het Sociaal Domein. Hierbij wordt de samenwerking met de maatschappelijke partners betrokken, omdat deze samenwerking een belangrijk onderdeel van de totale dienstverlening is.

Deze ontwikkelingen blijven binnen de vastgestelde uitgangspunten, het vastgestelde budget en de beleidskaders. Mochten er in de loop van de tijd voorstellen door het college worden aangedragen, die buiten deze kaders vallen, dan worden deze meegenomen en voorgelegd via het Kompas Sociaal Domein.

Het college heeft een voorgenomen besluit genomen over het Contourenplan dienstverlening Sociaal Domein. Na formele advisering door de OR volgt het definitieve Contourenplan. Dit definitieve plan zal ter informatie worden toegezonden.

2. Tussenevaluatie van de drie decentralisaties

In het voorjaar van 2016 is een tussenevaluatie uitgevoerd naar de drie decentralisaties in Leidschendam-Voorburg in 2015. Deze tussenevaluatie is in de zomer (Verseon nummer 1617571) toegestuurd.

Een belangrijke aanbeveling uit het rapport is om te komen tot een integrale(re) toegang:

"Door het realiseren van meer samenwerking in de toegang - zowel met de teams Wmo, jeugd en

participatie als met maatschappelijke partners - kan het principe '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur' beter worden gerealiseerd. Klanten hoeven dan niet meer naar verschillende loketten en de leefwereld van de klant kan meer integraal worden beoordeeld. Daarnaast is er meer inzicht in de opeenstapeling van voorzieningen. Hierbij is het van belang om de privacy van klanten te blijven waarborgen in de werkprocessen".

3. Wat gaat er veranderen?

De verandering past bij de ontwikkeling die het college voorzag in verband met de gewenste integraliteit in het Sociaal Domein. De noodzaak is nog verder bevestigd door de knelpunten die door de onderzoekers zijn geconstateerd en ook uit een interne evaluatie naar voren zijn gekomen. Deze zijn voor het college mede aanleiding geweest om de dienstverlening in het sociaal domein verder aan te passen. Het betreft aanpassingen in aansturing, werkwijze en organisatie, zodat de dienstverlening in het Sociaal Domein optimaal kan functioneren. Dit gebeurt langs drie sporen:

- Het toegangsproces en wat de medewerkers van de gemeente nodig hebben om dit proces goed uit te kunnen voeren (volgens het principe: één huishouden, één plan, één regisseur);
- De gebiedsgerichte samenwerking met maatschappelijke partners;
- Een eenduidige aansturing van de dienstverlening in het sociaal domein.

3.1 Werken met de hart-wet-euro balans

Een andere aanpak zit niet alleen in de interne en externe samenwerking, eenduidige sturing of de werkprocessen. Het gaat ook over een andere bedrijfscultuur. Meer vanuit de inwoner denken, meer vanuit wat er nodig is en niet alleen van wat er kan. Kortom: mogelijk maken wat nodig is. Om de benodigde interne cultuurverandering te bewerkstelligen is gekozen voor het werken met de hart-wet-euro balans (deze werkwijze is ontwikkeld door het Instituut voor Publieke Waarden, A.J. Kruiter, waardendriehoek/legitiem maatwerk).

Professionals wordt gevraagd en krijgen ook de ruimte en de ondersteuning om samen met de inwoner te zoeken naar de juiste oplossing en daarbij breed te kijken en te handelen. Dit leidt tot betere en duurzame oplossingen voor inwoners. Daarbij moet de balans gezocht worden tussen de duurzame oplossing voor de inwoner (het hart), de regelgeving (wet) en het geld (de euro).

3.2 Gebiedsgerichte samenwerking met maatschappelijke partners en Sociale Servicepunten

Een effectieve en efficiënte samenwerking tussen de maatschappelijke partners en de gemeentelijke dienstverlening is essentieel voor een goede maatschappelijke ondersteuning. Dit geldt in het bijzonder voor de maatschappelijke organisaties die vrij toegankelijke voorzieningen verstrekken en een sterke lokale binding hebben. Het college gaat deze samenwerking gebiedsgericht organiseren zodat inwoners dichtbij en in hun eigen "buurt" hulp en ondersteuning kunnen vinden. De gemeente is daarbij vooralsnog verdeeld in twee gebieden, Voorburg en Leidschendam/Stompwijk.

Het college ziet een aantal maatschappelijke partners als kernpartners (Kwadraad, Woej, Sport en

Welzijn, MEE en Plicare) en zal de samenwerking met deze partners binnen het primaire proces van de toegang tot ondersteuning intensiveren. Concrete afspraken met deze partners over samenwerking in de toegang en toeleiding moeten bijdragen aan een meer integrale dienstverlening. Deze afspraken worden nog dit jaar gemaakt.

Woej, MEE en Kwadraad hebben inmiddels twee inlooppunten ingericht onder de naam Sociale Servicepunten die sinds medio augustus 2016 operationeel zijn. Inwoners kunnen hier terecht voor informatie, advies, (onafhankelijke) cliëntenondersteuning en hulp (sociaal domein breed). De Sociale Servicepunten worden vooralsnog gepositioneerd in de Wijk- en Dienstcentra 'De Groene Loper' (Voorburg) en 'De Plint' (Leidschendam/Stompwijk). Voor deze locaties is gekozen omdat ze fysiek toegankelijk zijn en omdat veel inwoners de weg naar deze centra al weten te vinden. Daarnaast zijn de Sociale Servicepunten beide gelegen in de buurt van een Spel- en Opvoedpunt. Bij deze Spel- en Opvoedpunten lopen vooral ouders van jonge kinderen makkelijk binnen met vragen over opvoeden en opgroeien.

De Sociale Servicepunten krijgen hun eigen gezicht, huisstijl, telefoonnummer en website. De website www.sociaalservicepunt.nl is vanaf 1 september 2016 live.

De andere twee kernpartners (Sport en Welzijn en Plicare) krijgen een iets andere rol. Zij hebben geen directe rol in de bemensing van de Sociale Servicepunten, maar gaan wel intensiever samenwerken met Woej, MEE, Kwadraad én de gemeentelijke professionals.

De Sociale Servicepunten zijn geen gemeentelijke loketten, maar vallen onder de verantwoordelijkheid van de drie samenwerkende partners. Wel vormen zij een voorpost van de gemeentelijke dienstverlening in het sociaal domein. Eenvoudige (hulp)vragen (zowel enkelvoudig als meervoudig) kunnen - via het Sociaal Servicepunt - door inwoners zelf, met informatie, advies of ondersteuning van de kernpartners en/of schilpartners worden opgelost. Is er een zwaardere vorm van individuele ondersteuning (jeugdhulp, Wmo of een inkomensvoorziening) nodig, dan werken kernpartners en consultants samen op casusniveau volgens het principe één huishouden, één plan.

Het risico bestaat dat inwoners met een complexe hulpvraag te lang door de partners in de Sociale Servicepunten begeleid worden, terwijl inzet van zwaardere zorg eigenlijk wenselijk is. Om dit risico te ondervangen is het belangrijk afspraken te maken met de partners inzake monitoring van inwoners die van hen ondersteuning ontvangen. Om deze monitoring mogelijk te maken wordt onderzocht of partners ook met eenzelfde registratiesysteem als de gemeente kunnen gaan werken, de Suite4sociale regie.

Van de partners wordt gevraagd om met arrangementen van voorzieningen te werken en bij de ondersteuning van de inwoner ook in te zetten op de zelfredzaamheid van de inwoner. Het mandaat om individuele maatwerkvoorzieningen in te zetten houdt de gemeente zelf. In de tweede helft van 2016 worden afspraken gemaakt die nodig zijn om de werkprocessen op elkaar te laten aansluiten.

Naast de Sociale Servicepunten waar inwoners terecht kunnen, komt er in de centrale hal van het gemeentelijk Service Kantoor (Koningin Wilhelminalaan 2) begin november 2016 de mogelijkheid

voor inwoners om zonder afspraak binnen te lopen voor vragen, informatie en advies over zorg, werk en inkomen, jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning.

Gezien de keuze om vanuit de Sociale Servicepunten in twee gebieden te werken voor alle inwoners en de verhuizing van het jeugdteam naar de Koningin Wilhelminalaan 2 als uitvalsbasis, wordt voorgesteld om de (merk)naam Centrum voor Jeugd en Gezin te laten vervallen.

3.3 Eén uitvoering dienstverlening sociaal domein

Eenduidige sturing op de hele dienstverlening sociaal domein ondersteunt een eenduidige werkwijze en maakt ontschotting tussen en de samenwerking van de verschillende domeinen mogelijk. Daarnaast kan zo integraal op de gemeentelijke beleidsdoelstellingen sociaal domein worden gestuurd, omdat alle informatie op één punt verzameld en gemonitord wordt. Daarmee kan een goede afweging worden gemaakt tussen de beschikbare middelen en de prioritering van de beleidsdoelstellingen. Om deze eenduidige sturing te faciliteren kiest het college voor één afdeling dienstverlening sociaal domein waarin de uitvoering van de Wmo, Jeugd en Werk en Inkomen, de Lokale Kamer en het ACT-team worden ondergebracht.

Belangrijk bij de samenvoeging van de verschillende domeinen is dat er gewerkt zal worden in multidisciplinaire teams. In deze teams zitten consulenten Wmo (inclusief leerlingenvervoer en urgentieverklaringen), Jeugd, Inkomen, Bijzondere Bijstand, Leerplicht, en Schuldhulpverlening. De teams werken voor een van de twee gebieden en zijn gekoppeld aan de (professionals van de) Sociale Servicepunten. De teamleden hebben een specialistische achtergrond maar moeten ontwikkelen naar een generalistische werkwijze. Deze verandering ondersteunt de gewenste werkwijze van één huishouden, één plan, één regisseur.

Uitvalsbasis van de teams is KW2. Tegelijk is het de opzet meer naar de inwoner toe te gaan, hetzij bij de inwoner thuis (meer op huisbezoek) of op diens verzoek elders. De gemeentelijke professionals zullen ook fysiek aansluiten bij de Sociale Servicepunten of op andere locaties in de gemeente, waar inwoners of onze Sociale partners actief zijn.

Vooralsnog blijft er een apart team Werk bestaan waarin consulenten werk, het Werkgevers Servicepunt, het Jongerenloopbaancentrum en andere re-integratie en opleiding gerelateerde functies worden ondergebracht. De consulenten werk worden wel gekoppeld aan de consulenten in het gebiedsteam, zodat er voldoende interactie ontstaat tussen team Werk en het gebiedsteam. De regie ligt in de meeste gevallen bij de inwoner of het huishouden zelf. Inwoners kunnen er ook voor kiezen om externe partners een regierol te geven, bijvoorbeeld een maatschappelijk werker of iemand uit het eigen netwerk. Als de inwoner of het huishouden niet meer in staat is zelf de regie te voeren, organiseert de gemeente de regie. Hiertoe wordt binnen de nieuwe afdeling een specifiek team ingericht dat bestaat uit een samenvoeging van de huidige Lokale Kamer en het ACT-team.

3.4 Het "nieuwe" dienstverleningsmodel

De verandering in (de organisatie van) de dienstverlening in het sociaal domein zoals hiervoor geschetst is samen te vatten het dienstverleningsmodel dat als bijlage is toegevoegd.

Een andere organisatie van de taken betekent een reorganisatie. Medewerkers worden vanuit verschillende bestaande afdelingen ondergebracht bij een nieuwe afdeling. Dit heeft organisatorische gevolgen voor verschillende bestaande afdelingen. Het college zal na de zomer opdracht geven tot de benodigde reorganisatie.

4. Twee pilots in het sociaal domein

4.1 Pilot "nieuwe werkwijze"

In juli is gestart met een pilot waarbij een multidisciplinair team van de gemeente gaat werken op de nieuwe wijze. Met de pilot wordt getest of de werkwijze in een multidisciplinair team/netwerk met zowel interne als externe (kern)partners, leidt tot meer:

- Kwalitatief betere zorg: tijdig en op maat
- Integrale aanpak waar nodig
- Tevredenheid onder inwoners
- Arrangementen van collectieve/algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen
- Tevredenheid onder medewerkers
- Samenwerking met en tevredenheid van (kern)partners
- Input voor verdere ontwikkeling en uitwerking model

De resultaten van de pilot worden gevolgd aan de hand van een aantal metingen. Zo zal aan inwoners telefonisch en/of schriftelijk gevraagd worden naar hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Een ander deel van de meting bestaat uit "harde" cijfers zoals het aantal huishoudens waar geconstateerd is dat sprake is van een hulpvraag op meerdere domeinen of het aantal ondersteuningsplannen waarin een arrangement /combinatie van algemene en maatwerk voorzieningen is opgenomen.

In november 2016 worden de eerste resultaten van de pilot gerapporteerd.

4.2 Pilot in kader Wmo

Naast bovengenoemde pilot die reeds gestart is, wordt een tweede pilot ontwikkeld in het kader van nieuwe vormen van samenwerking en financiering met partners in de Wmo. De focus in deze pilot zal liggen op de ketensamenwerking van eerste- en tweedelijns zorgaanbieders waarbij wordt ingezet op een integrale aanpak en begeleiding van inwoners met psychische problematiek. Gezocht wordt naar innovatieve combinaties van algemene en maatwerkvoorzieningen en een nieuwe wijze van financiering. Aanbieders van algemene- en maatwerkvoorzieningen zijn betrokken maar bijvoorbeeld ook een aanbieder van de volwassenen GGZ.

Deze pilot maakt onderdeel uit van bestuurlijke afspraken die in H6 verband zijn gemaakt met zorgaanbieders in de Wmo in het kader van innovatie en samenwerking. De pilot is nog in ontwikkeling en daarbij wordt meegenomen op welke wijze aansluiting/samenwerking met de andere pilot kan worden georganiseerd. In elk geval geldt voor beide pilots dat deze zich richten op inwoners in de wijken Bovenveen en Voorburg Noord.

5. Afsluitend

Het verbeteren en optimaliseren van de dienstverlening in het sociaal domein is een grote opgave die niet in een korte periode af te ronden of gerealiseerd is. Eerder is sprake van het doorlopend verder ontwikkelen en verbeteren van dit proces. De gemeentelijke organisatie zal hier op moeten inspelen en zich in moeten stellen op een continue ontwikkeling en aanpassing aan maatschappelijke behoeften en trends. De gemeente kan dit ook niet alleen en is mede afhankelijk van een goede samenwerking met maatschappelijke partners en zorgaanbieders. De in deze brief geschetste verandering van werkwijze en organisatie van de dienstverlening zal dan ook de komende periode verder ontwikkeld en geïmplementeerd worden.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

B.J.D. Huykman
secretaris

K. Tigelaar
burgemeester

Bijlage(n) bestemd voor de raad:

1679256	Dienstverleningsmodel
1679254	Concept Contourenplan dienstverlening Sociaal Domein
1679255	Reactie op advies Participatieraad