EVALUATIE BELEIDSKADERS SOCIAAL DOMEIN RIDDERKERK

Mei 2020

1. Inleiding

De beleidskaders op het gebied van Jeugdhulp, Wmo en Participatie zijn in verscheidene vormen (al dan niet schriftelijk vastgelegd) tussentijds geëvalueerd. In aanloop naar het nieuw Integraal Beleid Sociaal Domein hebben we ook stil gestaan bij de resultaten van het voorgaande beleid. We hebben daarvoor de volgende kaders geëvalueerd:

- Meerjarenbeleidskader Jeugdhulp (2015-2018)
- Integraal Jeugdkader 2016-2020 'Gewoon opgroeien'
- Beleidsplan Wmo Ridderkerk (2015-2018)
- Welzijnskader Gewoon Meedoen (2016-2020)
- Beleidskader Participatiewet Ridderkerk 'Samenwerken aan werk'

Het doel van deze evaluatie is voornamelijk om inzichtelijk te maken welke verbeteringen we ten opzichte van het huidige/oude beleid zouden willen doorvoeren. Daarom hebben we onszelf de volgende centrale onderzoeksvraag gesteld:

- **Welke leerpunten kunnen we trekken uit de achterliggende beleidsperiode?**

In die vraag liggen de volgende twee deelvragen besloten:

1. Wat moeten we behouden?
2. Waar liggen verbeterpunten?

Uitgangspunt
Als insteek voor de evaluatie(s) hebben we het uitgangspunt gehanteerd dat we een effectieve evaluatie vormgeven op basis van:

1. Een documentenanalyse van reeds uitgevoerde onderzoeken en beleidsplannen;
2. Aanvullende kwalitatieve gesprekken met beleidsmedewerkers en uitvoerend medewerkers;
3. Input vanuit bijeenkomsten met maatschappelijke organisaties en inwoners/doelgroepen.

2. Leeswijzer

We starten het verslag van deze evaluatie met de documentenanalyse. Per beleidsterrein, te weten Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, maken we inzichtelijk welke bevindingen met het oog op nieuw beleid van belang zijn. We hebben diverse beschikbare documenten tegen het licht gehouden.

Vervolgens hebben we inzichtelijk gemaakt wat de belangrijkste leerpunten zijn vanuit de aanvullende gesprekken die zijn gevoerd met beleidsmedewerkers en uitvoerend medewerkers uit de BAR-organisatie.

Tot slot hebben we in beeld gebracht welke input is geleverd vanuit de twee bijeenkomsten die zijn gehouden op 18 februari 2020 met inwoners en doelgroepen en op 5 maart 2020 met maatschappelijke organisaties.

3. Evaluatieverslag

In dit hoofdstuk behandelen we de uitkomsten en bevindingen uit:

1. De documentenanalyse van reeds uitgevoerde onderzoeken en beleidsplannen;
2. Aanvullende kwalitatieve gesprekken met beleidsmedewerkers en uitvoerend medewerkers;
3. Input vanuit bijeenkomsten met maatschappelijke organisaties en inwoners/doelgroepen.

3.1 Documentenanalyse

Voor de totstandkoming van het Integraal Beleid Sociaal Domein hebben we onder andere onderstaande documenten geanalyseerd. Deze documenten en de analyse ervan hebben in meer of mindere mate een evaluatief karakter. De inzichten en bevindingen die we hieruit hebben opgedaan, vormen het eerste onderdeel van het evaluatieverslag.

Participatiewet
• Evaluaties participatiewet (in 2016/2017) B-A-R • Incl. beleidsaanpassingen
• SCP rapport - Eindevaluatie van de participatiewet
• Onderzoek (tekort) BUIG + maatregelen (2017/2018) B-A-R
• Onderzoek concerncontrol naar participatiewet in 2017 (Albrandswaard en Ridderkerk)
• Onderzoek rekenkamercommissie in 2019 naar uitvoering participatiewet in RK
• Beleidskader participatiewet 'Samenwerken aan werk'
• Bestuursrapportages Ridderkerk
Belangrijke bevindingen
Uit analyse van meerdere beleidsdocumenten komen een aantal belangrijke aandachtpunten voor het integrale beleid naar voren. De ***visie op de meerwaarde van arbeid*** in het beleidskader *Samen*werken aan werk is nog steeds van toepassing. Werk heeft zowel een materiële als psychologische als sociale meerwaarde. Het lijkt echter nodig om deze visie ook uit te breiden op participatie in het algemeen, en aandacht te hebben op ontwikkelingen met betrekking tot de waardering van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk en onbetaalde nuttige werkzaamheden in het algemeen. Want voor veel mensen is het niet mogelijk om zelfstandig te voorzien in de kosten voor levensonderhoud. Bovendien zijn er ook veel mensen die werk doen waarbij ze weinig voldoening ervaren zonder dat er echt realistische andere mogelijkheden zijn. Ook verdienen veel mensen met hard werken net voldoende om hun rekeningen te kunnen betalen, en is er ook een toenemend aantal werkende armen. Dit blijkt bijvoorbeeld aan het aantal werkenden die een beroep doet op schulddienstverlening en bijvoorbeeld de voedselbank. Inkomenszekerheid en financiële ondersteuning om mee te kunnen doen is voor hen noodzakelijk. Daarbij is het een keuze om er al dan niet voor te zorgen dat ***werk loont*** en de ***armoedeval*** wordt vermeden. Financiële problemen gaan vaak hand in hand met zorgvragen. Daarom is het belangrijk om ***inkomensondersteuning en –vorming door middel van werk mee te nemen bij de behandeling van andere zorgvragen en oplossingen***. De waardering van werk moet in een integraal beleidskader tevens gezien worden in verhouding tot gezondheid, het gezin en de omgeving. De waarde van werk is immers relatief ten opzichte van andere thema's die in een mensenleven van belang zijn en ook te maken hebben met mee kunnen doen, zoals intensieve verzorging van een gezinslid, het omgaan met een verslaving, zorgen voor

woonruimte enzovoorts. Werk hoeft, hoewel belangrijk, dus niet als een doel op zich te worden bezien. Een evenwichtige waardering van werk en onbetaalde nuttige activiteiten biedt richting aan het stellen van prioriteiten bij *multiproblem*-situaties. Tegelijkertijd is het realistisch om te erkennen dat er aandacht moet zijn voor ***ondermijnende activiteiten***, zoals samenwoonfraude, adresfraude, zwart werken en dergelijke, met als gevolg dat er veel middelen onrecht- en doelmatig worden uitgegeven. Uit het oogpunt van sociale rechtvaardigheid en niet vanuit achterdocht is het nodig om ook dit onderwerp integraal te benaderen.

Het nieuwe beleidskader moet zorgen voor verbinding van beleid op het gebied van Werk en inkomen, minimabeleid en schulddienstverlening, onderwijsbeleid, economisch beleid en arbeidsmarktbeleid. Arbeidsmarktbeleid wordt wel op het niveau van de arbeidsmarktregio gevoerd waarbij het aansluit op de Participatiewet. Op lokaal niveau kan de verbinding beter. Daardoor sluiten re-integratietrajecten beter aan bij de mogelijkheden van de inwoner en bij de kansen op de arbeidsmarkt.
Het lokale werkgeversservicepunt kan een belangrijke rol spelen om een sterke impuls te geven aan het participatienetwerk. Samen met het ***participatienetwerk*** kunnen leerlijnen ontwikkeld worden die meer mensen uit de doelgroepen verbinden met lokale werkgevers.
Daarnaast is het nodig om ervoor te zorgen dat de ***doelgroep voor garantiebanen en nieuw beschut*** werk goed in beeld is en bereikt wordt.

Uit het ***Rekenkameronderzoek*** naar de uitvoering van de Participatiewet zijn door de Raad van Ridderkerk aanbevelingen overgenomen die vooral te maken hebben met meer uitvoerende beleidszaken, zoals verheldering van de begrippen duurzame toeleiding naar de arbeidsmarkt en effectiviteit van instrumenten, verdringing en maatwerk bij solliciteren. Ook de omschrijving van doelgroepen, doelstellingen, welke variabelen gemonitord worden en aandacht voor de interne organisatie hebben vooral een operationele invalshoek specifiek voor de uitvoering van de Participatiewet. De raad heeft aangegeven dat hiervoor aandacht moet zijn in het integraal beleidskader sociaal domein.

Uit een analyse naar de effectiviteit van verschillende instrumenten blijkt:

- dat werkervaringsplekken en scholing een positief effect hebben op uitstroom. Vrijwilligers werk lijkt geen effect te hebben op uitstroom, wat begrijpelijk is omdat dit vooral wordt ingezet bij uitkeringsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Van HalloWerk is het effect op uitstroom nog onvoldoende duidelijk vanwege de korte tijd dat dit wordt ingezet.
- dat de instrumenten beter in overeenstemming met het klantprofiel kunnen worden ingezet. Het is belangrijk om methodisch te werken. Een klantvolgsysteem gericht op re-integratie is daarvoor nodig.
- dat voor sommige klantgroepen instrumenten beter afgestemd moeten worden. Het gaat daarbij instrumenten voor vergunninghouders en de nieuwe doelgroep arbeidsbeperkten.
- Dat er meer instrumenten nodig zijn voor inwoners die niet werk als uitstroomperspectief hebben.

Het is belangrijk is dat operationele aandachtspunten goed aansluiten bij of volgen uit het integraal beleidskader. Doelstellingen die bijvoorbeeld horen bij de 'inclusieve samenleving' hebben veel te maken met sociaal duurzame wijken, buurten, arbeidsmarkt, en maatschappelijke cohesie. Die moeten ertoe bijdragen dat mensen sociaal, financieel, fysiek, mentaal en emotioneel kunnen meedoen in de samenleving. Voorzieningen dienen daarom gericht te zijn en bij te dragen aan een zoveel mogelijk normaal functioneren en minder gericht te zijn op bijvoorbeeld een beperking. De ***afstemming van beleid en uitvoering*** moet geborgd worden door het werken via de PDCA-cyclus. ***Informatiegestuurd werken*** geeft richting en verhoogd de doeltreffendheid en efficiency van de interventies. ***Kennis*** van de nieuwe doelgroepen en succesvolle interventies dient

vergroot te worden. Het gaat daarbij bijvoorbeeld over het herkennen van Licht verstandelijk beperktheid, psychische problematiek en het adequaat daarmee omgaan. Het gebruiken van ***wetenschappelijke inzichten*** als leidraad voor de dienstverlening kan worden verbeterd.

De begeleiding van de doelgroep garantiebanen en nieuw beschut werk laat een continue stijgende lijn zien. Dit zijn mensen met een lagere loonwaarde dan het minimum loon waarvoor verschillende instrumenten zijn ontwikkeld om ze toe te leiden naar de arbeidsmarkt. Zij krijgen vaak een uitkering al dan niet samen met een loonkostensubsidie die aan de werkgever wordt betaald.
Dat deze groep stijgt is volgens de verwachting, omdat dit de nieuwe doelgroepen van de Participatiewet betreft die eerst onder de Wsw en de Wajong vielen. Volgens de ramingen bij de invoering van de Participatiewet zal deze groep toenemen tot 2055 en dan 40% van het klantenbestand uitmaken. Er zijn mensen die tot de doelgroep behoren die (nog) niet in beeld zijn.

In de periode vanaf de invoering van de Participatiewet is de ontwikkeling van het klantenbestand altijd minder gunstig geweest dan het landelijk gemiddelde en dan ongeveer gelijke gemeenten. In 2 jaren (2017 en 2018) is een vangnetuitkering aangevraagd omdat het tekort op de rijksmiddelen hoger was dan het eigen risico. 2 Keer is die ook toegekend. Over 2019 valt het tekort binnen het eigen risico, maar dat komt doordat het eigen risico is verhoogd.

Bij de aanvragen voor een vangnetuitkering hebben we uitgebreid onderzoek gedaan naar mogelijke oorzaken. Alleen interne oorzaken maken het doorslaggevende verschil. Daarom zijn de volgende maatregelen voorgesteld om het tekort terug te dringen:

1. Optimaliseren van instrumenten voor de begeleiding van klanten naar de arbeidsmarkt
1. Intensievere begeleiding door een andere verdeling van klanten en meer personele inzet
2. Efficiëntere handhaving
3. Verbeteren van de interne organisatie

Doordat er meer middelen beschikbaar zijn gesteld zijn er essentiële functies ingevuld of uitgebreid -zoals die van een kwaliteitsmedewerker – en is een extra leidinggevende laag toegevoegd. Er zijn inmiddels meer klantmanagers beschikbaar. Instrumenten worden geoptimaliseerd en de dienstverlening wordt uitgewerkt voor de verschillende segmenten.

Wet maatschappelijke ondersteuning

- Beleidsplan Wmo 2015-2018
- Welzijnskader Gewoon Meedoen 2016-2020 + uitvoeringsprogramma
- Rekenkamerrapport* Wmo RK (decentralisatie van de zorg)
- Bestuursrapportages Ridderkerk

Belangrijke bevindingen

- De visie op maatschappelijke ondersteuning is aan weinig verandering onderhevig. Daar is een consistente lijn te zien. Maximaliseren van zelfregie en eigen kracht, zorgen voor een vangnet voor kwetsbare personen, en inzet op preventie en vroegsignalering en aandacht voor integraal werken.
- Een doelstelling was om meer tijd voor zorg en minder bureauwerk te realiseren. Het beperken van de administratieve last is een blijvend punt van aandacht.

- Op het gebied van monitoring was een belangrijke ambitie om de verschuiving van zorg naar welzijn te meten. Deze ambitie blijft overeind en zullen we de komende periode verder moeten uitwerken.
- De ambitie is uitgesproken om ondersteuning uit te voeren binnen het beschikbaar budget. Dit is niet realistisch gebleken met oog op dalende rijksinkomsten in combinatie met autonome toename van hulpvragen.
- In het oude kader gold de Wet bescherming persoonsgegevens. In het nieuwe kader is de AVG van kracht. Voor de impact van de AVG op de (on)mogelijkheden van integraal beleid en integraal werken moet aandacht zijn in het nieuwe kader.
- Voor mensen met GGZ problematiek geldt dat er sinds 2020 nieuwe wetgeving van kracht geworden is (wet verplichte ggz, wet zorg en dwang, wet forensische zorg). Hiervoor moet aandacht zijn in het nieuwe beleidskader.
- In het Wmo beleidsplan wordt gesproken over het Wmo burgerplatform. Dit is het Maatschappelijk Burger Platform geworden. Het inclusiepanel is hiervan onderdeel geworden.
- Het belang van samenwerking tussen wijkteam en wijkverpleegkundige, 1e en 2e lijnorganisaties blijft onverminderd van kracht.
- In het Wmo beleidsplan wordt gesproken over de inkoopmethode *bestuurlijk contracteren* voor de Wmo. De contracten lopen in 2021 tot hun einde. Het nieuw beleidskader is het kader voor komende aanbestedingen.
- Voorzienbaarheid van woningaanpassingen is in het beleidsplan Wmo opgenomen. In de achterliggende jaren is door jurisprudentie de reikwijdte van dit begrip sterk beperkt. Zo is het ouder worden in algemene zin niet automatisch een reden om aan te nemen dat de woning aangepast moet worden. Verwijtbare nalatigheid moet door de gemeente worden aangetoond om een woningaanpassing op basis van voorzienbaarheid af te wijzen. In het nieuw beleidskader zal aandacht moeten zijn voor het scheppen van voorwaarden om de noodzaak van woningaanpassingen zo objectief mogelijk te kunnen afwegen. Dit kan bijvoorbeeld door het uitvoerbaar maken van het verhuisprimaat en het informeren van inwoners over- en intensief ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen om binnen de eigen mogelijkheden de woning levensloop bestendig te maken. Ook het maken van afspraken met woningbouwcorporaties hoort tot de mogelijkheid.
- In het kader ‘gewoon meedoen’ is wijkgericht werken als doel gesteld: In elke wijk is een welzijnsaanbod dat past bij het karakter van de wijk. Dit aanbod komt tot stand door initiatieven uit de wijk en is opgenomen in de sociale kaart (samenwerking tussen wijkteam en leefbaarheidsteam(olv wijkregie)). In het Integraal Beleid Sociaal Domein zouden we hierop moeten voortbouwen.
- De aandacht die er in het Integraal beleidskader Gewoon meedoen is voor de verbinding tussen formele en informele zorg zouden we moeten voortzetten.
- De elementen als ‘het inzetten van de eigen talenten voor de wijk’ en sport en cultuur als middel tegen eenzaamheid en bevordering van talentontwikkeling zouden we moeten continueren.
- De indicatoren in het beleidskader ‘gewoon meedoen’ kunnen ook voor het Integraal Beleid Sociaal Domein gebruikt worden.
- Het rekenkamerrapport ‘decentralisatie van de zorg’ biedt belangrijke aanknopingspunten voor nieuw beleid, waarbij misschien wel de meest essentiële voor de komende periode: Het idee achter de decentralisaties is dat zorg beter en goedkoper uitgevoerd kan worden door de gemeenten. Dit vergt een transformatie, een nieuwe werkwijze: niet werken vanuit het recht op zorg of uitkering, maar vanuit de eigen mogelijkheden van inwoners, de inzet van de sociale omgeving en vanuit preventief en integraal denken. De transformatie vraagt om een lerende gemeente die telkens zoekt naar *waar moet ik op investeren om ook in de toekomst een goed lokaal zorgsysteem te hebben*?

- Het college heeft in het kader van het rekenkamerrapport ‘decentralisatie van de zorg’ de volgende elementen uitgesproken die relevant zijn voor de opstelling van nieuw beleid:
  -Bij het ontwikkelen van nieuw beleid vinden wij het wenselijk dat dit zo integraal als mogelijk gebeurt. Integraliteit is hierbij niet een doel op zichzelf. We streven binnen onze eigen dienstverlening naar integraliteit met het oog op een *duurzaam resultaat voor onze inwoners en het (gezins)systeem waar zij deel van uitmaken*.
  -Wij hebben, naast integraliteit binnen onze eigen dienstverlening, ook aanvullend aandacht voor samenhang met de inzet van onze maatschappelijke partners zoals bijvoorbeeld op het gebied van participatie (werk), inkomen/armoede, preventie en gezondheid. Dit doen wij vanuit de wetenschap en het uitgangspunt dat het van cruciaal belang is dat *iedereen naar vermogen mee kan doen*.
  - De gemeentelijke organisatie is reeds actief met een ‘bottom-up’ aanpak waarbij de processen (klantroutes) rondom de toegang en meervoudige casuïstiek doorgelicht worden. Van daaruit zullen we met het oog op integraliteit processen wijzigen, werkafspraken maken en inzichtelijk maken welke eventuele aanpassingen in verordeningen en beleidsregels nodig zijn.
- De wens om het subsidiebeleid en het vrijwilligerswerk te verbinden met het sociale team is in de praktijk weinig haalbaar gebleken. De druk bij de wijkteams ligt meer bij het toeleiden naar hulp, en de hulpverlening zelf. Er is ook een toename van hulpvragen bij het wijkteam gesignaleerd. Wel is de verbinding tussen de wijkteams en welzijn gelegd.
- De wens om te werken langs het principe ‘één huishouden, één plan, één regisseur is in de praktijk moeilijk uitvoerbaar gebleken. De oorzaak hiervoor is vooral te vinden is wisselingen van personeel en de grote verscheidenheid aan rollen en taken die aan het wijkteam zijn toebedeeld (indiceren, regisseren, hulpverlenen, netwerken). Ook privacywetgeving staat tot op heden vaak nog de uitvoerbaarheid in de weg.
- In het Wmo beleidsplan is de ambitie opgenomen om één beleid informele zorg op te stellen voor het sociaal domein. Dit is niet als zodanig uitgevoerd. Wel is er op velerlei wijze veel aandacht geweest voor vrijwilligerswerk en mantelzorg onder andere ook via de welzijnsstichting (S&W/Facet).
- De uitwerking van ingangen en toegangen naar hulp en ondersteuning zouden worden opgenomen in een nota ‘Thuis in de Wijk’. Deze nota is niet tot stand gekomen. Wel hebben we een traject met de naam GIDS opgestart. Dit traject is nog niet afgerond maar heeft tot doel om duidelijkheid te verschaffen over de vorming van ingangen en de Integrale Toegang.
- Er is geen sociaal team. We werken vanaf 2015 met wijkteams. Ook het Jeugd en Gezins Team wordt genoemd. Dit is nooit als zodanig geïmplementeerd.
- Maatschappelijk werk als algemene voorziening is ondergebracht in wijkteam.
- De eigen bijdrage is gemaximaliseerd op 19 euro per maand (abonnementstarief).
- Alleen voor de algemene schoonmaakvoorziening en het collectief vervoer wordt een eigen bijdrage gevraagd.
- Beschermd Wonen bevindt zich in een doordecentralisatie naar afzonderlijke gemeenten met een ingroeipad van 10 jaar.
- Monitoring is niet conform beleid doorontwikkeld, maar wel in samenhang met Jeugd en participatie vormgegeven.
- PGB en ZIN zijn aan elkaar gelijk gesteld, met die voorwaarde dat een cliënt of diens begeleider in staat moet zijn om het PGB te beheren.
- Cliëntondersteuning is voor iedereen beschikbaar.
- De algemeen toegankelijke voorziening voor zorg-, gemaks- en welzijnsdiensten zijn deels belegd bij Stichting Facet. Huishoudelijke hulp wordt aangeboden middels de algemene Schoonmaak voorziening
- Vervoer is inmiddels samen met jeugd- en leerlingenvervoer aanbesteed (2019)

- Mantelzorgcompliment: uitgevoerd als geldbedrag via de ridderkerkpas
- AMHK is doorontwikkeld naar 'Veilig Thuis' als dochter van JBRR.
- De wijkverpleegkundige wordt (nog steeds) gefinancierd vanuit de zorgverzekeringswet.
- Een beleid informele zorg is tot op heden niet opgeleverd. Deze staat op de planning voor 2021 (collegeprogramma RK)
- Uit de bestuurlijke verhandeling van het rekenkamerrapport 'decentralisatie van de zorg' is gebleken dat de 'overlegtafel begeleiding' niet altijd even intensief benut is. Het college heeft in de reactiebrief uitgesproken dat er gestuurd zal worden op het halen van een hogere frequentie. Daarnaast is aangegeven dat er bij de overlegtafel zowel op initiatief van gemeente als zorgaanbieders actuele onderwerpen geagendeerd kunnen worden die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Dus niet alleen administratief maar ook beleidsmatig. Bijvoorbeeld hoe gezamenlijk verder vorm gegeven wordt aan het transformatieproces. Het betreft daarmee automatisch ook de verbetering van de samenwerking tussen de nulde-, eerste- of tweedelijns aanbieders onderling en met de gemeente.
- Uit de reactiebrief van het college omtrent het onderdeel 'mantelzorg' zoals benoemd in het rekenkamerrapport 'decentralisatie van de zorg' is gebleken dat dit een beleidsmatig onderwerp betreft dat de afgelopen jaren continue in beweging is geweest. In december 2019 heeft de raad ingestemd met de inhoudelijke heroriëntatie van de dienstverlening door Stichting Facet waaronder dus ook de inzet op het gebied van mantelzorg. Vanaf 2020 wordt deze voortgezet en hiervoor zijn structureel middelen nodig. Vanwege de toegenomen vraag is de structurele inzet uitgebreid met administratieve ondersteuning in vergroting van de inzet van de mantelzorgondersteuning. We monitoren of deze structurele en incidentele inzet voldoende is.
- Tevens is uit de bestuurlijke verhandeling van het rekenkamerrapport 'decentralisatie van de zorg' gebleken dat de bestuur rapportages continue in ontwikkeling zijn. De optimalisatie van werkprocessen, systemen en (sturing op) eenduidige registratie zijn belangrijke randvoorwaarden. Deze zijn onderdeel van de doorontwikkeling Domein Maatschappij. Daarnaast geldt dat bij een grotere informatiebehoefte en de wens tot stappen te zetten naar meer data-gedreven werken dat dit in hoofdlijn 2 aandachtspunten kent: 1. De administratieve lasten bij de medewerkers en onze partners te blijven beperken. 2. Aanvullende investeringen in systemen en data-analyse zijn noodzakelijk.
- Het beroep op de Wmo groeit. Dit is ook te zien in het aantal beschikkingen dat is afgegeven en het aantal unieke cliënten dat in zorg is. Ten opzichte van 2018 is in 2019 het aantal unieke cliënten in zorg met 2.25% (86) toegenomen. Hieronder volgt per productgroep het groeipercentage in het aantal beschikkingen van 2019 ten opzichte van 2018. Huishoudelijke ondersteuning +11%. Begeleiding +8%. Rolstoelvoorzieningen +7%. Vervoersvoorzieningen nagenoeg gelijk gebleven (-0.5%). Woonvoorzieningen toename van 8%.

Jeugdwet

- Meerjarenbeleidskader jeugdhulp 2015-2018
- Integraal Jeugdkader 2016-2020 'Gewoon opgroeien' + uitvoeringsprogramma
- Bestuursrapportages Ridderkerk

Belangrijke bevindingen

Het **Meerjarenbeleidskader Jeugdhulp Ridderkerk** gaat uit van de volgende visie en missie:

Visie:
We zetten in op een krachtige zelfredzame omgeving om veilig, gezond en kansrijk op te groeien en zorgen ervoor dat jeugdigen in gemeente Ridderkerk die echt zorg nodig hebben, de juiste zorg krijgen voor de juiste duur en op het juiste moment.

Jeugdigen kunnen kansrijk en veilig opgroeien

- Jeugdigen in gemeente Ridderkerk kunnen kansrijk en veilig opgroeien, hun talenten ontwikkelen en naar vermogen participeren in de samenleving. Hierbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van jongeren, ouders en hun netwerken.
- Waar mogelijk, gewenst of noodzakelijk bieden we hulp en ondersteuning op maat en is extra aandacht mogelijk voor hen die dat nodig hebben.

Missie:

1) *De juiste ondersteuning op de juiste plek op het juiste moment*
2) *De ondersteuning is van goede kwaliteit en wordt efficiënt en integraal geleverd*
3) *De kosten blijven binnen de beschikbare middelen*

Bijbehorende beleidsdoelstellingen zijn:

- voorkomen van zware jeugdzorg/hulp
- goedkopere vormen van jeugdhulp
- betere jeugdzorg/hulp

Centraal uitgangspunt: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur

De visie en missie kunnen meegenomen worden in de nieuwe nota. Deze gelden nog steeds.
Er is in de afgelopen jaren ingezet op het bieden van zorgcontinuïteit en we hebben gezorgd voor een solide basis op het gebied van jeugdhulp. Door meer aandacht te besteden aan signaleren en preventie kan eerder hulp en ondersteuning geboden worden. Hierdoor kan mogelijk zwaardere hulp voorkomen worden en kunnen kosten gereduceerd worden. Door samen te werken met partners kan inzicht verkregen worden in de verschillende vraagstukken en kan aanvullend hulpaanbod worden ontwikkeld.

Het Integraal Jeugdkader heeft ingezet op de volgende visie:

- Alle jeugdigen groeien gezond en veilig op en krijgen binnen de Ridderkerkse gemeenschap voldoende mogelijkheden om hun talenten te ontwikkelen en –naar eigen vermogen- in de samenleving te participeren.
- Ridderkerk zet in op versterking van de eigen kracht van jeugdigen en hun ouders. De gemeente ondersteunt daarbij wanneer dit nodig is. Wanneer jeugdigen zorg nodig hebben, ontvangen zij passende, op maat gerichte zorg.
- Ridderkerk wil voor jeugdigen een aantrekkelijke gemeente zijn om in op te groeien, in te wonen, onderwijs te volgen, te werken (vrijwillig/betaald) en te recreëren & sporten.

Uitgangspunt daarbij was om uit te gaan van positief jeugdbeleid. Er is ingezet op een stevige basis voor de jeugd. Deze visie blijft ook voor de toekomst onverminderd van kracht.

- De samenwerking tussen het wijkteam en het preventieve voorveld (jeugdgezondheidszorg, welzijn etc.) is de eerste jaren na de decentralisatie en vorming van de wijkteams wat op de achtergrond geraakt. De afgelopen 1,5/2 jaar is hier weer meer op geïnvesteerd. Dit is een belangrijke ontwikkeling, om ook mee te nemen in de uitvoering van het nieuwe integraal beleid sociaal domein.

- Er is tevredenheid over de activiteiten die hebben plaatsgevonden en de samenwerking met samenwerkingspartners, zoals culturele partners, sportverenigingen, Facet etc. Door tijdgebrek is er echter onvoldoende integraal gewerkt, ook onderling binnen de gemeente. Hier valt voor de toekomst nog veel winst te behalen.
- Continuïteit in personeel en investeren in contacten en samenwerkingspartners is zeer belangrijk! Hier moet meer tijd en ruimte voor vrijgemaakt worden.
- Nog extra aandacht de komende periode voor de doorlopende leerlijn en doorlopende zorglijn.
- Inzetten op de verbinding zorg-onderwijs blijft een aandachtspunt
- Meer aandacht nog voor basisvaardigheden o.a. bij kinderopvang, onderwijs en huisartsen
- Inzetten op gezonde leefstijl en positieve gezondheid
- Cultuur wordt steeds meer ingezet als middel om in te zetten op maatschappelijke vraagstukken als eenzaamheid, zinvolle dagbesteding etc.
- Middels vroegsignalering, preventie en snelle inzet van lichte zorg willen we het beroep op de zwaardere zorg verlagen. In het gedwongen kader en in de crisishulp mogen geen wachtlijsten ontstaan. *-> momenteel is er sprake van wachttijden bij de wijkteams en bij de gecontracteerde aanbieders (zowel lokaal als regionaal)*
- De expertise van de verschillende soorten ambulante ondersteuning, die destijds versnipperd georganiseerd was over diverse instellingen, zijn samengevoegd in het Jeugd- en Gezinsteam: JGT -> *wijkteam*
- Wanneer er meer aan de hand is dan neemt de Jeugd en Gezinscaoch: JGC de casusregie over. -> *wijkteamprofessional*
- Om passende zorg te kunnen regelen moeten we de beschikbaarheid regelen. Dit doen we middels subsidiering en contractering -> *in 2017 hebben we jeugdhulp en inzet inde wijkteams aanbesteed. We verstrekken geen subsidie meer aan zorgpartners.*
- De inkoop en subsidiering gebeurt via 2 pijlers: Goede partnership tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op basis van heldere (contract)afspraken waarin de focus ligt op resultaat en oog blijft voor verschillen en het – in de wijk – bij elkaar brengen van (zorg)inhoudelijke en budgettaire afwegingen -> *wijkgerichte werken kan naar een hoger niveau worden getild*
- Het transitiearrangement garandeert de continuïteit van zorg voor jeugdigen voor een periode van 2 jaar met optie tot een verlenging van 1 jaar. Dit biedt de gemeente de gelegenheid om te komen tot de inrichting van een gedegen financieel systeem en een start te maken met de transformatie die moet leiden tot de beheersbaarheid van de stijgende (zorg)kosten in relatie tot de spanning die er staat tot de kortingen die vanuit het Rijk worden opgelegd. *-> kosten blijven (voor Ridderkerk) stijgen*
- Door zichtbaar en bereikbaar te zijn in de wijk voor professionals en inwoners kunnen de ondersteuningsvragen laagdrempelig door het JGT ontvangen worden. -> *staat onder druk vanwege stijgend aantal vragen en bijbehorende wachtlijsten*
- Voor 2015 zal bezien worden of de rol van de procesregisseur van het JGT gecombineerd kan worden met de regie op de sociale wijkteams (integratie met de sociale wijkteams voor volwassenen) -> *wijkteams zijn voornamelijk jeugd georiënteerd. Er zijn geen sociale teams binnen de gemeente werkzaam. Dit zijn de afdelingen Wmo / participatie, etc.*
- JGC's kunnen een beroep doen op het Consultatie en Advies Team voor aanvullende multidisciplinaire expertise of een diagnose. *-> zijn nu de gedragsdeskundigen binnen het wijkteam*
- Gezamenlijk met 3 gemeenten optrekken levert voordelen op. Naast de uitwisseling binnen de teams in de gemeente bestaat de mogelijkheid om bij drukte of calamiteiten bij te springen, maar ook het invliegen van specifieke expertise die een ander team wel of meer aanwezig is. -> Er wordt gezamenlijk ingezet op deskundigheidsbevordering. *Alle wijkteams hebben te maken met wachtlijsten. Uitwisseling binnen de teams heeft niet/nauwelijks plaatsgevonden. Gemeentebesturen geven er bovendien de voorkeur aan*

dat wijkteams op gemeenteniveau werkzaam zijn en niet gemeente overstijgend. De wijkteams werken niet altijd uniform (middels procesbeschrijvingen wordt daar wel vorm en inhoud aan gegeven).

- Een van de activiteiten was het uitvoeren van een 0-meting. Reden hiervoor was dat een stevige preventieve aanpak in de wijken van Ridderkerk begint met zicht hebben op de vragen die er leven. Het resultaat moest zijn: in iedere wijk een passend aanbod van preventieve- en welzijnsactiviteiten. Deze 0-meting is, o.a. door capaciteitsproblemen, niet uitgevoerd. Er hebben wel veel preventieve- en welzijnsactiviteiten plaatsgevonden. Voor het op te stellen integraal beleid sociaal domein is een gemeentescan, met sommige onderdelen op wijkniveau, uitgevoerd. Dat geeft goede informatie en een goed vertrekpunt voor het nieuw op te stellen beleid en de uitvoering voor de komende jaren.
- Er heeft op regelmatige basis overleg plaatsgevonden tussen gemeente/ wijkteam, samenwerkingspartners en zorgaanbieders (bv. managersoverleg). Netwerkbijeenkomsten over bepaalde thema's zijn i.v.m. andere prioriteiten, nog onvoldoende van de grond gekomen.
- Ongeveer 20% van de ondersteuningsvragen betreft vragen waarbij sprake is van matige tot ernstige of meervoudige problematiek. Hierbij is casusregie door het JGT noodzakelijk.
- Stijgende hulpvraag, toenemende wachtlijsten, financiële tekorten

3.2 Aanvullende kwalitatieve gesprekken met medewerkers

We hebben een aanvullende uitvraag gedaan bij beleidsmedewerkers en medewerkers uit de uitvoering. De twee deelvragen stonden hierbij centraal:

- Wat moeten we behouden?
- Waar liggen verbeterpunten?

Participatiewet / Wet maatschappelijke ondersteuning / Jeugdwet

Wat zijn jullie ervaringen?

- Medewerkers die vanuit een andere discipline aan een casus werken komen soms in een patstelling of tegenover elkaar te staan.
- Er wordt vanuit het wijkteam soms te snel naar bijstand en uitkering als oplossing gekeken, terwijl er andere oplossingen zijn.
- Er is te weinig kennis en kennisoverdracht over elkaars werkveld wat begrip niet bevorderd.
- Er is teveel verloop van personeel en daardoor kennisverlies. Daardoor geen continuïteit.
- Er zijn te weinig tools om specifieke problemen van nieuwe doelgroepen te herkennen zoals licht verstandelijke beperkingen.

Wat moeten we zeker behouden?

- Collega's vanuit verschillende teams zoeken elkaar inmiddels beter op.
- Maatwerk kunnen bieden moet behouden worden. Daardoor kunnen we meer naast de mensen staan en kunnen we afwijken van de standaard.
- Teamleiders staan dichterbij de uitvoering . Dat wordt gewaardeerd.
- Bij aanvragen wordt er al breder gekeken en is er meer aandacht voor de mate van zelfredzaamheid.

Wat kan beter?

- Er is behoefte aan casusregie. Dat voorkomt dat medewerkers vanuit verschillende disciplines onbedoeld elkaar tegenwerken of in een patstelling komen, waar uiteindelijk de klant de dupe van wordt. Ontschotting, ook in de uitvoering, is van belang. Ook Wmo en Werk & Inkomen integreren in de integrale benadering.
- Duidelijkheid over (on)mogelijkheden delen van informatie op casusniveau in het kader van de AVG.
- Samen zoeken naar de mogelijkheden ('gat in de donut') in plaats van focus op de belemmeringen bij het vinden van oplossingen op casusniveau.
- Verbetering afstemming beleid-uitvoering. Uitvoering tijdig betrekken zodat goed geanticipeerd kan worden op beleidswijzigingen of nieuwe taken voor de wijkteams. Uitvoering hier ook tijdig bij betrekken.
- Uitkomst van (integrale) hulpverlening bij meervoudige problematiek is niet altijd vooraf duidelijk te bepalen. Hier ruimte in bieden.
- Aanbevolen wordt rekening te houden met een groep mensen in de caseload die altijd een bepaalde mate van begeleiding nodig blijven houden (denk aan personen met een licht verstandelijke beperking). In plaats van het volledig afsluiten van een dossier, is het verstandig contact op 'waakvlamniveau' te blijven houden om escalatie of verergering van problematiek te voorkomen. Er ook rekening mee houden dat er een groep mensen is zonder sociaal netwerk, die ook geen sociaal netwerk op kunnen bouwen.
- Vind een goede balans in het wijkteam tussen generalisme en (behoud van) specialisme. Niet alle wijkteamleden hebben bijvoorbeeld deskundigheid op het gebied van drang en dwang.
- Vind een goede balans in de omgang met wachttijden en prioritering in het in behandeling nemen van casussen. Als sprake is van lichte, enkelvoudige problematiek kan dit zich ontwikkelen tot zwaardere, complexe problematiek wanneer het te lang duurt voordat er ondersteuning kan worden ingezet.
- Investeer meer in preventie en bied ruimte voor preventieve inzet binnen / vanuit het wijkteam.
- Stuur beter op resultaten en kosten van trajecten die worden ingekocht bij derden.
- Onderwijs verwijst snel naar wijkteam en is snel geneigd een onderzoek en diagnose te willen. Dit is in strijd met het principe 'normaliseren'. De verantwoordelijkheid van schoolbesturen in het kader van passend onderwijs en de verantwoordelijkheid van de gemeente op het gebied van de jeugdhulp: deze scheidingslijn is te onduidelijk. Hier dient meer aandacht voor te komen en dienen duidelijke afspraken over te worden gemaakt.
- Er is de behoefte en de wens om kennis over elkaars werk te delen. Ook met vrijwilligers. Zo vroeg mogelijk kennis delen.
- Niet alle casussen hebben een donut-oplossing, soms kunnen dingen niet.
- We kunnen meer met mensen denken en niet voor mensen denken, dus meer naast de mensen staan.
- Communicatie richting de burger kan beter. Ook moet essentiële info in andere talen worden gegeven (vb. vrijstelling van inburgeringsverplichtingen. Tigrinja, arabisch etc.). Andere suggestie: vertaalapp voor analfabeten.
- Teamleiders moeten achter de medewerker staan en inhoudelijke kennis van zaken hebben.
- Er zijn meer diagnosemogelijkheden nodig, zoals een taaltest aan de voorkant.
- Er mag meer ruimte zijn om de zelfredzaamheid van klanten te vergroten.
- Samenwerken met Wmo en wijkteam. Lijst van gezinnen.
- Iedereen die in dienst komt laten snuffelen bij andere teams. Kennis, kennis, kennis.
- Breder naar een casus kijken, ook samen met andere teams.

3.3 Input vanuit bijeenkomst met partners over Integraal Beleid Sociaal Domein

In het eerste kwartaal 2020 hebben we een brede bijeenkomst met partners en een bijeenkomst met inwoners en adviesraden gehouden. In die bijeenkomsten hebben we input opgehaald bij onze maatschappelijke partners ten behoeve van het nieuw Integraal Beleid Sociaal Domein. Tijdens deze bijeenkomst hebben we via de werksessies ook stil gestaan bij de evaluatieve vragen:

- Wat moeten we behouden?
- Waar liggen verbeterpunten?

Input vanuit bijeenkomst inwoners/adviesraden

Participatiewet/Participatie

Wat gaat goed?
-er begint rust te komen in de gemeentelijke organisatie.
-gemeente is laagdrempelig.
-spreekuur collegeleden wordt gewaardeerd.

Wat kan beter?
-brede toegankelijkheid, verlagen drempels, beperken doorlooptijden.
-bereikbaarheid medewerkers. Via keuzemenu z.s.m. op 'plaats van bestemming'.
-aanbod bij dienstverleners meer bekendheid geven.
-meer maatwerk.
-'omgekeerde ambtenaar': luisteren, kennis van zaken, creativiteit. Werken vanuit de menselijke maat.
-met elkaar (met inwoners en ketenpartners).

Waar loopt u tegen aan?
-wetgeving/procedures soms in de weg.
-dienstverleners sneller geholpen dan inwoner zelf.
-inwoners haakt af door drempels zoals keuzemenu.
-gemeente koppelt soms niet terug.
-praten over i.p.v. mét de inwoner
-wisselingen in personeel.
-kwaliteit hulp afhankelijk van behandelend ambtenaar.
-wachtlijsten
-soms ingewikkeld waar je voor wat moet zijn bij de gemeente.

Wat ontbreekt in het aanbod?
-bieden van perspectief en een duurzame oplossing aan inwoner.
-probleem van inwoner centraal stellen.
-capaciteit, deskundigheid & financiën op orde.
-integraal werken/integrale blik.
-niet altijd uitgaan van zelfredzaamheid.
-mobility mentoring (stress sensitieve dienstverlening in de uitvoering).

Hoe kan het aanbod/de aanpak verbeterd worden?
-investeer in oplossingen buiten de gestelde kaders → pilot. Daarna eventueel omzetten in beleid.
-Goede afspraken tussen ketenpartners.

Welke behoeften/ontwikkelingen in de Ridderkerkse samenleving?

-sociale kaart op wijkniveau.
-delen van gegevens voor integrale dienstverlening (met toestemming).
-met elkaar (dus met partners en inwoners).
-zingeving.

Hoe kan het anders / beter?
-interventieteams: experimenteel casuïstiek met elkaar oplossen (ambtenaren en vrijwilligers → keten).
-maak meerjarig beleid, meerjarige aanpak.
-evalueer, werk samen en ga uit van vertrouwen.
-afspraak is afspraak.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Wat gaat goed?
-termijn worden behaald.
-zorgcontinuïteit in 2015 was goed.

Wat kan beter?
-verduidelijk de informatie op de website.
-bij (telefonisch) contact met de gemeente/een instelling worden vrijwilligers / professionals beter bejegend dan mensen uit de doelgroep en zij krijgen eerder antwoord op hun vragen.
-op cliëntondersteuning wordt niet gewezen en veel mensen uit de doelgroep zijn niet bekend met de mogelijkheid deze functionaris in te zetten.
-waardeer de ervaringsdeskundigheid van ervaringsdeskundigen en/of mantelzorgers beter.

Wat ontbreekt in het aanbod?
-(meer) ruimte voor burgerinitiatieven op gebied van wonen (en zorg/welzijn). Door combinatie van doelgroepen kan ontschotting ontstaan.
-aandacht voor (bevordering van) nabuurschap.
-één 'patiëntendossier' zoals bij artsen, waardoor informatie gedeeld kan en mag worden.
-meer empathie bij ambtenaren en minder 'willekeur'.

Jeugdhulp

Wat gaat goed?
-er mag best meer oog zijn voor wat goed gaat. In Ridderkerk gaan veel zaken goed, zoals het mantelzorgsteunpunt, de wijkbijeenkomsten, samenwerking met schuldhulpverlening, inzet van vrijwilligers / mantelzorgers, samenwerking jongerenwerkers / ouderenadviseurs en wijkteams
- Blauwe Klub: respijtzorg voor jongeren met een beperking (dagbesteding)

Wat kan beter?
-inwoners kunnen elkaar meer opzoeken, de onderlinge verbinding meer zoeken met elkaar.
-jeugd meer betrekken bij activiteiten die worden georganiseerd; bv. faciliteren stages van jeugdigen bij steunpunt mantelzorg.
- aandacht voor onafhankelijke cliëntondersteuning
- aandacht voor jongeren zelf of het aanbod te kunnen verbeteren

Wat ontbreekt in het aanbod?
-veel wisseling in personeel/ hulpverleners
- ambtelijk capaciteit om lokale kennis te vergaren en netwerken te kunnen realiseren en onderhouden

-procedures zijn soms/vaak ingewikkeld voor inwoners/cliënten; hoe werkt het met het zorgplan, het beschikbare budget, verlenging van arrangementen, inzet van persoons- gebonden budget e.d.?
-graag aandacht voor schuldenproblematiek onder jongeren; dit neemt toe. Preventie van groot belang op dit gebied. De vrijwilligers van schuldhulpmaatje signaleren bepaalde risicogroepen: jeugd zonder (contact met) ouders, jongeren die uit een eenoudergezin komen.
-wens voor 24-uurs bereikbaarheid gemeente bij een deelnemer
-ga er niet van uit dat inwoners alle zaken met de gemeente digitaal kunnen afhandelen.
-een lage drempelinloop wordt gemist bij de gemeente.
-integrale toegankelijkheid is belangrijk.

Preventie en welzijn

Wat gaat goed?
-waardering voor de organisaties.
-contacten met wethouders zijn laagdrempelig.

Wat kan beter?
-ervaringen inwoners benutten voor aanpassing beleid en uitvoering.
-onderlinge samenwerking tussen organisaties verbeteren, daar als gemeente op sturen. Gezamenlijk problemen aanpakken. Stimuleren netwerksamenwerking door gemeente
-pro-actief sturen op nieuwe werk- of denkwijze.
-aanpassen organisatiecultuur.
-inwoners weten niet altijd de weg: meer aandacht voor onafhankelijke cliëntondersteuning / maatje die daarbij kan helpen.
-regels gaan vaak boven de hulpvraag van de inwoner.
-durf out of the box te denken.
-denk met inwoner mee hoe eigen netwerk te behouden.
-er wordt niet met maar over mensen gepraat.
-luister naar inwoners, neem ze serieus, ga meer in gesprek.
-kijk verder naar de persoon en de vragen die achter de vraag zitten.
-meer maatwerk

Waar loopt u tegen aan?
-keukentafelgesprekken niet altijd tijdig, waardoor herindicaties soms te laat.
-toename in vraag door aanpassing eigen bijdrage, waardoor niet aan de vraag voldaan kan worden.
-veel personele wisselingen, waardoor inwoners telkens opnieuw verhaal moeten doen.
-veel personele wisselingen, waardoor lokale binding soms ontbreekt / historisch besef.

Input vanuit bijeenkomst met maatschappelijke partners

Participatiewet/Participatie

Ervaringen tot nu toe
-in begin na decentralisaties zoektocht naar ieders rol, bijv. met de wijkteams.
-opgave is lastig: meer doen met minder.
-meer aandacht voor transformatie en preventie.

Samenwerking partners en gemeenten
-veel wisselingen personeel binnen de BAR-organisatie, veel externen, telkens opnieuw verhaal vertellen, zaken stagneren; instellingen hebben behoefte aan vaste contactpersonen en duurzame relaties. Continuïteit is erg belangrijk!

-voortgang in casussen kan sneller; soms door verschillen in interpretatie of verschillen in beleid gemeenten en beleid van de instelling.
-Een goede sociale kaart wordt gemist.
-Op operationeel niveau soms een zoektocht naar de juiste codes en bedragen voor de administratie en declaraties.

Welke verbeterpunten ziet u?
-betere continuïteit personele inzet gemeente.
-sociale kaart.
-niet micro-managen op kosten, maar kijk naar waarde v/d persoon in kwestie.

Welke maatschappelijke opgaven ziet u?
-mensen zien om naar elkaar; gaat om een brede maatschappelijke opgave.
-inclusie
-tegengaan eenzaamheid.
-mensen ontmoeten elkaar (o.a. statushouders). Van mens tot mens.
-verbinden, gemeenschapsvorming, mensen helpen een perspectief te krijgen.
-samenwerking.
-contact- en ontmoetingsplaatsen t.b.v. omzien naar elkaar en inclusie.

Hoe kunnen we samenwerken aan de maatschappelijke opgaven?
-verbindingen leggen 2.0
-kies een welzijnspartij die al bekend is met de gemeenschap en maak deze regiehouder.
-duidelijke sociale kaart.
-benut bibliotheek als knooppunt/ ontmoetingsplek.
-knooppunten ontwikkelen voor kennisopbouw en –uitwisseling. Ook sociaal karakter, ontmoeting, flexibiliteit voorzieningen (anders dan huren van ruimten).
-netwerken bouwen – eigen initiatieven vanuit alle partners.
-stijg boven casusniveau uit.
-preventief werken.
-kernboodschap uit de subgroep: partners hebben behoefte aan een fysieke ontmoetingsplek, waar alles bijeen komt. Soort buurthuis+, waar welzijnswerk, vluchtelingenwerk, de bibliotheek te vinden is, maar ook het wijkteam etc.

Hoe laten we gezamenlijk de transformatie slagen?
-financieringsstromen beter/ integraal organiseren.
-bevlogen medewerkers.
-faciliteren experimenten.
-als overheid flexibeler omgaan met regels.
-maatschappelijk makelaar?
-wijkteams nu vrij specialistisch; meer naar 1e aanspreekpunt, welzijn en preventie.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Ervaringen tot nu toe
-bij toegang wordt menselijk maat gebruikt. Meer maatwerk, maar wel lastiger ‘zakelijke’ afwikkeling.
-verwerking van melding naar zorglevering kan sneller. Duurt in sommige gevallen 3 maanden voordat inwoner zorg krijgt. In dat geval: wachttijden leiden tot escalatie/ verzwaring problematiek, bij afwijzing bij ene loket (bv. bij KijkopWelzijn) achteraan sluiten bij andere loket, info-overdracht tussen ene naar andere loket kan beter + na beschikking moet aanbieder ondersteuningsplan opstellen voordat wordt overgegaan tot inzet dienstverlening.

-wijkteam inzetten op preventie, minder op complexe problemen.
-door druk op financiën kan menselijke maat uit beeld raken.
-zoek altijd naar oplossingen, desnoods buiten de kaders (voorbeeld: casemanagers dementie i.h.k.v. de wet Langdurige Zorg).

Samenwerking partners en gemeenten
-samenwerking op contractniveau is positief. Nieuwe impuls, dialoogtafel begeleiding, wordt goed ontvangen. Beleidsmedewerkers goed bereikbaar.

Welke verbeterpunten ziet u?
-differentiatie per soort dienstverlening; per onderdeel kan gemeente variëren tussen strenge leveringsvoorwaarden en meer open samenwerking.
-ruimte voor menselijke maat wordt door versmalde bandbreedtes kleiner (bij begeleiding); wordt ervaren als gebrek aan vertrouwen. Als alternatief worden twee andere opties naar voren gebracht.
-alle lagen in gemeentelijke organisatie moeten met één mond spreken. Gemaakte afspraak op ene niveau moet ook nagekomen worden op andere niveau.
-ouderenbonden willen meer contact opbouwen met gemeente en andere partners. Faciliteer dit als gemeente en maak ook gebruik van signalerende functie van maatschappelijke partners.
-zet de (onafhankelijk) cliëntondersteuner meer in aan de voorkant. Laat KCC ook naar deze dienstverlening verwijzen.
-verantwoordelijkheid Beschermd Wonen ligt bij centrumgemeente (Rotterdam). Zorg voor warme overdracht i.p.v. 'koude' verwijzing.

Jeugdhulp

Ervaringen tot nu toe
-wisselend; van betrokken tot afwezig, groot verschil in werkwijze casusregisseurs.
-juist ingang voor kwetsbare doelgroep lastig te vinden.
-samenwerking onderwijs – wijkteams: goed, maar gezamenlijk eigenaarschap ontbreekt. Gezamenlijk beleid maken voor 'grijze gebieden': het is niet van onderwijs óf zorg, maar van óns.
-bij gesprek met ouders erbij: medewerkers met mandaat aan tafel.
-onduidelijk voor welke zorgvragen je waar terecht kunt.
-sociale kaart gewenst.
-veel papierwerk zonder duidelijke actie.
-niet systeem, maar mens centraal stellen
-harde contracteisen: daar moeten we aan voldoen i.p.v. doen we juist voor het kind.
-lange doorlooptijd.
-past huidige inkoopmodel wel bij de visie; vraagtekens bij inkoopbeleid.
-continuïteit bij personele wisseling kwetsbaar.

Preventie en Welzijn

Ervaringen tot nu toe
-de bekostiging verschilt tussen de instellingen aan tafel: van inkoopafspraken voor de duur van (max.) 3 jaar tot eenjarige subsidies: maak meer structurele afspraken.
-wijkteams 'geremd' door verloop medewerkers en tussentijdse aanbestedingen.
-de verweving van welzijn (jongerenwerk, buurtsportcoaches en ouderenadviseurs) verschilt per gemeente; positioneer welzijn goed en duidelijk.
-de AVG werkt belemmerend bij uitwisseling gegevens.

Samenwerking partners en gemeenten
-verschillen tussen gemeenten en wijkteams is van invloed op de hulp/ondersteuning die wordt ingezet (willekeur): eenheid in werkwijze.

-veel verloop personeel (in wijkteams/uitvoering en bij beleid).
-kinderopvang mist de verbinding. Vaak niet betrokken, terwijl belangrijke partner en (signalerende) rol.

Welke verbeterpunten ziet u?
-wend expertise van partners meer aan bij thema's zoals eenzaamheid en dementie.
-blijf in gesprek en neem partners aan de voorkant mee, bouw gezamenlijk aan goede hulp en ondersteuning.
-investeer in preventie en welzijn.
-goed personeelsbestand bij organisaties ontwikkelen en behouden door bijv. traineeship op welzijn.
-investeer in kennis van gemeente en wijken bij beleidsmedewerkers en wijkteamprofessionals.
-ruimte voor professionals wijkteams/gemeente om goed beeld van sociale kaart te krijgen en behouden. Korte lijnen en elkaar ook digitaal beter kunnen vinden.