Behoort bij agendapunt 11
Sociaal team Sassenheim
vastgesteld in de raadsvergadering van de
gemeente Teylingen op 26 april 2018

De griffier van de gemeente Teylingen,

Memo

Opdrachtformulering integrale toegang

Aan	: College van B&W
Behandeld door	: Erna Wieling (Noordwijk) en Hanane El Akili (HLT samen)
Datum	: februari 2018

CONCEPT

OPDRACHTGEVER:
Stuurgroep 3D Bollenstreek

Ambtelijke opdrachtgever:
Manager Maatschappelijk Ontwikkeling HLT
Teammanager Samenleving Noordwijk en Noordwijkerhout

Opdrachtnemer:
Projectleider vanuit HLT
Projectleider vanuit Noordwijk+ Noordwijkerhout
Projectondersteuner/medewerker(s) jeugd en Wmo

Klankbordgroep
Inwoners/ cliënten/ gebruikers (2 à 3 leden adviesraden Wmo namens de 5 gemeenten)
Coördinator loket/sociaal team
Maatschappelijk middenveld (Kwadraad, MEE, Welzijnsstichting)
ISD Bollenstreek
(evt. communicatiecollega)
(evt. collega e-dienstverlening)

1. Inleiding

Voorliggende opdrachtformulering geeft op hoofdlijnen weer wat het beoogde doel/ resultaat is wie de opdrachtgever(s) is (zijn) en een algemene planning m.b.t. capaciteit en tijd.

Naar aanleiding van de transformatieagenda, uitdaging 3, is door onderzoeksbureau Radar onderzoek integrale toegang uitgevoerd. In het onderzoeksrapport staan aanbevelingen m.b.t. toegang. Hierop volgend heeft een aantal sessies plaatsgevonden (maatschappelijk middenveld, ambtelijk en bestuurlijk) waarin de uitgangspunten van de integrale toegang en dienstverlening zijn besproken. Centraal in deze discussies stonden de 'waarom' (kaders voor de toegang en dienstverlening) vraag, de 'hoe' vraag (keuze inrichting toegang + uitgangspunten en randvoorwaarden) en de 'wat' vraag (wat gaan we hiervoor doen en wie doet wat). Naar aanleiding van deze sessies is deze opdracht geformuleerd waarin een gezamenlijke opdracht en resultaat is verwoord om de integrale dienstverlening en toegang voor de inwoners te optimaliseren.
Bestuurlijk is een richting aangegeven, de aanbevelingen van Radar dienen nader uitgewerkt te worden. In de stuurgroep 3D van februari 2018 hebben de portefeuillehouders van de Bollen 5 gemeenten ingestemd met deze opdrachtformulering.

1.1 Aanleiding

De zorg is in ontwikkeling. De gemeenten zijn sinds drie jaar verantwoordelijk voor de jeugdhulp en de begeleidingstaken voor de volwassenen. Door de extramuralisering moeten meer inwoners met ouderdomsklachten, ggz problematiek en/of met een verstandelijke beperking langer zelfstandig thuis wonen en na 2020 worden de taken van de centrumgemeente (Leiden) belegd bij de gemeenten. Het gaat dan om de taken beschermd wonen en maatschappelijke opvang. En op termijn de decentralisatie van de vrouwenopvang. Daarnaast is de Participatiewet ingevoerd die ertoe heeft geleid dat het Servicepunt Werk opgericht is. Dit is een toegang voor inwoners met re-integratie vragen.

Met de nieuwe verantwoordelijkheden willen we uiteindelijk realiseren dat alle inwoners van de Bollen gemeenten zoveel mogelijk participeren. Indien de inwoners hulp nodig hebben willen we onze inwoners met zo weinig mogelijk bureaucratie belasten en willen we ervoor zorgen dat de juiste, passende hulp wordt geboden. We realiseren ons dat onze inwoners niet zijn in te delen in verschillende loketten en dat de hulp integraal geleverd moet worden. Maar we beseffen ons ook dat de meeste inwoners een eenvoudige vraag hebben en dat we deze inwoners niet willen belasten met vragen die niet op hen van toepassing zijn. Onze inwoners die extra hulp nodig hebben en dit niet altijd onder ogen willen zien, willen we actief benaderen zonder dat dit als bemoeienis wordt ervaren. Er zal dus een duidelijke aanleiding moeten zijn waarom we als overheid onze inwoners actief benaderen voor extra ondersteuning. Veelal zal dit d.m.v. samenwerking met onze maatschappelijke partners, zoals politie, huisartsen en welzijnsorganisaties plaatsvinden.

1.2 Probleemstelling

Momenteel hebben we binnen de Bollen gemeenten meerdere organisaties die ervoor zorgen dat onze inwoners kortdurend worden geholpen bij hun hulpvragen. Voor jeugdigen en hun ouders is er het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Daarnaast hebben enkele gemeenten een Sociaal (Wijk)team opgericht en/of is het (lokaal) Loket de plek waar (enkelvoudige) vragen worden neergelegd door inwoners.

- De versnippering bemoeilijkt integrale hulpverlening
- De huidige processen en werkwijzen zorgen ervoor dat inwoners bureaucratie ervaren en hun verhaal meerdere keren moeten vertellen.

Binnen dit project willen we de integraliteit van de dienstverlening versterken en willen we de bureaucratie voor onze inwoners zoveel mogelijk wegnemen. We willen doen wat nodig is voor

CONCEPT

onze inwoners en zorgen dat de inwoner (en zijn/haar gezin) met hulpvraag, i.p.v. het systeem, centraal staat. Niet het rechtssysteem maar het gewenste resultaat (omgekeerde toets) is het uitgangspunt van de dienstverlening aan onze inwoners.

1.3 Kaders

In de subregio Bollenstreek delen we met betrekking tot het sociaal domein een gezamenlijke visie. Deze visie is vastgelegd in de beleidsnota "Transformatieagenda Wmo". Hierin is de toegang binnen de Wmo aangemerkt als één van de prioriteiten.

In de "Transformatieagenda wmo" zijn de volgende doelen vastgesteld:

- Betere en integrale dienstverlening:

We willen samen zorgen voor een betere en integrale dienstverlening aan inwoners (Wmo-toegang en andere toegangsvormen zoals CJG) en geen extra loket.

- Optimaal functioneren van huidige loketten en teams:

We willen ervoor zorgen dat de aanwezige toegangsvorm –sociaal (wijk)team of loket – optimaal kan functioneren;

De formulering van deze doelstelling is mede ingegeven vanuit de huidige beleidskaders voor jeugd en Wmo. Het gaat dan om de beleidsnota's Transformatieagenda en beleidsplan "Hart voor de Jeugd". Deze kaders zijn vastgesteld door de gemeenteraden van de Bollenstreekgemeenten en vormen de beleidsinhoudelijke basis voor deze opdracht. Deze kaders lopen allemaal nog door in 2018.

Rode draad in kadernota Wmo en beleidsnota hart voor de jeugd is:

- Een gezin, een plan, een regisseur;
- Levens domein overschrijdend: integraal;
- Uitgaan van wat mensen kunnen;
- Inwoners krijgen passende hulp.

1.4 Dwarsverbanden

- Village Deal
  In de gemeente Teylingen wordt het project Village deal uitgevoerd.

  Doel: vanuit de visie van de menselijke maat willen we dat uiteindelijk iedereen werkt en denkt als een ontschotter.

  Centrale vraag: "hoe zorgen we ervoor dat professionals maatwerk leveren en bij het tegenkomen van schotten in de ondersteuning voldoende handelingsrepertoire hebben om ontschot te denken en te werken". Tijdens de Village Deal gaan we al doende leren wat beter kan.

- Ontschotter HLT
  In mei 2016 is de Ontschotter gestart met de opdracht vanuit Hillegom, Lisse en Teylingen (HLT) om 'als vernieuwer binnen het Sociaal Domein verbinding te brengen, door: 'op zoek te gaan naar waar het nu knelt en met creatieve oplossingen te komen.' 'bij te dragen aan het toepassen van de menselijke maat in plaats van de letter van de wet'

- Jeugd en Gezinsteam: het Jeugd- en gezinsteam is de toegang voor de jeugdhulp.

- Maatschappelijke zorg: de gemeenten krijgen na 2020 de Maatschappelijke Zorg als nieuwe taak. De toegang moet voorbereid zijn op de toevoeging van deze doelgroep inwoners.

CONCEPT

- Meldpunt Zorg en Overlast/Zorgnetwerk: bij het meldpunt zorg en overlast komen signalen binnen van inwoners waarover ernstige zorgen zijn en het vermoeden is dat er nog geen of onvoldoende hulp wordt geboden *en* signalen van inwoners die overlast geven.
-
- Integrale inkoop wmo en jeugd; in de Duin- en Bollenstreek vindt een verkenning plaats van gezamenlijke inkoop Wmo en Jeugd. Een integrale inkoop kan bijdragen aan integrale hulpverlening aan inwoners.

- Visie cliëntondersteuning: cliëntondersteuning heeft betrekking op alle levensgebieden en richt zich dus op zowel de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, WSW en Zorgverzekeringswet. Aan de hand van een visie cliëntondersteuning wordt meer samenhang aangebracht in het aanbod cliëntondersteuning. Een van de onderdelen waar cliëntondersteuning zich op richt is de toegang tot de hulp en ondersteuning.

- Servicepunt Werk: het Servicepunt Werk helpt inwoners aan werk en is de toegang voor inwoners met een vraagstuk op dat vlak.

- Monitor sociaal domein.

Opdracht en resultaat

Opdracht 1: Hoe ziet, vanuit de inwoner gezien, de ideale integrale toegang er uit?

Resultaat 1: In het plan wordt vanuit inwonerperspectief de ideale toegang benoemd.

Opdracht 2: Geef aan wat een effectief proces is voor wat betreft multi problem casuïstiek
Multiproblem: problemen van een inwoner/gezin, op meer dan een leefgebied (voorbeelden leefgebieden: veiligheid, onderwijs, financiën etc.).

In de Duin- en Bollenstreek zijn diverse overlegstructuren en toegangspoorten voor multiproblem casuïstiek:
- Sociaal (wijk) team / lokaal loket
- Zorgnetwerk/ Meldpunt Zorg en Overlast
- Zorg- en veiligheidstafels
- Casusplatform ontschotting
- Veiligheidshuis
- Casusoverleg JGT/ CJG

De overlegstructuren staan niet allemaal in verbinding met elkaar en communicatie richting inwoners en maatschappelijk middenveld over deze overlegstructuren/toegangspoorten is niet op elkaar afgestemd.

Resultaat 2: Het plan maakt inzichtelijk hoe effectief om te gaan met het aanpakken van problemen die zich op meerdere vlakken manifesteren en welke overleggen of organisatiestructuren daarvoor kunnen worden gebruikt. Het wordt inzichtelijk welk overleg, welke doelstelling heeft en hoe deze overleggen in verhouding tot elkaar staan.

Opdracht 3a: Geef aan welke processen en werkwijzen versimpeld (bureaucratie verminderen) kunnen worden.
In het rapport van Radar worden enkele suggesties gedaan voor versimpeling van de processen en werkwijze, waardoor de inwoners beter en sneller worden bediend. Daarnaast heeft het maatschappelijk middenveld ook ideeën over processen die simpeler kunnen.

Resultaat 3a:
In deze opgave wordt het volgende opgeleverd:
- Per gemeente een kwantitatieve analyse van de indicatiestellingen. Welke producten, in welke hoeveelheden en tegen welke kosten op het sociaal domein worden afgenomen;

CONCEPT

- Welke processen versimpeld kunnen worden om de bureaucratie te verminderen;
- Aanbevelingen voor verbeteringen, waarbij de risico's van de eventuele verbeteringen ook in kaart zijn gebracht.

Opdracht 3b: Werk uit wat slimmer georganiseerd kan worden (eenvoudige vragen versus multiproblematiek, indicatiestelling, onderbouwen met aanwezige data).

Het rapport van Radar geeft enkele oplossingen aan voor versimpeling van de organisatiestructuur.

Resultaat 3b:
In deze opgave wordt het volgende opgeleverd:
- Oplossingen voor versimpeling van de organisatiestructuur worden onderzocht. Kunnen medewerkers van Kwadraad, MEE en ISD volledig aan de lokale teams worden toegevoegd;
- Voorstellen m.b.t. mandaat van indicatiestelling lokaal beleggen waarin beschreven wordt welke randvoorwaarden gefaciliteerd dienen te worden;
- Aanbevelingen voor verbeteringen, waarbij de risico's van de eventuele verbeteringen ook in kaart zijn gebracht.

In de uitwerking van bovenstaande 3 opdrachten zal gewerkt worden met het noemen van scenario's waarin steeds voordelen en nadelen benoemd worden. Het onder waarom, hoe en wat (zie bijlage) genoemde zal daarin meegenomen worden als uitgangspunten voor het uitwerken van de punten 1 en 2.

Opdracht 4: noem verbeterpunten die op de korte en lange termijn gemaakt zullen worden.

De verbeterpunten die al vanuit het onderzoek van Radar zichtbaar zijn geworden, zijn opgenomen in onderstaande tabellen.

Verbeterpunten korte termijn (quick wins: 2018)
De in de tabellen genoemde verbeterpunten zijn de punten die voor alle Bollengemeenten gelden als verbeterpunt.

Wat	**Omschrijving**	**Rapport Radar**	**Wie pakt het op**
Helderheid tussen onderscheid CJG/JGT/JGZ	Voor veel inwoners en partners is het onderscheid tussen CJG, JGT en JGZ niet duidelijk. Het moet vaak worden uitgelegd aan inwoners en voor partners is het voor het maken van werkafspraken ingewikkeld.	blz. 8 rapport Radar	dit punt wordt reeds opgepakt binnen de samenwerking Jeugd op Holland Rijnland niveau> CJG communicatie onderzoek
Afstemming met Servicepunt werk	Organiseer afstemming tussen het Servicepunt Werk en de loketten, sociale teams en de JGT's	blz. 15 rapport Radar	coördinatoren loketten/sociale teams
Digitaliseren overdracht stukken	Digitaliseer de overdracht van stukken van het lokaal loket naar de ISD. Dit voorkomt extra werk (dubbel invoeren) en bespaart tijd.	blz. 16 rapport Radar	Coördinatoren loketten/ sociale teams
Preventie schuldhulpverlening	Er zou meer voorlichting aan	blz. 19 rapport Radar	In Teylingen is het sociaal team per 2018

CONCEPT

	huisartsen gegeven kunnen worden over schulddienstverlening. Huisartsen weten de consulenten schulddienstverlening niet altijd te vinden.		ook de toegang voor vragen over schulddienstverlening. Indien dit voor huisartsen meer duidelijkheid schept kunnen andere gemeenten overwegen dit model over te nemen.
ISD medewerkers (loketten/sociaal team) zoveel als mogelijk inzetten in één gemeente	Om goed te kunnen bepalen wie een hulpvraag oppakt is het belangrijk dat de consulenten van het KCC de lokale sociale kaart goed kennen. Een vaste ISD consulent per loket/gemeente, en niet rouleren, zodat men meer kennis en routine kan opdoen.	blz. 21 en 24 rapport Radar	dit actiepunt zal in overleg met ISD opgepakt worden.
Samenwerking (privacy) tussen JGT en ISD verbeteren	De samenwerking en overdracht tussen de JGT's en de ISD kan beter. Aangegeven wordt dat er weinig informatie wordt gedeeld door de JGT's. Hierdoor moet het loket weer van vooraf aan beginnen als een klant 18 wordt en wordt overgedragen.		In Teylingen wordt de Village Deal momenteel uitgevoerd, dit actiepunt is een van de aandachtspunten binnen dit project. Leerpunten uit het project Village Deal op dit vlak kunnen daarna overgenomen worden door de andere gemeenten.
Taalgebruik websites aanpassen	Geadviseerd wordt het taalgebruik (op websites loketten/sociale teams) aan te passen aan de cliënt.	blz. 42 rapport Radar	coördinatoren/collega's communicatie
Ontvangstbevestiging sturen emails	Bij inkomende mails wordt door de loketten en sociale teams (m.u.v. lokaal loket Hillegom) geen ontvangstbevestiging naar de afzender verzonden. Als cliënt weet je dan niet dat je vraag goed aangekomen is.	blz. 44/45 rapport Radar	automatisch instellen van ontvangstbevestiging: actiepunt coördinatoren loketten/sociaal (wijk)teams

CONCEPT

Verbeterpunten lange termijn (2019 e.v. jaren)
In onderstaande tabel worden verbeterpunten genoemd die een langere termijn vereisen.

Wat	**Omschrijving**	**Rapport Radar**	**Hoe wordt dit opgepakt?**
Dubbel registreren voorkomen	Registratiesystemen: dubbel registreren voorkomen. Medewerkers werken	blz. 23 rapport Radar	in 2018 wordt door de HLT gemeenten een verkenning uitgevoerd (probleemanalyse),

	nu met meerdere registratiesystemen		Noordwijk/Noordwijkerhout kunnen hier bij aansluiten. Hieruit zal een aanbeveling volgen v.w.b. de acties die nodig zijn op dit vlak.
Integrale toegang: cultuurverandering	De integrale toegang, waarbij 1 professional de vraag oppakt en zelf het juiste team of de juiste medewerker erbij betrekt, ontbreekt in de meeste situaties.	blz. 46 rapport Radar	
Informatie loketten/sociale teams verhelderen	Informatie over de verschillende loketten en sociale teams, zowel via de website, sociale media als de informatiefolders, kan beter en duidelijker worden aangeboden. Inwoners willen duidelijkheid over waar en wanneer ze met welke vragen terecht kunnen.		dit actiepunt wordt in 2018 opgepakt maar daar waar wijzigingen in de toegang plaatsvinden zal dit steeds opnieuw een actiepunt zijn.

CONCEPT

1.6 Planning

Wat	Wanneer	Wie
Vaststelling opdracht integrale toegang	15 februari	Stuurgroep 3D
Besluitvorming Colleges Gemeenteraden en maatschappelijk middenveld informeren over de opdracht	Maart	Opdrachtnemer
Uitvoeren opdracht opleveren scenario's/voordeel- en nadeelmodellen opdracht 1 + 2 > stuurgroep Collegebesluit	Maart t/m augustus September oktober	Opdrachtnemer, in samenwerking met klankbordgroep Opdrachtnemer opdrachtnemer
Informeren raad	November/december 2018	Opdrachtnemer+opdrachtgever
Informeren maatschappelijk middenveld	November/december 2018	Opdrachtnemer+opdrachtgever
implementatiefase	Vanaf 2019	Maatschappelijk middenveld/ coördinatoren

CONCEPT

Bijlage: opbrengst brainstormsessie 15 januari 2018 stuurgroep 3D

Waarom
Inwoner centraal
Clientperspectief
Kracht van bekendheid
Ontschot
Brede blik
Duidelijk voor klant
Iedereen gelegenheid geven mee te doen
Waar het niet lukt op weg helpen/zelf verder kunnen/ondersteunen waar nodig
Hulpvragen voorkomen??
Mensen stimuleren om dingen zelf te doen
Niet oplossen maar door mensen zelf helpen aanpakken
Dat de samenleving niet volledig maakbaar is
De mens (gezin/systeem) integraal als één benaderen
Mensen uit de "shit" halen/multiproblematiek
Het systeem simpeler te maken (minder bureaucratie)

Hoe
Zonder extra overdracht (voor zover kwalitatief mogelijk)
Direct afhandelen
Integraal, alle leefgebieden
Volwaardig team dat in transitie denkt
Vraagverhelderend
Kennis bundelen, digitaal
Preventie
Eenduidig
Eerst breed, dan specialist
Lokale kennis
Laagdrempelig
Regie bij hulpvrager
Dichtbij georganiseerd
Lokaal georiënteerd
Niet pamperen
Uniforme werkwijze/methodiek
Open/vragend/luisteren (aan de voorkant slim vragen, triage)
Breed samenwerken (jeugd/volwassenen)
Gezond verstand (geen systeem denken) > eenvoudig/helder, redeneren vanuit de klant (omgekeerde toets)
Multiproblem aanpak
Outreachend werken

Wat
Meest voorkomende vraag slim organiseren
Samen, 1 proces, 1 plan
Volledig samenwerken (in het team)
Werk als onderdeel van de toegang
Triage, indiceren, vraagverheldering lokaal
Samenwerking centraal 18-/18+
Bereikbaar, één locatie
Één profiel medewerkers lokaal team
Kennis lokaal borgen
Inzet ervaringsdeskundigen
Sociaal netwerk
Integraal werken borgen
Afschalen hulp

CONCEPT