

Gemeente Woerden

MENSEN EERST

Scan + verbetermogelijkheden voor het sociaal domein in Woerden

05-09-2016

Voorwoord

De tijd dat de gemeente Woerden beleid van achter een bureau maakte ligt gelukkig achter ons. Het is fijn om niet alleen voor, maar ook met mensen en organisaties samen te werken die middenin de samenleving staan. Dat geldt in het bijzonder voor het sociaal domein. Wij zijn als gemeente sterk afhankelijk van anderen. Successen behalen we samen!

In de voorliggende notitie treft u een scan van en verbetermogelijkheden voor het sociaal domein in Woerden: wat is de stand van zaken en wat kan er beter? Voor een betrouwbaar resultaat hebben wij met veel mensen gesproken, zonder daarin volledig te kunnen zijn. Vanwege de lopende aanbesteding hebben wij bijvoorbeeld niet met zorgaanbieders gesproken.

De wethouders in het sociaal domein hebben afgelopen zomer de stand van zaken opgemaakt met de raadsfracties. Aanvullend daarop willen wij onderstaande personen en organisatie bedanken voor hun inbreng!

FermWerk

Bernhard Drost

GGD

Will Stoof

Coby van Meerem

Ineke Peters

Handje Helpen

Simone Langerak

Huisartsen/praktijkondersteuners

Natascha d'Hondt

Kwadraat

Stijn de Ruijter

Anissa Almarini

Jolanda Hakemulder

Kirstin van Esch

Nederlandse patiënten vereniging

Corrie Middelkoop

Teuna de Heer

Onderwijs

Anne-marie van Vliet

Djoro Loupatty

Minke Baak

Nicoline Koppelaar

Participatieraad Woerden

André van Emst

Ineke Alsem

Nely Siefers

Ria Zock- van Eck

Rob Kotvis

Ton Eijkenaar

Wim Agterhof

Raad van Kerken, commissie Diaconie

Klaas Berghoef

Samen Veilig Midden Nederland

Helga Peters

Slachtofferhulp Nederland

Femke van Dam

Stichting Ontmoeting Woerden

Lia Noorthoek

Thuishuis/automaatje Woerden

Els Glimmerveen

Vluchtelingensteunpunt

Jelle Ypma

WelzijnWoerden

Eva Berkeley

Ellen Vossen

Karen de Groot

Gemeente Woerden

Team Regionaal Bureau Leerplicht

Team Sociaal Beleid

Team Sociaal makelaars

Team WoerdenWijzer

Hans Haring

Karolijn van den Heuvel

Yolan Koster

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
Inleiding	5
Leeswijzer	5
1. De uitgangspunten	6
2. Het dagelijks leven	8
2.1 De scan	8
2.2 De voorstellen	10
3. De verwijfsfunctie	13
3.1 De scan	13
3.2 De voorstellen	15
4. Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning	19
4.1 De scan	19
4.2 De voorstellen	21
5. Conclusies	23
Bijlage: Programma 3 Sociaal Domein.....	24

Samenvatting

In de zomer van 2016 voerde de gemeente Woerden een scan uit in het sociaal domein. Daar hebben uiteindelijk meer dan 25 maatschappelijke partners bij geholpen. Het is daarbij ons uitgangspunt dat wij geen nieuw beleid maken, maar juist het staande beleid verbeteren. Dat doen we door onszelf en alle betrokken partijen twee simpele vragen te stellen, namelijk: “Hoe gaat het?” en “Wat kan er beter?”. Voor u ligt het resultaat.

Zoals u zult lezen, levert onze scan veel bevindingen en voorstellen op. De gesprekken met alle maatschappelijke partners waren oprecht een bron van inspiratie voor de verdere ontwikkeling van het sociaal domein. Om redactionele redenen presenteren wij hieronder (op hoofdlijnen en in willekeurige volgorde) de voornaamste bevindingen, maar nodigen u van harte uit om kennis te nemen van de inbreng van alle betrokkenen met wie wij samen het sociaal domein maken.

1. Het voorzieningenaanbod.

De gemene deler van alle gesprekken is dat onze gemeente veel voorzieningen heeft. Dat geldt voor zowel het ingekochte aanbod, als voor de voorliggende/algemene/vrij toegankelijke voorzieningen. Dat betekent echter niet dat er geen verbetering mogelijk is. Op hoofdlijnen zien onze maatschappelijke partners enkele ontwikkelmogelijkheden.

Door de veelheid aan voorzieningen en mogelijkheden ontbreekt het overzicht. Eigenlijk hebben alle partijen een grote behoefte om het beschikbare voorzieningenaanbod op een overzichtelijke wijze te ontsluiten. Dat geldt voor zowel inwoners, als vrijwilligers en professionals.

Ondanks de veelheid aan voorzieningen, ontbreekt er op onderdelen aanbod. Goede voorbeelden daarvan zijn speltherapie en zorgvormen bij of na echtscheidingsproblematiek. Enkele betrokken partners benadrukken met veel gevoel voor urgentie dat het gebrek aan huisvesting in combinatie met begeleiding voor specifieke doelgroepen leidt tot schrijnende situaties en in voorkomende gevallen tot dakloosheid van gezinnen met minderjarigen/jongeren. Dit wordt door consultants, maatschappelijk werk, Samen Veilig Midden Nederland en sociaal makelaars als hoogste prioriteit bestempeld.

Consultanten, huisarts en sociaal makelaars zien een kloof ontstaan tussen het resultaat van de openbare aanbesteding op zorg en ondersteuning en het lokale voorzieningenaanbod. Veel kleine Woerdense zorgverleners schrijven zich (waarschijnlijk) vanwege de administratieve lasten niet in op de aanbesteding. De aanbesteding loopt gelijktijdig met onze scan. Het is daardoor niet mogelijk harde conclusies op te schrijven. Het heeft er echter de schijn van dat de gunning uitgaat naar grotere regionaal actieve zorgpartijen. Veel maatschappelijke partners zien dit als een onwenselijke ontwikkeling.

2. Casemanagement

Onder casemanagement verstaan wij het (langdurig) volgen en begeleiden van mensen. Nagenoeg alle gesprekspartners melden dat dit nog niet lukt in Woerden. De gemeente is erg uitgesproken over casemanagement: dat is geen taak van en past niet bij de gemeente. Woerden vraagt daarom aan haar partners (zorgaanbieders) deze rol te pakken. De buitenwereld lijkt hier echter niet goed op ingesteld en kijkt vervolgens terug naar de gemeente. Betrokkenen geven aan dat dit soms leidt tot onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden met als resultaat dat zorgaanbieders en instellingen terughoudend zijn in het afschalen van zorg.

3. Privacy

Dit blijkt een gevoelig onderwerp voor veel partners. Zonder uitzondering benadrukt een ieder het belang van een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Echter, de toepassing ervan compliceert de dagelijkse praktijk. Tijdens onze gesprekken hebben wij veel voorbeelden gehoord van directe collega's die niet van elkaar wisten dat ze met hetzelfde gezin bezig zijn, versleutelde gegevens die niet aankomen en terugkoppelingen die na doorverwijzing ontbreken.

4. Regie

Er is in het veld waardering voor het uitgangspunt van de gemeente Woerden: de regie ligt bij mensen zelf. In het algemeen geven gesprekspartners aan dat het veel mensen niet lukt om hier zelf invulling

aan te geven. In het bijzonder wordt vermeld dat het ondersteuningsplan als een obstakel wordt ervaren.

5. Integraliteit sociaal domein

Veel betrokkenen in Woerden waarderen het functioneren van de diverse toegangen. Vooral de bereikbaarheid van FermWerk en WoerdenWijzer zijn sterk verbeterd. Ook professionals vinden dat de onderlinge samenwerking sterk is verbeterd. Desalniettemin is verdere verbinding mogelijk. De integraliteit van de toegang en de samenhang van het ondersteuningsaanbod moet verder worden vormgegeven door een hechtere samenwerking tussen FermWerk en WoerdenWijzer. Mensen, gezinnen en huishoudens benaderen hun eigen leven immers niet vanuit een specifiek domein.

6. Inkomen

De mate waarin mensen kunnen meedoen aan onze samenleving is mede afhankelijk van hun financiële mogelijkheden. Vooral de eigen bijdrage die mensen betalen voor zorg en ondersteuning is dit jaar actueel. De gemeente Woerden beschouwt zorgmijding als gevolg van een verhoging van de eigen bijdrage als zeer onwenselijk. Om ongewenste financiële neveneffecten van de decentralisaties te kunnen ondervangen is het noodzakelijk dat de gemeente onderzoekt op welke manier extra uitgaven aan zorg en ondersteuning kunnen worden gecompenseerd om zorgmijding te voorkomen.

7. Inzet beschikbare capaciteit

Zoals voor alles geldt ook voor het sociaal domein in Woerden een schaarste op mensen en geld. Wat opvalt is dat wij onze mensen en middelen inzetten op zorg- en ondersteuningsvormen die van nature dichtbij de gemeente staan. Dit is niet altijd logisch. Binnen de jeugdhulp geven wij het meeste geld uit aan jeugd GGZ en residentiële trajecten. De toegang tot deze zorgvormen liep van oudsher via de huisarts en het dwang- en drangkader. De gemeente kan meer initiatieven opzetten om beter grip te krijgen op deze zorgvormen.

8. De inwoner

Tot slot, maar misschien wel het belangrijkste, de constatering dat wij echt nog stappen kunnen zetten in het betrekken van inwoners bij het sociaal domein. Het gebiedsgericht werken sluit beperkt aan op het sociaal domein en andersom. De gemeente doet haar best om inwoners te betrekken bij beleidsontwikkeling, maar dit komt nog niet altijd uit de verf. Daarom gaan wij met de opbrengst van deze scan bijeenkomsten beleggen met inwoners om de bevindingen en de voorstellen te bespreken, aan te vullen en te verbeteren!

Inleiding

Voor u ligt een scan van het sociaal domein in Woerden met daarin diverse verbetervoorstellen. Eigenlijk stond voor deze periode een evaluatie en een nieuw beleidsplan op de rol. Zoals we echter al reeds aan uw raad meldden: het lijkt ons nu niet opportuun om onze beleidsdoelen te evalueren in de klassieke zin van het woord. Wij constateren dat de gegevensoverdracht van het Rijk in 2014 onvolledig was en bovendien op onderdelen sterk vertekende. Vervolgens kost het gemeenten nog steeds veel moeite om betrouwbare voortgangsinformatie op te leveren. Het resultaat van een evaluatie zou dan zijn dat wij beleid beoordelen op een onvolledige nulmeting die wordt afgezet tegen een op onderdelen niet betrouwbare realisatie.

Tegelijk is het natuurlijk niet zo dat er niets gebeurt. Sterker nog, heel veel mensen werken iedere dag heel erg hard om de best passende zorg en ondersteuning te leveren. Als we de voorbereidingen meerekenen, dan hebben wij in Woerden nu ruim twee jaar ervaring in het sociaal domein. En al die ervaring en deskundigheid gebruiken wij graag. In plaats van een evaluatie hebben wij een scan gemaakt met als belangrijkste vraag: *hoe gaat het?* De vraag *wat kan er beter?* levert geen nieuw beleidsplan op, maar wel tal van goede en mooie initiatieven om het leven van mensen die ons nodig hebben te verbeteren.

Zoals u in het voorwoord kunt lezen hoeven wij gelukkig niet geheel zelf de stand van zaken op te maken en het sociaal domein te verbeteren. Dat doen we samen met u en onze maatschappelijke partners!

Leeswijzer

Deze notitie begint bij het begin: in hoofdstuk 1 staan onze uitgangspunten. Deze vormen het afwegingskader voor de stand van zaken en verbetermogelijkheden. De volgende drie hoofdstukken komen achtereenvolgens aan orde:

Hoofdstuk 2 Het dagelijks leven

Daaronder vallen bijvoorbeeld scholen, de bibliotheek, buurt- en dorpshuizen, CJG, GGD, sport, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, maar ook familie, vrienden en buren die elkaar helpen en nog veel meer.

Hoofdstuk 3 De verwijfsfunctie

Daarmee bedoelen wij WoerdenWijzer, FermWerk, huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen en RBL. Mensen komen hier met hulp- en ondersteuningsvragen. De verwijfsingsbevoegden verhelderen de vraag en helpen als dat nodig is.

Hoofdstuk 4 De niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

Dit zijn persoonlijke voorzieningen die voor andere mensen niet toegankelijk zijn omdat je een beschikking, toewijzing of besluit nodig hebt van de gemeente, of een andere verwijfsingsbevoegde. Hieronder vallen bijvoorbeeld zorgvoorzieningen, maar ook begeleiding door sociaal makelaar en schuldhulpverlening.



Elk van deze hoofdstukken opent met een factsheet met daarin de belangrijkste feiten en cijfers, zodat u een beeld heeft van het werkveld. Na de factsheet zijn de hoofdstukken uniform opgebouwd naar de volgende indeling:

- a) De scan
- b) De voorstellen (Quick wins, investeringen en nieuw beleid)

Daarbij worden concrete verbetermogelijkheden en –initiatieven ingedeeld in drie categorieën (b). De **quick wins** zijn initiatieven die we vandaag nog anders kunnen doen. Ze zijn eenvoudig in te voeren, kosten geen geld en zijn niet tegenstrijdig aan wet- en regelgeving en staand beleid. De **investeringen** zijn de initiatieven waarvoor we geld moeten vrijmaken. We werken meteen uit of en hoe we dat gaan doen. Voor sommige verbetermogelijkheden moet een langere termijn in acht worden genomen. Dat kan doordat we sterk afhankelijk zijn van derden, of dat het initiatief strijdig is met staand beleid of een ander initiatief. Met andere woorden; we nemen het mee in **nieuw beleid**.

1. De uitgangspunten

De ontwikkeling van het sociaal domein is complex. De integrale benadering is vanzelfsprekend vanuit het perspectief van mensen, maar maakt de aansturing van organisaties en werkzaamheden erg breed. Daarnaast constateren wij dat de gewenste maatschappelijke effecten zich niet altijd één op één laten vertalen in een concreet (project)resultaat met bijbehorende indicatoren die dat meetbaar maken. Daarom willen wij de aansturing van het programma enigszins aanpassen.

Voorafgaand aan alle acties die worden uitgevoerd misten wij een overkoepelende overtuiging die ons bij twijfel wijst hoe te handelen en die werkzaamheden prioriteert. Daarom hebben wij onszelf drie vragen gesteld:: 1) waarom doen wij wat wij doen (why)?, 2) Welk gedrag past daarbij (how)? en 3) wat zijn onze belangrijkste uitdagingen (what)?

Het resultaat is uitgewerkt in de Programmabegroting 2017 (Programma 3 Sociaal Domein). Daarbij beseffen wij ons dat wij ons dat het sociaal domein breder is dan Programma 3. Dit staat dan ook niet in de weg dat onze overtuiging en handelswijze breed van toepassing zijn.

Om redactionele redenen verwijzen wij u voor een weergave van de prioriteiten naar de bijlage. In het kader hieronder staan nogmaals de overtuiging en handelswijze weergegeven. De invulling die wij geven aan de overtuiging, het gedrag en de prioriteiten vormen gezamenlijk het afwegingskader voor deze scan en de verbetervoorstellen.

Onze overtuiging

De meeste mensen zijn prima in staat om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen zij samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Die behoefte verschilt per mens. Wij onderkennen en respecteren die verschillen en doen vervolgens wat nodig is.

Hoe wij willen handelen

Wij helpen mensen graag hun vraag te verhelderen. Dat betekent informeren en met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen. Wat wil je bereiken? Wat kun je zelf? Heb je misschien ondersteuning nodig? Of zorg? Wij realiseren ons dat wij daarmee, als overheid, diep in iemands persoonlijke leven doordringen.

Daarom zeggen wij: "Mensen eerst!". Regels en organisaties zijn nuttig, maar niet leidend. Daarvoor is vertrouwen nodig. Vertrouwen in onze inwoners, maar ook in onze collega's, vrijwilligers en professionals. Wij waarderen het als mensen daarbij het lef hebben om de status quo uit te dagen en zichzelf en elkaar te prikkelen om te verbeteren. Dat kan soms anders lopen dan gedacht, maar fouten maken mag. Zeker als je ervan leert!

Het dagelijks leven



Woerden heeft meer dan
215 maatschappelijke
organisaties

**25 organisaties zijn aangesloten bij het
Netwerk Informele Ondersteuning**

**MEER DAN
DE HELFT**

*van de
inwoners*

**IS ACTIEF ALS
VRIJWILLIGER**



60%

van de buurtbewoners
staat voor elkaar klaar

62%

van de inwoners is actief in
het verenigingsleven



1 op de 5 inwoners is intensief mantelzorger

€1.458.657

subsidie naar maatschappelijke
dienstverleningsorganisaties



€815.178

subsidie naar jeugd- en
jongerenorganisaties

Bronnen: CEO Woerden 2016, Hartvoorwaarden.nl, GemeenteBeleidsMonitor 2016, begroting Woerden 2016

2. Het dagelijks leven

2.1 De scan

Als we afgaan op het aantal voorzieningen, dan kun je gerust stellen dat Woerden een bijzonder levendige en sociale gemeente is. Naast instellingen zoals de bibliotheek, het maatschappelijk werk, de GGD, het CJG en WelzijnWoerden, zijn er tal van vrijwilligersorganisaties die mensen ondersteunen in het dagelijkse leven. Veel inwoners uit Woerden zetten zich vrijwillig in voor hun familie, vrienden en naasten. Dat blijkt onder meer uit de grote inzet van mantelzorgers en vrijwilligers. Dat we in Woerden zorgen voor en omkijken naar elkaar is iets dat wij slechts kunnen blijven waarderen en stimuleren!



We weten dat de mensen prima in staat zijn om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen ze samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat er een goed aanbod van voorzieningen is dat mensen ondersteunt in het dagelijkse leven. Eigenlijk gaat dat in Woerden dus erg goed! Dit neemt niet weg dat er altijd ruimte is voor verbetering. Zo zien wij vanuit de gemeente dat Inclusie moet worden ontwikkeld. Mensen met een beperking worden nu nog onvoldoende in staat gesteld om voluit mee deel te nemen in alle facetten van onze samenleving. Uit de gesprekken met onze maatschappelijke partners kwamen duidelijke signalen naar voren. U treft ze hieronder.

Het aanbod

Overzicht

Het grote aantal vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in Woerden heeft als keerzijde dat overzicht en samenhang soms ontbreekt. Vrijwel alle maatschappelijke partners zeggen dat zijzelf, maar vooral ook inwoners, niet goed weten waar ze waarvoor terecht kunnen. Hart voor Woerden vervult een goede rol als coördinator, maar een inzichtelijke lijst of een levende sociale kaart met daarin het overzicht van het aanbod wordt door veel partijen als zeer wenselijk ervaren.

Doublures

Aanvullend op het ontbrekende overzicht, constateren veel partijen dat er doublures zijn in het aanbod. Er worden bijvoorbeeld door meerdere organisaties vervoermogelijkheden geboden. FarmWerk vertelde in ons gesprek dat uit een inventarisatie bleek dat er twaalf taalinitiatieven zijn (betaald en onbetaald). Op de vraag of een overlappend aanbod wenselijk is, bestaat geen consensus. Enerzijds ontstaan vrijwilligersinitiatieven vanuit de samenleving en moet je dit als overheid niet willen sturen. Daartegenover staat de vraag of de gemeente het wel dubbel moet willen subsidiëren, of dat het efficiënter is om via de geldstroom nauwe samenwerking af te dwingen tussen organisaties.

Vrijwillige basis

De vrijwilligersorganisaties zelf geven aan dat de gemeente samenwerking niet moet willen afdwingen. Dit heeft alles te maken met keuzevrijheid. Het initiatief komt bottom-up vanuit de samenleving en stoelt op vrijwilligheid. Dat betekent ook dat het beroep van de overheid op de inzet van deze organisaties niet mag uitgaan van de administratieve belasting die hoort bij een professionele taakuitvoering. Daarbij past terughoudendheid in de verantwoordingslast over subsidies. Het inzetten van subsidies en de bijbehorende administratieve lasten moeten dus overeenkomen met het vrijwillige karakter van de organisatie.

Ontbrekend aanbod

Ondanks de vele initiatieven in Woerden, kwam veelvuldig naar voren dat het aanbod nog niet volledig is. Vooral voor jongeren en jongere doelgroepen zijn er minder voorzieningen. De bestaande voorzieningen richten zich met name op volwassenen en ouderen. De Sleutelclub in Kamerik (voor jongeren) wordt vaak genoemd als een geweldig, maar op zichzelf staand initiatief. Als concrete aandachtsgebieden worden genoemd: -18/18+, een gezonde levensstijl, allochtone jongeren (specifiek de meisjes), lichte logeeropvang en maatjes voor kinderen.

Wat natuurlijk raakt aan jongerenproblematiek zijn de voorzieningen voor jonge gezinnen. Veel maatschappelijke partners geven aan dat het verstandig zou zijn om te onderzoeken of er voor echtscheidingsproblematiek een infrastructuur kan worden opgezet met voorliggende voorzieningen. Hetzelfde geldt voor voorliggende ambulante opvoedondersteuning dat vanuit of dichtbij WoerdenWijzer wordt ingezet.

Voor zowel jongeren als ouderen kan het aanbod voor administratieve ondersteuning en budgetbeheer worden uitgebreid.

Gebiedsgericht

De gemeente Woerden werkt met de aanpak “Ja, tenzij” gebiedsgericht. Er wordt geconstateerd dat de deze aanpak nog niet heeft geleid tot een gebiedsgerichte inzet in het sociaal domein. Ook voorliggende voorzieningen in diverse wijken zijn van onderop ontstaan. Vooral voor de wijk Molenvliet zou een meer beleidsmatige inzet leiden tot een betere preventieve voorliggende infrastructuur die aansluit op de behoeften in de wijk.

Samenwerking

In het algemeen ontstaat het beeld dat de samenwerking tussen voorliggende voorzieningen en de toegangspartijen vooral in 2016 met sprongen vooruit is gegaan. Dat beeld is echter niet eenduidig. Het is belangrijk om een goede samenwerking tussen voorliggende voorzieningen en toegangspartijen te hebben, zodat signalen zo vroeg mogelijk gemeld worden.

WelzijnWoerden en Kwadraad geven aan goed te zijn aangesloten op WoerdenWijzer en FermWerk. Deze samenwerking wordt als prettig ervaren. De aansluiting van de welzijnsinstellingen op de huisartsen moet verder worden ontwikkeld. Hierbij geldt de verwachting dat de pilot “Welzijn op recept” een belangrijke bijdrage kan leveren aan de samenwerking met de huisartsen en de vindbaarheid van welzijnsinstellingen.

De GGD herkent dit beeld niet. De samenwerking met de gemeente (WoerdenWijzer) wordt als moeizaam ervaren. De jeugdarts wordt niet betrokken bij casuïstiek. Als de GGD cliënten doorverwijst naar WoerdenWijzer, dan ontbreekt de terugkoppeling, hetgeen zonde is omdat juist de GGD in staat is om jongeren en hun ouders gedurende langere tijd (vanuit het consultatiebureau) te volgen. Dit wordt ook erkent door Passenderwijs. Er is vanuit de GGD een sterke behoefte aan een Multidisciplinair overleg.

Sinds de toetreding van WoerdenWijzer in het jeugdstelsel is de GGD ook niet meer aangesloten op onderdelen van de veiligheidsketen, zoals Veilig thuis/SAVE. Ook het maatschappelijk werk geeft aan dat de functie van WoerdenWijzer als intermediair in de weg staat dat er over individuele gevallen rechtstreeks contact is tussen SAVE en Kwadraad. Dit wordt als belemmerend en onnodig ervaren. Daar tegenover geeft SAVE aan dat WoerdenWijzer wat hen betreft juist als intermediair in de positie is om alle signalen te krijgen en daarop in te spelen.

Ook de samenwerking met het onderwijs wordt wisselend ervaren. Het maatschappelijk werk en de GGD zijn goed aangesloten op het onderwijs in Woerden. De aansluiting tussen scholen en welzijnsinstellingen kan echt nog groeien. Ook de samenwerking tussen het onderwijs en WoerdenWijzer kan nog groeien. Deze is overigens wel sterk verbeterd sinds de inzet van jeugdhulpwerkers op het voortgezet onderwijs.

Privacy

De partijen in het voorveld waarderen de aandacht van de gemeente Woerden voor privacy. Doorgaans gaan betrokken partijen uitermate zorgvuldig om met persoonsgegevens. Sterker nog, alle maatschappelijke partners melden dat privacywetgeving hun dagelijks functioneren belemmert indien het (te) rigide wordt toegepast. Dit leidt tot het ontbreken van relevante kennis over casuïstiek en verhoogt de administratieve lasten voor inwoners doordat gegevens meerdere malen door verschillende instanties worden opgevraagd.

2.2 De voorstellen

Quick wins

1. Warme verwijzing (WelzijnWoerden + NIO-partners en onderwijs)

Verwijzers attenderen inwoners op voorliggende voorzieningen (koude verwijzing). In voorkomende gevallen komen de inwoners echter niet tot de voorziening. De stap om contact te zoeken en een afspraak te maken is dan te groot. Een eenvoudige oplossing is dat WoerdenWijzer niet alleen doorverwijst, maar ook aan inwoners vraagt of ze een afspraak kunnen maken en dat dan ook doen (warme verwijzing). Eventueel kunnen ze ook nabellen. Mensen moeten dan uiteindelijk nog steeds naar de afspraak toe gaan, maar het eerste contact is al gelegd. Bovendien kan de voorliggende voorziening informeren waarom iemand niet komt.

2. Overzicht aanbod (diverse partners)

Een aantrekkelijk overzicht van voorliggende voorzieningen ontbreekt. Zoals we in de volgende hoofdstukken zullen constateren ontbreekt dit ook voor niet vrij-toegankelijke voorzieningen. WelzijnWoerden werkt aan een website om de voorliggende (welzijns)voorzieningen te ontsluiten. Vanuit het jeugdveld worden alle preventieve activiteiten momenteel in beeld gebracht. De gemeente werkt aan een sociale kaart. We integreren de inhoud van de initiatieven en ontsluiten op één plek (website WoerdenWijzer) de gehele "levende" sociale kaart.

3. Landelijke campagnes (gemeente Woerden)

Het wiel hoeft niet voor alles opnieuw te worden uitgevonden. Gemeente en welzijnsinstellingen kunnen meer dan nu het geval is gebruikmaken van landelijke campagnes over tal van onderwerpen: eenzaamheid, schulden, geld, pleegzorg, gezonde levensstijl, etc. Onder de vlag van een landelijke campagne kunnen mensen kennismaken met het Woerdense aanbod. Het bespaart de ontwikkel- en promotiekosten en kan worden opgepakt vanuit de reguliere taken van gemeente en welzijnsinstellingen.

4. Geldcursus (WelzijnWoerden en Kwadraad)

Veel jongeren kampen met schulden en het wordt complexer als ze 18 jaar worden. Heb je recht op studiefinanciering? Hoe zit het met je verzekering? Hoeveel geld heb je voor een telefoon? Vanuit een gezamenlijk aanbod van welzijnsinstellingen, scholen en gemeente worden jongeren actief benaderd en uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst.

5. Ervaringsdeskundigen (Participatieraad, WoerdenWijzer)

De effectiviteit van voorzieningen kan worden vergroot als ze samen met de doelgroep worden ontwikkeld. Door de inzet van ervaringsdeskundigen sluiten beleid, inkoop, aanbod en uitvoering beter aan op de behoeften van onze inwoners. De gemeente kan het betrekken van ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld opnemen in haar subsidiebeleid. Ook kan de gemeente, naast de adviesrol van de participatieraad, tijdens de beleidsvoorbereiding informele bijeenkomsten organiseren met de doelgroepen.

6. Inclusie (gemeente Woerden)

Het beleid voor inclusie moet nader worden ontwikkeld. Vanuit de op handen zijnde initiatieven zijn er wel enkele quick wins te behalen. Zo kan de gemeente de bevordering van Inclusie bijvoorbeeld centraal stellen in haar subsidiebeleid.

Investeringen

7. Inkomens (GGD en gemeente Woerden)

De GGD meldt dat ouders de peuterspeelzaal mijden vanwege de eigen bijdrage. Het voorstel is om VVE uit te breiden voor kinderen met sociale problematiek. De gemeente constateert dat de eigen bijdrage een probleem is in het brede sociaal domein. Door de verhoging (na decentralisatie) van de eigen bijdrages ontstaat zorgmijding. De gemeente wil daarom onderzoeken op welke manier mensen die het betreft kunnen worden geholpen zodat voor iedereen zorg en ondersteuning betaalbaar blijft. Daarbij is het mogelijk om diverse inkomensinstrumenten in te zetten en aan te passen.

8. Vervolg op Kiekeboe (GGD)

Soms hebben ouders van jonge kinderen vragen over de opvoeding of de ontwikkeling van hun kind (0-4 jaar). Bijvoorbeeld als de ontwikkeling niet vanzelfsprekend verloopt of het kind moeilijk te

begrijpen gedrag vertoont. Daarvoor kunnen ouders in Woerden naar observatiegroep Kiekeboe. Het doel is om ouders en betrokken professionals advies te geven over zowel de opvoeding als passende begeleiding, behandeling of schoolkeuze.

De GGD constateert echter dat er weinig voorzieningen zijn die een vervolg kunnen geven aan de observatiegroep. Met andere woorden, na observatie kunnen ouders soms nergens terecht. Het voorstel is om samen met betrokken partijen te onderzoeken hoe een vervolg kan worden gegeven aan Kiekeboe.

Nieuw beleid

9. Financiële en administratieve ondersteuning (diverse partners)

Er zijn veel initiatieven en mogelijkheden van waaruit mensen kunnen worden ondersteund in het voeren van hun administratie en het beheren van hun financiën. Er zijn voorstellen gedaan voor het verbeteren van het aanbod door het:

- integreren van het sociaal raadslieden werk met de Raad voor Advies en Werk
- uitbreiden van het aanbod voor lichte administratieve ondersteuning
- ombuigen van maatwerkvoorzieningen voor budgetbeheer naar een voorliggende voorziening.

Het voorstel is om gedurende dit jaar het aanbod in de keten in kaart te brengen, de voorstellen (financieel) te onderbouwen en mee te nemen voor besluitvorming over het investeringsfonds of de juni-besluitvorming.

10. (Arbeidsmatige) dagbesteding (FermWerk)

Momenteel bestaat in Woerden dagbesteding als voorliggende voorziening en arbeidsmatige dagbesteding als maatwerkvoorziening. Het voorstel is om te onderzoeken of arbeidsmatige dagbesteding als voorliggende voorziening een toegevoegde waarde heeft binnen het Woerdense aanbod.

11. Nieuwe methoden WoerdenWijzer (Participatieraad)

De participatieraad wijst op twee specifieke methoden: de grassroot-methode en de Sterke kantenbenadering. Beide werkwijzen gaan uit van een positief mensbeeld, zetten de inwoners centraal en gaan uit van hun kracht. Door in de integrale toegang een werkwijze te hanteren die nog meer uitgaat van de vraag en de behoefte van inwoners, kunnen arrangementen beter worden vormgegeven. Het voorstel is om te onderzoeken of een andere werkwijze toegevoegde waarde heeft voor WoerdenWijzer.

12. Cliëntvolgsysteem voorliggende voorzieningen (diverse partners)

De partijen in het voorveld geven aan in voorkomende gevallen niet goed te zijn aangesloten op voor hen relevante casuïstiek. Dit komt veelal door het hanteren van privacy-regels, maar soms ontbreekt er simpelweg een terugkoppeling. Het verzoek is om te onderzoeken of Woerden een cliëntvolgsysteem kan hanteren waarop ook voorliggende voorzieningen kunnen worden aangesloten. Dit voorstel sluit aan bij de ontwikkeling van de Inwonercloud. Inwoners beheren zelf hun dossier en kunnen die wel of niet openstellen voor betrokken instanties.

13. Netwerk voor risicjongeren (Onderwijs, GGD, WelzijnWoerden)

Dit voorstel zet erop in om risicjongeren steviger te begeleiden door de samenwerking van betrokken partijen op casusniveau sterk te verbeteren. Het uitgangspunt daarbij is dat latere problemen worden voorkomen door stevig op deze doelgroep in te zetten. Het initiatief moet nader worden uitgewerkt en onderzocht op haalbaarheid. De gemeente Woerden hecht eraan dat wij bij de uitwerking van dergelijke initiatieven voor waken dat de privésfeer van mensen niet wordt getreden.

Verwijzfunctie

**WoerdenWijzer
krijgt van inwoners een**

7,6 

**VAN DE JONGEREN MET
JEUGDHULP VINDT DAT
BESLISSINGEN MET HEN
WORDEN GENOMEN**

69%



956

bezoekers van de website
WoerdenWijzer.nl
per maand

**90% VOELT ZICH SERIEUS
GENOMEN IN GESPREK
MET WOERDENWIJZER**



17

gesprekken in een
spreekkamer per maand

**KRIJGT DE HULPVRAAG
HELDER DOOR HET
INVULLEN VAN HET HET
ONDERSTEUNINGSPLAN**

87%



128

gesprekken via de
telefonische toegang
per maand

**27% WIST DAT HIJ GEBRUIK
KON MAKEN VAN EEN
ONAFHANKELIJKE
REGIEONDERSTEUNER**

80%
wordt doorgezet
naar een
consulent van
WoerdenWijzer.



20%
wordt verwezen
naar een
voorzijgende
voorziening

**Gemiddeld worden
er 60 mensen
ondersteund door
de sociaal
makelaars**



**Er zijn sinds
april 2015 33
meldingen
gedaan bij het
Eropafteam**

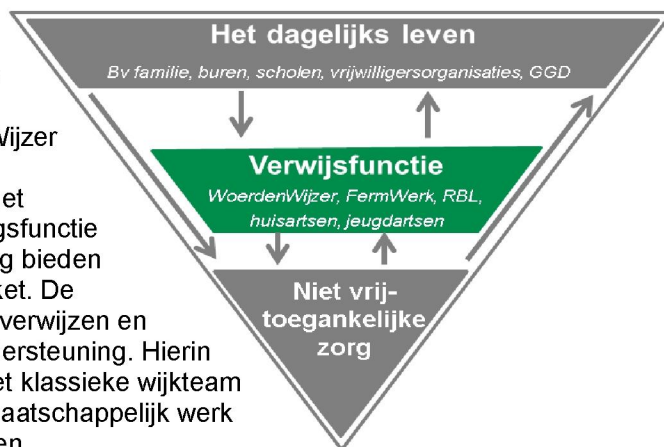


**Er is 10 keer
ondersteuning
ingezet na een
melding via pilot
Groen West**

3. De verwijfsfunctie

3.1 De scan

De verwijfsfunctie is in Woerden verdeeld over meerdere partijen. Naast traditionele verwijfsers zoals huisartsen, medisch specialisten en jeugdartsen hebben ook FermWerk, WoerdenWijzer en het Regionaal Bureau Leerplicht een verwijfsfunctie. Daarbij geldt dat FermWerk en het Regionaal Bureau Leerplicht naast hun toegangsfunctie tevens binnen hun vakgebied zelf ondersteuning bieden aan mensen. WoerdenWijzer is ingericht als loket. De integrale toegang en consultants verhelderen, verwijfsen en beschikken, maar bieden zelf geen zorg en ondersteuning. Hierin onderscheidt het Woerdense model zich van het klassieke wijkteam waarin ook bijvoorbeeld partijen als de GGD, maatschappelijk werk en zorgaanbieders zorg en ondersteuning bieden.



Uit de gesprekken met betrokken instanties is in deze scan de rol van het Regionaal Bureau Leerplicht (RBL) onderbelicht gebleven. De gesprekken met het onderwijsveld wijzen uit dat de samenwerking met de leerplichtambtenaren goed verloopt, maar er lijkt nog geen sprake van een directe verbinding met het sociaal domein. Het is echter ook goed mogelijk dat andere maatschappelijke partners de rol van RBL onvoldoende op het netvlies hebben en dat de link naar het sociaal domein minder dominant is dan dat de gemeente veronderstelt.

Voor de wijze waarop WoerdenWijzer en FermWerk hun taak uitoefenen is in het algemeen waardering. Maatschappelijke partners geven aan dat de toegang in het afgelopen jaar met sprongen verbeterde. Zowel de samenwerking als de verbeterde bereikbaarheid zijn veelvuldig vermeld. Ook de cultuur voor medewerkers is sterk ontwikkeld. Voorheen werd de samenwerking vooral getypeerd als een "regeltjescultuur". Collega's voelen zich inmiddels veiliger en vrijer om zelf afwegingen te maken die aansluiten op de ondersteuningsbehoefte van inwoners. Er is veel gedaan om te zorgen voor een veilig gevoel en een professionele mentaliteit waarbij fouten maken mag. Zeker als je ervan leert. Deze cultuurtrajecten lopen overigens nog. Er zijn echter ook kritische noten. De participatieraad benadrukt bijvoorbeeld dat zij in individuele gevallen toch nog veel mis zien gaan. In deze paragraaf staan de bevindingen over de verwijfsfunctie.

WoerdenWijzer

Website

Een item dat door alle gesprekspartners werd benadrukt, is de ontoegankelijkheid van woerdenwijzer.nl. Relevante informatie is voor zowel inwoners, als professionals en zorgaanbieders niet of slecht vindbaar. Meerdere maatschappelijke partners geven aan dat, ondanks de inzet van de integrale toegang en de consultants, WoerdenWijzer als een hindernis wordt ervaren. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn het ondersteuningsplan (zie verderop deze paragraaf) en de website.

Casemanagement

De meningen zijn sterk verdeeld over de inrichting van WoerdenWijzer als loketfunctie. Enkele maatschappelijke partners zien het echt als een gemis dat GGD, maatschappelijk werk en begeleidingsfuncties in Woerden niet integraal tot de toegang behoren. Weer andere partijen waarderen de onafhankelijkheid van de verwijfsfunctie en benadrukken dat daardoor de regie beter bij de inwoner blijft en niet wordt overgenomen door een wijkteam.

WoerdenWijzer zelf benadrukt dat het model evidente voordelen heeft, maar ook nadelen kent. De verwijfsfunctie bewijst zijn meerwaarde in de onafhankelijkheid waarin consultants kunnen beschikken. Ze zijn daardoor een veel gezochte sparringpartner. Aan de andere kant ervaren de collega's dat het in voorkomende gevallen aan concrete mogelijkheden ontbreekt om af te schalen, nazorg te verlenen of anderszins in een gat te springen.

De consultants en medewerkers SAVE en Veilig Thuis ervaren dat er situaties zijn waarbij het aan concrete mogelijkheden ontbreekt om een goede aansluiting te realiseren tussen het huidige model en de werkwijze van Samen Veilig Midden-Nederland. Het SAVE-team of Veilig Thuis werkt als een tijdelijke versterking van het lokale veld (tenzij de veiligheid en de ontwikkeling van de jeugdige verdergaande of langdurige interventies vereisen). Als betrokkenheid vanuit SAVE/Veilig Thuis niet meer noodzakelijk is, is een lichtere vorm van betrokkenheid vanuit het lokale veld vaak nog wel wenselijk. Dit kan meer ambulante hulp zijn, of een vorm van casemanagement voor kortere of juist langere tijd. Deze taken worden in veel gemeenten uitgevoerd door jeugdteams of sociale teams. Woerden belegt deze taken bewust extern bij derde partijen. Deze partijen kijken echter terug naar de gemeente.

Als tussenoplossing worden momenteel zzp'ers als maatwerkvoorziening bekostigd om zo dicht mogelijk op het werkproces van WoerdenWijzer begeleiding te bieden. Het is echter de vraag of oplossingen moeten worden gezocht in dergelijke noodverbanden, of dat het model om structurele aanpassing vraagt.

Ook het onderwijs (Passenderwijs) geeft aan dat het in vergelijking met andere gemeenten langer duurt voordat zorg wordt ingezet. Dit komt doordat leerlingen in andere gemeenten direct door een jeugdteam of sociaal team worden begeleidt, terwijl WoerdenWijzer als loket eerst doorverwijst. Het zelf meteen kunnen bieden van begeleiding zou de wachtlijsten tevens terugdringen.

Samenwerking

Vanuit WoerdenWijzer zijn twee samenwerkingen waar weinig ruchtbaarheid aan is gegeven en waar weinig gebruik van wordt gemaakt. Dat lijkt erop dat dit aanbod niet volledig wordt benut. Het gaat om de expertisepool en het Eropafteam. Ook geven enkele partijen aan de samenwerking met de woningcorporatie te missen.

Regie

De gemeente Woerden kiest er principieel voor om de regie bij de inwoner te houden. Daar hoor het. Vanuit dit uitgangspunt werken wij met (i)PGB en wordt de Inwonercloud ontwikkeld. Daarom vragen wij ook aan inwoners om zelf hun ondersteuningsplan in te vullen en daarbij hun hulpvraag te formuleren. Met uitzondering van de Participatieraad zijn alle maatschappelijke partners bijzonder uitgesproken over het regiemodel: het lukt minstens de helft tot 80% van alle mensen niet. Het is met name een aandachtspunt bij ouders van kwetsbare kinderen en jongeren. Het ondersteuningsplan wordt als een hindernis ervaren. Sterker nog, zo benadrukken onze partners, er zijn inwoners die WoerdenWijzer mijden, omdat je bij de huisarts niet de administratieve last hebt van een ondersteuningsplan. Met andere woorden, de vorm van het ondersteuningsplan schiet z'n doel voorbij.

De Participatieraad benadrukt dat inwoners beter moeten worden ondersteund bij het formuleren van hun hulpvraag. Ook andere partijen vinden dat de gemeente serieus zou moeten overwegen om sommige inwoners structurele begeleiding te bieden (casemanagement) en leefwerelden moet verbinden door middel van een coach die de regie heeft. Het blijft echter de vraag of de gemeenten dit moet doen, of dat externe partijen met betere afspraken deze rol kunnen vervullen.

FermWerk

Bij FermWerk is vanuit de cultuur van de organisatie veel aandacht besteed aan de bejegening van inwoners. Ook de bereikbaarheid is sterk verbeterd. Een aantal maatschappelijke partners geeft aan dat de samenwerking met FermWerk daardoor sterk is ontwikkeld. Dat neemt niet weg dat de bereikbaarheid voor inwoners in voorkomende gevallen voor verbetering vatbaar is, maar er zijn zichtbaar stappen gezet in de afgelopen maanden. Ook vanuit de gemeente geven schuldhelpverlening en sociaal makelaars aan dat de samenwerking met FermWerk naar tevredenheid verloopt.

Samenwerking FW/WW

De samenwerking tussen WoerdenWijzer en FermWerk wordt ervaren als een proces dat nog in de kinderschoenen staat. Werkprocessen zijn nog niet op elkaar afgestemd en het is de beleving dat collega's elkaar moeilijk weten te vinden. De beperkte samenwerking is in de uitvoering een belemmering voor een integrale benadering van complexe hulpvragen. Dit werpt de vraag op hoe wij samenwerking kunnen bevorderen. De participatieraad is een uitgesproken voorstander van een verdere integratie tussen WoerdenWijzer en FermWerk, al was het maar door gezamenlijke huisvesting. Zowel gemeente als FermWerk lijken nog niet voor te sorteren op het samenvoegen van

organisatieonderdelen. Het lijkt raadzaam om allereerst de dagelijkse samenwerking te bevorderen door processen af te stemmen en te overleggen over casuïstiek. Een structuurdiscussie wordt mogelijk in een later stadium relevant, maar op de korte termijn regeert de wens om oplossingen te vinden door middel van een hechtere samenwerking.

Locatie

De meerderheid bestempelt de locatie van zowel FermWerk als WoerdenWijzer als “niet ideaal”. Dat WoerdenWijzer inpandig is bij de gemeente wordt door inwoners mogelijk als een hindernis ervaren. De veronderstelling is dat mensen makkelijker naar een ‘zorgloket’ gaan dat centraal in de stad op een aanlooproute ligt, dan dat ze naar het stadhuis op het industrieterrein gaan om hun hulpvraag bij de gemeente neer te leggen.

Voor de locatie van FermWerk speelt een vergelijkbare vraag. Veel partijen vragen de gemeente dan ook te overwegen om zowel ondersteuning, als zorg en werk en inkomen centraal in de stad te organiseren. Dit bevordert 1) de aanloop, 2) de afstand tot de gemeente als overheid en 3) de onderlinge samenwerking tussen FW en WW. Dit geldt weliswaar voor Woerden, maar in mindere mate voor de kleinere kernen van onze gemeente.

Dit staat echter weer haaks op de wens van enkele partners om ook de toegang meer wijkgericht vorm te geven.

Privacy

De uitvoerende partijen zijn uitermate uitgesproken over het te hanteren privacyprotocol: dit werkt niet. Vooral het voornemen van de gemeente om te werken met cryptshare stuit op bezwaren van de werkvloer. Bestanden mogen alleen op een beveiligde manier worden gedeeld. De ontvangende partij ontvangt een sms met het wachtwoord. Een groot deel van de ontvangende partijen heeft echter überhaupt geen mobiel nummer. Ook komt het voor dat collega's werken aan eenzelfde casus zonder het van elkaar te weten. Met andere woorden, de privacyregels zijn te strikt.

Zoals ook in het vorige hoofdstuk staat beschreven wijzen ook veel voorliggende voorzieningen op het gebrek aan informatie en terugkoppeling. Het te rigide bewaken van persoonsgegevens zorgt ervoor dat voor hen relevante informatie over casuïstiek niet bekend is. Het leidt per saldo ook tot een verhoging van administratie lasten voor inwoners doordat zij bij herhaling hun gegevens moeten verstrekken.

Tegenover bovenstaande beleving van WoerdenWijzer, sociaal makelaars en schuldhelpverleners staat het signaal van de Participatieraad dat er met enige regelmaat toch iets misgaat in het verwerken van persoonsgegevens. Cliënten worden bijvoorbeeld benaderd door consultants die niets met hun hulpvraag van doen hebben.

Overige verwijzers

Hiermee bedoelen wij vooral de huisartsen. Met hen is afgelopen jaar een convenant getekend en worden gesprekken georganiseerd en afspraken over de samenwerking gemaakt. Ondanks dat de huisartsen een overzicht ontvingen van het ingekochte aanbod, geven veel partijen aan dat huisartsen niet bekend zijn met het ingekochte aanbod. Dat blijkt tevens regelmatig uit onjuiste doorverwijzingen (naar niet gecontracteerde partijen). Daarnaast constateren alle betrokkenen dat huisartsen nog niet doorverwijzen naar WoerdenWijzer als daar meer deskundigheid is en/of andersom. Er is nadere samenwerking nodig om beter gebruik te maken van elkaars expertise.

WelzijnWoerden en de NIO-partners ervaren dat er vanuit de huisartsen nog weinig wordt doorverwezen. De pilot Welzijn op recept blijkt in andere gemeenten een succesvolle formule om huisartsen beter aan te sluiten op het welzijnsaanbod.

3.2 De voorstellen

Quick wins

1. Website (diverse partners)

Er loopt inmiddels een initiatief voor het verbeteren van de website WoerdenWijzer.nl. De nieuwe website wordt overigens geïntegreerd met de Inwonercloud. De uitgangspunten van deze scan voor de website zijn:

- Vermeld duidelijk hoe inwoners een afspraak kunnen maken. Daarvoor is geen ondersteuningsplan nodig.
- Maak inzichtelijk welk aanbod is ingekocht en welk aanbod er voorliggend is in Woerden (sociale kaart).
- Hanteer voor inwoners en professionals een logische indeling voor informatie over zorg, ondersteuning, werk en inkomen.

De uitgangspunten worden betrokken in het traject om de website te verbeteren.

2. Ondersteuningsplan (diverse partners)

De gemeenten in de regio Utrecht West werken dit jaar aan een gezamenlijk ondersteuningsplan. Het huidige concept ondersteuningsplan is uitgesplitst in meerdere onderdelen. Het idee is dat verwijzers aan de achterkant het ondersteuningsplan invullen op basis van het gesprek met de inwoners. De inwoner kan vooraf (optioneel) een deel van de hulpvraag zelf invullen, maar dat is niet verplicht voor een gesprek (is nu ook al niet zo).

3. Inwonercloud (diverse partners)

Bij de ontwikkeling van de inwonercloud (oplevering Q1 2017) is het uitgangspunt dat inwoners hun eigen dossier beheren en betrokken instanties kunnen machtigen om (onderdelen van) hun dossier in te zien. Deze werkwijze komt tegemoet aan de wens van een aantal partijen om cliënten beter te volgen en een cliëntvolgsysteem te hanteren.

4. Intervisie op privacy (gemeente Woerden)

Het voorstel is om frequent met betrokken partijen, inwoners en Participatieraad stil te staan bij de manier waarop wij omgaan met het werken met persoonsgegevens. Door regelmatig intervisie te organiseren maken wij collega's nadrukkelijker bewust, zodat wij als gemeente (en daarbuiten) zorgvuldige afwegingen maken bij het werken met privacygevoelige informatie. Daarbij kunnen collega's bij WoerdenWijzer nog beter worden ondersteund door informatievoorziening over privacywetgeving.

5. Visie op ondersteuning bespreken (SAVE)

Er wordt op casusniveau al met organisaties gesproken, om meer elkaars taal te spreken en de samenwerking te verbeteren. Het voorstel is om dit ook op een abstracter niveau te doen en met elkaar te bespreken wat de visie van de organisaties en WoerdenWijzer is en wat dit betekent voor de samenwerking.

6. Vormgeven samenwerking FW/WW (WW/FW)

De samenwerking tussen beide partijen moet worden vormgegeven. Het voorstel is in eerste instantie dat collega's elkaar leren kennen, overleggen over casuïstiek inplannen en werkprocessen op elkaar aansluiten. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld op locatie worden uitgewisseld. Dit wordt in eerste instantie vanuit de huidige bezetting opgelost. Het is echter mogelijk dat een hechtere samenwerking tussen beide partijen extra capaciteit en inzet vergt.

Investerings

7. Regietrainingen (Participatieraad)

Woerden maakt de beweging van de voormalige cliëntondersteuning naar regieondersteuning. Daarbij worden inwoners gedurende een kort traject begeleid bij het nemen van de regie in hun ondersteuningsvraag. Soms is individuele begeleiding niet toereikend. Soms moeten mensen hun hele leven worden begeleid met vraagverheldering en regieondersteuning. In andere gevallen kan een korte impuls genoeg zijn. Het voorstel is om hier trainingen (voor inwoners) voor in te kopen.

Nieuw beleid

8. Huisartsen (diverse partners)

Sinds de decentralisatie heeft de samenwerking met de huisartsen (+ praktijkondersteuners) een impuls gekregen, maar kan verder ontwikkelen. In de verdere samenwerking moet er nadrukkelijk aandacht zijn voor:

- Het afschalen van de (jeugd)GGZ. Verwijzingen lopen vooral via de huisarts. Samen met huisartsenoverleg analyseren wat een goede oplossingsrichting is. Puur als voorbeeld: in diverse zorgregio's lopen pilots waar GGZ-expertise wordt toegevoegd aan de toegang (huisarts of wijkteam) met een positieve businesscase. Daarmee bedoelen wij dat de toegang

wordt versterkt, eenvoudige vragen direct worden opgepakt (en opgelost) en verdere doorverwijzing wordt voorkomen.

- De huisartsen zijn onvoldoende op de hoogte van het ingekochte aanbod. Bespreken hoe aanbod beter ontsloten kan worden (heeft relatie met vernieuwen website WW).
- Samenwerking toegang: er is nog weinig samenwerking tussen huisartsenpraktijken en WoerdenWijzer. Samen met huisartsen bespreken welke mate van samenwerking waarde toevoegt voor inwoners van Woerden.

9. Woningcorporatie (diverse partners)

Het volgende hoofdstuk vermeldt dat de huisvesting van diverse doelgroepen het meest voorkomende probleem met de hoogste urgentie is. Meerdere partijen uiten daarom de wens om de samenwerking met de woningcorporatie te intensiveren. Specifiek voor de samenwerking met de toegang: er is veel behoefte om specifieke casussen te bespreken tussen Toegang, Beleid en Woningcorporatie, omdat de urgentieregeling in schrijnende gevallen soms niet werkt. De gemeente wil in dit kader graag onderzoeken of Catch 22 kan uitbreiden naar een huisvestingsvorm voor gezinnen.

10. Pilots taken WW (diverse partners)

Op de vragen: *doen we de juiste dingen?* en *doen we de dingen goed?* is de consensus dat collega's bij WoerdenWijzer de dingen doorgaans goed doen. Er is vertrouwen in het functioneren van de meeste consulenten en de integrale toegang. Er is ook een duidelijke, en minder positieve, lijn in het antwoord op de vraag of we de juiste dingen doen.

- SAVE, zorgaanbieders en partijen in het voorveld geven gezamenlijk aan dat het in Woerden ingewikkeld is om zorg af te schalen en nazorg te verlenen. Het casemanagement dat in veel andere gemeenten wordt geboden, ontbreekt. Zorgaanbieders en SAVE zijn simpelweg niet ingericht op de loketfunctie van WoerdenWijzer. Cliënten blijven hierdoor onnodig lang in zorg, of vallen na begeleiding/behandeling juist in een gat.
- De aansluiting met het voorveld en tussen voorveld en maatwerk kan worden verstevigd door een nauwere samenwerking of deelname van maatschappelijk werk/GGD/WelzijnWoerden in WoerdenWijzer.

Er lopen momenteel pilots. Voor het afschalen van zorg en het bieden van nazorg bij jeugdhulptrajecten worden momenteel begeleiders als aanvulling op het werkproces van WoerdenWijzer ingezet. Ook zijn er momenteel diverse samenwerkingsbanden met Kwadraad, GGD en WelzijnWoerden. Het voorstel is om deze pilots eind 2016 te evalueren en in 2017 met de bevindingen de inrichting van WoerdenWijzer te heroverwegen.

Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

WMO 

 Jeugd

€6,5 miljoen
begroot in 2016

€6,8 miljoen
begroot in 2016

Duurste
traject
per inwoner

Zware dagbesteding

Zware dagbesteding Grootste
kostenpost

Duurste
traject per
inwoner

Residentiële zorg

Jeugd GGZ

Grootst
kostenpost

521 INWONERS MET ZORG
104 GECONTRACTEERDE AANBIEDERS

453 INWONERS MET ZORG
174 GECONTRACTEERDE AANBIEDERS

84% is door de
ondersteuning
zelfredzamer



85% krijgt passende
ondersteuning
bij de hulpvraag

18%
PGB



ZIN
82%

TOP 3 meest beschikte
ondersteuning

- 1 Midden/zwane begeleiding
- 2 Vervoer
- 3 Lichte begeleiding

TOP 3 meest beschikte
ondersteuning

- 1 Ambulante hulp
- 2 Verblijf
- 3 Behandeling

Bronnen: CEO Waarden 2016, begroting gemeente Waarden 2016, declaraties gecontracteerde aanbieders

4. Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

4.1 De scan

Het idee achter de decentralisatie van het sociaal domein in 2015 was dat gemeenten in staat zijn om voor inwoners een passend aanbod te bieden. Dat aanbod verschuift in toenemende mate naar voorliggende voorzieningen (hoofdstuk 2), waardoor de niet vrij-toegankelijke voorzieningen afnemen. Gemeenten sluiten daarmee beter aan op de leefwereld van mensen. Zo licht als kan. Zo zwaar als nodig. Zo dichtbij als mogelijk.

Gemeenten hebben altijd de plicht om een passende voorziening te kunnen bieden. Om ervoor in aanmerking te komen moet je veelal aan specifieke voorwaarden voldoen en heb je bovendien meestal een doorverwijzing nodig. Dat geldt voor inkomens- en participatieregelingen van FermWerk, individuele (maatwerk)voorzieningen via WoerdenWijzer, huisarts, medisch specialisten en jeugdartsen, maar bijvoorbeeld ook voor schuldhulpverleningstrajecten en de wettelijke taken vanuit de leerplicht.



Woerden kocht in 2015 en 2016 zorg en ondersteuning in vanuit de regio Utrecht West. De algemene bevinding is dat deze transitie goed is verlopen. Het ingekochte zorgaanbod is vanuit historisch oogpunt erg compleet. Vanuit de wens om vanuit meerdere domeinen passende arrangementen te bieden, is verbetering noodzakelijk. Innovatie van aanbod en arrangementen kan worden bevorderd, evenals bewonersinitiatieven. Wat daarbij vanuit gemeentezijde opvalt, is dat de eigen bijdrage die mensen moeten betalen voor hun zorggebruik in toenemende mate als een probleem ervaren wordt. In deze paragraaf staan de bevindingen en verbetervoorstellen voor de niet vrij-toegankelijke voorzieningen.

Het aanbod

Overzicht

Woerden heeft in 2015 en 2016 met 174 partijen ruim 350 contracten gesloten voor Zorg in Natura. In totaal worden er voor Jeugdhulp en Wmo meer dan 400 zorgproducten onderscheiden. Doordat vanuit een historische perspectief per product meerdere aanbieders tegen verschillende tarieven zijn gecontracteerd, is het extreem complex om een adequaat overzicht te hanteren van het ingekochte aanbod. Diverse partners geven aan dat het hun aan inzicht ontbreekt. In Woerden leeft sterk de wens om het aanbod te ontsluiten op een manier die voor inwoners en verwijzers voldoende informatie biedt. Daarmee bedoelen wij specifiek dat het niet alleen duidelijk moet zijn welke diensten een aanbieder levert, maar ook voor welke doelgroep. Daarbij vinden de verwijzers het fijn als het tarief inzichtelijk is.

Een aantal verwijzers en zorgaanbieders geeft bovendien aan dat cliënten na doorverwijzing vaak met een wachtlijst worden geconfronteerd. Het zou helpen als ook de wachtlijsten per dienst per aanbieder inzichtelijk zijn, zodat dit een afwegingsfactor is voor een doorverwijzing.

Regionaal versus lokaal

In 2016 voert Woerden momenteel een aanbesteding uit voor het inkopen van zorg en ondersteuning in 2017. WoerdenWijzer en de sociaal makelaars gaven aan sterk de behoefte te hebben om meer te werken met lokaal zorgaanbod. Het is dichterbij huis, minder grootschalig en daarmee flexibeler. Dit zijn echter veelal kleine(re) zelfstandige aanbieders die niet inschrijven op een aanbesteding.

We moeten de gunning nog afwachten, maar het lijkt erop dat de kleine lokale zorgaanbieders de administratieve lasten te hoog vinden. De kloof tussen vraag en gecontracteerd aanbod wordt waarschijnlijk groter in plaats van kleiner. De regio Utrecht West besteedt jaarlijks € 60.000.000,- aan zorg en ondersteuning aan. Betrokkenen respecteren de wens om dit eerlijk en zorgvuldig te doen, maar diverse partijen doen expliciet een appèl op de gemeente Woerden om het gat te dichten tussen het lokale zorgaanbod en de regionale aanbesteding en innovatie.

Overschrijdingen Jeugdhulp

Binnen het sociaal domein overschrijdt de Jeugdhulp het meest de begroting. Door de beperkte gegevensoverdracht van het Rijk is de begroting op zichzelf geen betrouwbare indicator. Met andere woorden, het is goed mogelijk dat de raming in 2014 door onjuiste gegevens niet klopte en de realisatie in 2015 beter zicht biedt op het daadwerkelijke zorggebruik. Dit laat echter onverlet dat we inmiddels wel weten dat in Woerden (relatief) het meeste geld wordt besteed aan jeugd GGZ en residentiële trajecten (jongeren die wonen in instellingen).

Wat daarbij opvalt is dat Woerden de beschikbare mensen en middelen juist inzet op andere zorgvormen zoals ambulante ondersteuning en begeleiding. Dat is ook logisch, omdat inwoners voor (ambulante) begeleiding en ondersteuning vaak langs een gemeentelijke toegang komen, terwijl de GGZ van oudsher door de huisarts of een specialist wordt verwezen. Jongeren in instellingen komen daar vaak via een rechterlijke bepaling of anderszins vanuit de dwang- en drangketen.

Ondanks de onderliggende logica, is het een interessant gegeven dat Woerden relatief weinig mensen en middelen beschikbaar stelt voor de grootste begrotingspost en juist relatief zwaar inzet op zorg- en ondersteuningsvormen waar al gemeentelijke deskundigheid en een infrastructuur voor handen is.

Ontbrekend aanbod

Wonen

Kwadraad, Samen Veilig Midden-Nederland, de sociaal makelaars, schuldhulpverleners en WoerdenWijzer leggen nadrukkelijk een zeer urgent signaal voor: er is een dringend tekort aan woonruimte. Dit leidt voor specifieke doelgroepen tot onoplosbare problemen en schrijnende situaties. Alle partijen onderscheiden dezelfde doelgroepen, maar zien accentverschillen in de urgentie.

Consulenten geven aan dat vooral de doelgroep 17 – 27 jaar door problemen thuis, op straat komen te staan en vervolgens in de dak- en thuislozenopvang in Utrecht belanden. De consulenten zijn niet in staat te helpen doordat huisvestingsmogelijkheden ontbreken. Zij benadrukken het belang van kamers voor jongeren met aanpalende mogelijkheden voor kamertrainingen of andere begeleidingsvormen.

Ook Samen Veilig merkt op dat de doorstroom van jongeren vanuit residentiële voorzieningen (bijvoorbeeld een crisisplek) onvoldoende plaatsvindt door het ontbreken van passende residentiële vervolgplekken. In Woerden, en breder in de regio Utrecht West, zijn bijvoorbeeld geen gezinshuizen of kamertrainingsvoorzieningen. De gemeente Woerden zou met zorgaanbieders om tafel moeten om aanbod in Woerden te creëren. Te meer omdat gezinshuizen aanzienlijk goedkoper zijn dan residentiële trajecten en het onwenselijk is om jongeren onnodig lang te huisvesten op crisisbedden.

Maatschappelijk werk, sociaal makelaars en schuldhulpverleners zien veel huisvestingsproblemen door echtscheidingen. De urgentieregeling helpt mensen aan een woning die financiële problemen hebben, maar als schulden ontstaan door een echtscheiding dan geldt de urgentieregeling veelal niet. Hierdoor belanden ouders, met hun kinderen, op straat.

Kwadraad meldt in haar rapportages in de eerste helft van dit jaar 16 gevallen van dakloosheid. In acht gevallen waren er minderjarigen bij betrokken. Ook in echt acute crisissituaties is huisvesting niet beschikbaar. Wij benadrukken dat betrokken partijen de huisvestingsproblematiek onderstrepen als nummer één prioriteit voor de gemeente Woerden.

Zorg die niet onder de gemeente valt

Niet alle zorg voor jeugd en volwassenen valt onder de Jeugdwet en de Wmo. Voor de gemeente ontstaan vooral ingewikkelde afwegingen over zorgvormen die onder de aanvullende zorgverzekering vallen. Soms zijn mensen het meest gebaat bij deze zorg, maar hebben niet de middelen voor een aanvullende zorgverzekering of de mogelijkheid om de behandeling zelf te betalen. Het is dan vaak een kwestie van tijd voordat deze mensen aanspraak maken op een voorziening die wel onder de Jeugdwet of de Wmo valt, maar duurder is.

Bovenstaande is in het bijzonder van toepassing op speltherapie en/of creatieve therapie. Voor kinderen tot 7 jaar ontbreken vaak behandelmethoden doordat ze nog onvoldoende

taalvaardig/ontwikkeld zijn om zich te uiten. Feitelijk is speltherapie doorgaans de enige optie. GGD en onderwijs benadrukken dat het belangrijk is om deze zorgvormen wel in te kunnen zetten. Het vergoeden en/of inkopen van zorg die onder de aanvullende zorgverzekering valt heeft vermoedelijk wel een aanzuigende werking. Behandelaars zullen waarschijnlijk alle cliënten doorsturen naar de gemeente voor een beschikking en bijbehorende vergoeding.

Diverse partijen geven aan dat echtscheidingsproblematiek en rouwverwerking de meest bepalende factoren zijn in het gebruik van zorg en ondersteuning. Het is daarom belangrijk om een goede infrastructuur te bieden om ouders en kinderen te kunnen begeleiden bij een scheiding. Hierin passen zowel niet vrij-toegankelijke maatwerkvoorzieningen als meer preventieve en voorliggende voorzieningen.

Samenwerking

Vooraf voorliggende voorzieningen constateren dat er geen samenwerking op gang komt tussen aanbieders van niet vrij-toegankelijke- en de voorliggende voorzieningen. Enkele partijen ervaren dat WoerdenWijzer er tussenin zit. SAVE meldt daarop dat dit ook expliciet de bedoeling is: het is aan het lokale team om de verbinding met voorliggende voorzieningen te leggen.

Het samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs RUW geeft aan dat het voor snelle diagnose zelf GGZ-capaciteit inkoop. De samenwerking met de aanbieder verloopt naar tevredenheid. Het bijzondere van deze constructie is dat het de gemeente, en diens financieringsmogelijkheden, buiten beschouwing laat.

De samenwerking met en het functioneren van de sociaal makelaars en schulphulpverlening wordt wisselend ervaren. Doorgaans zijn betrokken partijen positief, maar er zijn ook minder positieve ervaringen die vervolgens niet leiden tot erg gerichte verbetervoorstellen. Bij de schuldhulpverlening wordt het als een belemmerende factor gezien dat deze taak door de gemeente zelf wordt uitgevoerd. Het zou daardoor langer kunnen duren voordat inwoners zich melden.

PGB

De paradox van de regie bij de cliënt is dat inwoners hun keuzevrijheid doorgaans aanwenden om Zorg in Natura in te kopen. Dit terwijl het Woerden het gebruik van pgb wil stimuleren om eigen regie te bevorderen. Ondanks dat het gebruik van pgb kan helpen om zelf regie uit te voeren over zorg en ondersteuning, geven diverse partijen aan dat de meeste mensen geen pgb willen. Dit biedt stof tot nadenken voor de gemeente over hoe het gebruik van pgb wel aantrekkelijk kan worden gemaakt.

Eigen bijdrage

Sinds dit jaar melden de eerste mensen zich bij de gemeente met klachten over de eigen bijdrage. Doordat vorig jaar nog het overgangsrecht van toepassing was, betaalden veel cliënten een gereduceerde eigen bijdrage. Met de intrede van de Wmo zijn de wettelijke kaders veranderd. Gemeenten hanteren daarmee niet de gereduceerde kostprijs, maar de reële kostprijs. Landelijk wordt door de staatssecretaris van VWS een onderzoek uitgevoerd naar zorgmijding als mogelijk effect van het verhogen van de eigen bijdrage.

4.2 De voorstellen

Quick wins

1. Sociale kaart (diverse partijen)

Door publicatie van de sociale kaart (zie ook hoofdstuk 2) wordt het overzicht van het zorgaanbod overzichtelijker. Aanvullend daarop moet de gemeente onderzoeken welke wijze van het ontsluiten van informatie aansluit op de informatiebehoefte van inwoners en professionals en op welke manier dit een levende sociale kaart wordt.

Investerings

2. Strippenkaart GGZ voorliggende voorzieningen (WelzijnWoerden, NIO-partners, Kwadraad)

Maatschappelijke partners vanuit voorliggende voorzieningen stellen voor dat zij een voucher of strippenkaart krijgen waarmee ze GGZ expertise kunnen inzetten. Door kortstondig GGZ expertise vanuit voorliggende voorzieningen in te zetten kunnen problemen sneller worden signaleerd en aangepakt. Dit vergt op de korte termijn afspraken met GGZ-aanbieders en een beperkte investering

om de strippenkaart/voucher weg te kunnen zetten. Het uitgangspunt is dat de investering op termijn de doorstroom naar GGZ-zorg ondervangt en daarmee rendeert.

3. Voorzieningen echtscheidingen (GGD, maatschappelijk werk, onderwijs)

Diverse partijen geven aan dat een infrastructuur voor echtscheidingen zeer welkom is. Zowel voorliggend als niet vrij-toegankelijk. Daarbij doen ze concrete suggesties (behandeling + aanbieder) voor het inkopen ervan. Dit vergt op de korte termijn een beperkte investering en afspraken met aanbieders. Het is de verwachting dat het een positief netto effect heeft. Volwassenen en hun kinderen zullen in het vervolg minder behoefte hebben aan andere zorgvormen. Het is dus vooral ter vervanging en een verbijzondering van het bestaande aanbod.

4. Inkopen lokaal aanbod (diverse partijen)

Na gunning van de lopende aanbesteding zal de gemeente Woerden een analyse opstellen van de lokale vraag versus het door de regio ingekochte aanbod. Als het verschil tussen beide substantieel blijkt, dan zullen wij ontbrekende lokale zorgaanbieders nogmaals vragen om zich in te schrijven. De inschrijving blijft (om die reden) openstaan. Als dit niet werkt, dan zal de gemeente moeten nadenken over de aansluiting tussen de lokale zorgmarkt en de inkoop. Dit heeft een beleidsmatige component voor de lange termijn, maar voor de korte termijn kunnen pragmatische oplossingsrichtingen worden verkend;

- Het vragen van een grotere zorgaanbieder of die tegen een vergoeding kan functioneren als hoofdaannemer. Cliënten kunnen zodoende worden toegewezen aan lokale zorgaanbieders die op hun beurt worden ontzien van administratieve lasten.
- Het stimuleren van pgb-gebruik, zodat lokale zorg kan worden ingekocht.
- Het ondersteunen bij het oprichten van een Woerdense zorgcoöperatie die inkoop en administratie verzorgt. Het voordeel is dat de zorgprofessionals/-aanbieders hun onafhankelijkheid als vrijgevestigde behouden, maar zodoende wel in aanmerking komen voor een contract.

Nieuw beleid

5. Wonen (diverse partijen)

Ondanks de vermelde urgentie, is het complex om van de huisvestingsproblematiek een quick win te maken. Het vergt zowel beschikbare ruimte, als een financiële investering en de medewerking van coöperatie en zorgaanbieders. Deze scan geeft echter wel een belangrijk signaal. Bij de beleidsontwikkeling moet het de insteek zijn om binnen een termijn van een half jaar extra capaciteit te hebben voor crisis, dakloosheid onder jongeren door sociale problematiek en dakloosheid door echtscheidingen.

6. Andere zorgvormen (diverse partijen)

De gemeente moet afwegen in welke mate het tegemoet kan komen aan de wens om zorgvormen te vergoeden die niet onder haar verantwoordelijkheid vallen. Genoemde voorbeelden zijn speltherapie, creatieve therapie en psychomotorische therapie die vallen onder de aanvullende zorgverzekering, maar bijvoorbeeld ook hulp bij hoogbegaafdheid, dyslexie (niet EED), dyscalculie. De gemeente moet de voordelen van inkopen/vergoeden afwegen tegen de mogelijke nadelen. Daarbij komt vanuit de GGD en WoerdenWijzer het sterke signaal om speltherapie voor kinderen tot 7 jaar sowieso te vergoeden, omdat een alternatief feitelijk ontbreekt.

7. Jeugd GGZ/residentieel (diverse partijen)

Het lijkt raadzaam voor de gemeente Woerden om echt te gaan investeren op de jeugd GGZ en het afschalen van residentiële trajecten. Daarvoor is overleg nodig met en betrokkenheid van huisartsen en de dwang- en drangketen. Vervolgens moeten wij afspraken maken met zorgaanbieders. Het vormgeven van nieuwe voorzieningen (zowel in maatwerk als toegang en voorliggend) en het effect ervan is een ontwikkeling die kunnen meenemen in de volgende tranche van het investeringsfonds en de Programmabegroting. Hierbij gebruiken wij de leerpunten uit de pilot terugkeer residentieel (investeringsplan 2015).

8. Jeugd GGZ/residentieel (diverse partijen)

De gemeente onderzoekt:

1. het effect van de verhoging van de eigen bijdrage;
2. mogelijke manieren om ongewenste neveneffecten (zoals zorgmijding) tegen te gaan en;
3. de financiële gevolgen daarvan.

5. Conclusies

De opzet van deze notitie is niet mede, maar vooral primair mogelijk gemaakt dankzij alle maatschappelijke partners die met ons in gesprek wilden. Door samen stil te staan bij de stand van zaken en wat er beter kan, leiden bevindingen niet tot complexe beleidswijzigingen, maar bieden ze veelal handvatten voor concrete ontwikkelmogelijkheden.

Om conclusies te trekken willen wij voorkomen dat wij de bevindingen en voorstellen herhalen, maar willen wij juist door de ooghalen naar de notitie kijken en de grote lijnen eruit halen. We hebben aan alle betrokken partners twee vragen gesteld: “Hoe gaat het?” en “Wat kan er beter?”. Wat opvalt is dat gesprekken zich vervolgens richten op hetgeen beter kan, waardoor wellicht de indruk kan ontstaan dat er veel mis is. Ondanks dat het sociaal domein op onderdelen nog in de kinderschoenen staat, is die indruk niet juist. Zonder uitzondering spreken onze maatschappelijke partners hun waardering uit voor de enorme hoeveelheid werk die er is verzet en de constructieve samenwerking.

Op basis van de bevindingen en voorstellen halen wij onderstaande grote lijnen uit deze scan:

- De gemeente en haar maatschappelijke partners zijn enorm druk **voor**, maar in mindere mate **met** onze inwoners. We zetten samenwerkingen op, maken beleid en creëren voorzieningen nog teveel van achter het bureau en de vergadertafel.
- We richten onze energie, mensen en middelen op de zorg- en ondersteuningsvormen waar we de meeste grip op hebben. Zorg en ondersteuning die van oudsher niet via de gemeente loopt, is minder goed in beeld. De jeugd GGZ en de residentiële voorzieningen zijn hier goede voorbeelden van.
- De veelheid aan bevindingen en voorstellen toont aan dat het sociaal domein nog niet is uitontwikkeld. Wij vonden het te snel om al in 2016 het beleid te evalueren en nieuw beleid te formuleren. De insteek in de voorliggende scan is dan ook bijzonder pragmatisch en gericht op het verbeteren van het staande beleid. De opbrengst toont echter de behoefte aan om op termijn grondig te evalueren en voor nieuw beleid naar de tekentafel te gaan. Daarvoor doen wij alvast de aanbeveling om wederom onze maatschappelijke partners en inwoners zorgvuldig te betrekken op proces en inhoud.

Bijlage: Programma 3 Sociaal Domein

Portefeuillehouder	Thema
Yolan Koster	Procesverantwoordelijke samenhang Sociaal domein, Sociale zaken en de Participatiewet, Volksgezondheid, Wmo, Integrale toegang sociaal domein
Hans Haring	Jeugdzaken, Transitie jeugdzorg

1. Kern programma

De meeste mensen zijn prima in staat om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen zij samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Die behoefte verschilt per mens. Wij onderkennen en respecteren die verschillen en doen vervolgens wat nodig is.

Wij helpen mensen graag hun vraag te verhelderen. Dat betekent informeren en met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen. Wat wil je bereiken? Wat kun je zelf? Heb je misschien ondersteuning nodig? Of zorg? Wij realiseren ons dat wij daarmee, als overheid, diep in iemands persoonlijke leven doordringen.

Daarom zeggen wij: "Mensen eerst!". Regels en organisaties zijn nuttig, maar niet leidend. Daarvoor is vertrouwen nodig. Vertrouwen in onze inwoners, maar ook in onze collega's, vrijwilligers en professionals. Wij waarderen het als mensen daarbij het lef hebben om de status quo uit te dagen en zichzelf en elkaar te prikkelen om te verbeteren. Dat kan soms anders lopen dan gedacht, maar fouten maken mag. Zeker als je ervan leert!

Onze overtuiging en het gedrag dat daarbij hoort moeten jij en ik iedere dag kunnen terugzien in wat wij doen. Daarom staan wij stil bij de grootste uitdagingen die wij het aankomende jaar zien in het sociaal domein. Daarbij is het ons doel om, met het geld dat hiervoor beschikbaar is, zoveel mogelijk waarde te creëren voor onze inwoners. Het vraagt ondernemingszin en creativiteit om voor inwoners het beste resultaat te behalen, binnen de begroting.

2. Het volgende willen we op de middellange termijn bereiken

In dit programma staat wat we willen bereiken (effecten en resultaten) en hoe we dit gaan volgen (indicatoren). De door ons als overheid verwachte effecten van het beleid zijn echter ondergeschikt aan de zelfbeschikking van de mens. Het is onze aanname dat wij de best passende zorg mogelijk maken door dicht bij huis snel en eenvoudig lichtere zorg en ondersteuning beschikbaar te maken. De keuzevrijheid van inwoners staat echter voorop, ook als dat betekent dat wij onze verwachtingen moeten bijstellen.

Progr. nr.	Nr.	Effecten	PFH
3	1	Mensen eerst	Koster
3	1.1	Zoveel mogelijk waarde creëren voor onze inwoners met het geld dat we hebben	Koster
3	2	Het dagelijkse leven	Koster
3	2.1	Steeds meer mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met een beetje hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster
3	3	De verwijfsfunctie	Koster
3	3.1	Mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster
3	3.2	Mensen krijgen de best passende zorg, ongeacht de verwijzer die ze kiezen	Koster
3	3.3	In het contact met mensen handelen wij vanuit het besef dat wij als overheid diep in iemands persoonlijke leven dringen	Koster
3	4	Niet vrij-toegankelijke voorzieningen	Koster
3	4.1	Mensen krijgen de best passende zorg	Koster

3. In 2017 realiseren we onderstaande resultaten

De effecten onder 1.1. zeggen iets over de grote lijnen in het sociaal domein. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat we waarde toevoegen met het geld dat we hebben, geven wij prioriteit aan een aantal belangrijke werkzaamheden. In de praktijk is alles in het sociaal domein natuurlijk met alles verbonden. Voor de leesbaarheid hanteren wij in de uitwerking een driedeling, namelijk:

2. Het dagelijkse leven: daaronder vallen bijvoorbeeld scholen, de bibliotheek, buurt- en dorpshuizen, CJG, GGD, sport, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, maar ook familie, vrienden en bureaus die elkaar helpen en nog veel meer.
3. De verwijfsfunctie: daarmee bedoelen wij WoerdenWijzer, FermWerk, huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen en RBL. Mensen komen hier met hulp- en ondersteuningsvragen. De verwijfsbevoegden verhelderen de vraag en helpen als dat nodig is. Als het kan, dan ondersteunen wij mensen in het dagelijkse

leven en wordt er verwezen naar "voorliggende" voorzieningen. Als het nodig is, dan wordt er verwezen naar persoonlijke zorg en ondersteuning die niet vrij-toegankelijk is.

4. Niet-vrij toegankelijke zorg en ondersteuning: dit zijn persoonlijke voorzieningen die voor andere mensen niet toegankelijk zijn omdat je een beschikking, toewijzing of besluit nodig hebt van de gemeente, of een andere verwijzingsbevoegde. Hieronder vallen bijvoorbeeld zorgvoorzieningen, maar ook inkomensregelingen, toeleiding naar de arbeidsmarkt, begeleiding van sociaal makelaars (2^e lijns klantcontact) schuldhelpverlening en dienstverlening van RBL.

Om de beoogde effecten op de middellange termijn te bereiken, realiseren we in 2017 het volgende:

Progr nr.	Nr.	Resultaat 2017	PFH	Resultaat en/of planning
3	1	Mensen eerst	Koster, Haring	
3	1.1	Zoveel mogelijk waarde creëren voor onze inwoners met het geld dat we hebben	Koster	
3	1.1.1	- Mensen kunnen met i-pgb hun budget onafhankelijk inzetten - Zorg en ondersteuning zo licht als kan, zo zwaar als nodig - Zorg en ondersteuning zo dichtbij als mogelijk	Koster	- Positieve ontwikkeling van de gemeten cliëntervaring - Zorgkosten per doelgroep (jeugd/ouderen) nemen af - Afname van zwaardere, duurdere, specialistische individuele voorzieningen in aantallen cliënten en kosten - Toename van lokaal zorgaanbod (aantal cliënten dat in Woerden terecht kan + aanbod dat in Woerden is gevestigd) - Verhouding tussen zorgkosten en vervoerskosten (afname) - Stapelning (het aantal voorzieningen per adres) neemt af - De zorgkosten per inwoner nemen af - Sluitende begroting en realisatie. - Eventuele financiële positieve resultaten blijven (in volgende jaren) behouden voor het sociaal domein.
3	2	Het dagelijkse leven	Koster	
3	2.1	Steeds meer mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met een beetje hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster	
3	2.1.1	Verdere ontwikkeling van (vraaggestuurd) voorliggend aanbod in de gemeente Woerden	Koster	- Positieve ontwikkeling van de cliëntervaring - Stijging van het aantal inwoners dat gebruik maakt van voorliggende voorzieningen - Stijging van aantal geregistreerde vrijwilligers - Stijging van aantal mantelzorgers en daling van het aantal mantelzorgers dat aangeeft het (te) zwaar te vinden - Toename aanbod (aantal) voorliggende voorzieningen - Afname individuele maatwerkvoorzieningen
3	3	De verwijsfunctie	Koster	
3	3.1	Mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster	
3	3.1.1	- Na evaluatie verbeteren en invoeren van regioondersteuning - Mensen voeren zelf regie met eigen informatie en gegevens - Resultaatgericht ondersteuningsplan (loopt in UW)	Koster	- Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over de toegang - Stijging van het aantal mensen dat apps in de inwonercloud gebruikt - Positieve ontwikkeling van de beoordeling over het gebruik van de inwonercloud - Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over maatwerkvoorzieningen (door beter ondersteuningsplan)

Progr nr.	Nr.	Resultaat 2017	PFH	Resultaat en/of planning
3	3.2	Mensen krijgen de best passende zorg, ongeacht de verwijzer die ze kiezen	Koster	
3	3.2.1	- Afspraken met huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten over doorverwijzingscriteria - Verbetering cliëntervaring over verwijzers.	Koster	- Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over de verwijzingsbevoegde (ongeacht het loket) - Afname van herhaling niet-vrij toegankelijke voorzieningen (recidive) - Afname van mensen die voortijdig stoppen met hun arrangement
3	3.3	In het contact met mensen handelen wij vanuit het besef dat wij als overheid diep in iemands persoonlijke leven dringen	Koster	
3	3.3.1	- Collega's maken zorgvuldige afwegingen in hetgeen ze uitvragen (need to know vs het gesprek over het leven) en zijn hierover transparant - Gesprek met inwoners verloopt binnen de grenzen van de wet	Koster	Afname aantal klachten over het werken met persoonsgegevens (privacy)
3	4	Niet vrij-toegankelijke voorzieningen	Koster	
	4.1	Mensen krijgen de best passende zorg		
	4.1.1	- Mensen kunnen met i-pgb hun budget onafhankelijk inzetten - Zorg en ondersteuning zo licht als kan, zo zwaar als nodig - Zorg en ondersteuning zo dichtbij als mogelijk		- Positieve ontwikkeling van de gemeten cliëntervaring - Toename van lokaal zorgaanbod (aantal cliënten dat in Woerden terecht kan + aanbod dat in Woerden is gevestigd) - Toename gebruik voorliggende voorzieningen - Op termijn afname van specialistische individuele voorzieningen in aantallen cliënten en kosten - Meer mensen hebben betaald werk - Minder inwoners in de bijstand - Stijging van het aantal jongeren met een startkwalificatie en daling van het aantal voortijdig schoolverlaters - Stijging van het aantal succesvolle regelingen schuldhulpverlening. Op termijn een afname van het aantal harde schuldregelingen.