

# **Integrale toegang drie decentralisaties gemeenten Bedum, De Marne, Winsum en Eemsum**

## **Inhoudsopgave**

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding	2
1.2	Proces	2
1.3	Inhoud notitie	2
1.4	Leeswijzer	2
2	2 Kaders	3
2.1	Visie	3
2.2	Uitgangspunten 3D's	3
3	Inrichting toegang	4
3.1	Ontwerpeisen	4
3.2	Wensen gebruikers	4
3.3	Beschrijving inrichting	4
3.4	Toelichting schema	5
4	Vervolgtraject	8
	Bijlage 1 Opdracht en procesaanpak ophalen bouwstenen integrale toegang 3 D's	9
	Bijlage 2 Informatie uit de bijeenkomsten gebruikers en uitvoerders	11
	Bijlage 3 Aandachtspunten zelf- en samenredzaamheid	12
	Bijlage 4 Aandachtspunten kernnetwerk	15
	Bijlage 5 Eisen te stellen aan uitvoerders / organisaties (basis en aanvullende ondersteuning)	17
	Bijlage 6 Eisen aan de uitvoerende professional	18

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Met de drie decentralisaties van werk en inkomen (Participatiewet), jeugd en gezin (Jeugdwet) en zorg en ondersteuning (Wmo 2015), hierna 3D, staan de gemeenten Bedum, De Marne, Winsum en Eemsmond, hierna BMW-E-gemeenten, voor ingrijpende wijzigingen in het sociaal domein. Deze wijzigingen brengen nieuwe gemeentelijke taken met nieuwe uitdagingen maar ook nieuwe risico's mee.

De BMW-E-gemeenten werken samen om deze nieuwe taken te kunnen uitvoeren.

In het visiedocument 'Visie van de BMW-E-gemeenten op het sociale domein' en de Startnota 3D BMW-E d.d. 13 januari 2014 is de visie op en de kaders van de drie decentralisaties vastgesteld.

De Startnota hanteert als uitgangspunt dat er op termijn één toegang moet zijn voor hulp of ondersteuningsvragen van de inwoner voor de drie decentralisaties.

Als definitie voor de toegang hanteren wij:

*Toegang in brede zin, is de weg waarlangs inwoners tot een oplossing van hun probleem of hulpvraag op het gebied van Wmo, Jeugdhulp of Participatiewet kunnen komen.*

## 1.2 Proces

Voor het ontwikkelen van de integrale toegang is gekozen voor een interactief proces met de belangrijkste stakeholders. Daarbij zijn, via een interactieve methode, in een kort tijdsbestek bouwstenen opgehaald waarbij gebruik is gemaakt van de kennis en kunde van gebruikers en uitvoerders. Met deze bouwstenen is door beleidsambtenaren van de BMW-E-gemeenten de integrale toegang van de drie decentralisaties in het sociale domein vormgegeven.

In korte tijd is dit document tot stand gekomen. Er zijn groepsbijeenkomsten geweest met gebruikers en uitvoerders. Alle participanten die een bijdrage hebben geleverd willen wij bedanken voor hun inbreng en betrokkenheid. Een beschrijving van de procesaanpak en de betrokkenen is opgenomen in bijlage 1.

## 1.3 Inhoud notitie

In deze notitie geven wij een omschrijving van de wijze waarop de inwoners van de BMW-E-gemeenten vanuit een vraag en/of ondersteuningsbehoefte, met behulp van eigen kracht, het informele en formele netwerk en voorzieningen, tot een passende oplossing kunnen komen om te participeren in de samenleving. De vormgeving en inrichting van de toegang en daarmee de weg die gebruikers doorlopen wordt in deze notitie schematisch weergegeven en toegelicht.

Per 1 januari 2015 worden de Participatiewet, Jeugdwet en Wmo 2015 ingevoerd.

Dit document is startpunt voor de verandering. Het beschrijft wat we uiteindelijk willen bereiken, onze ambities. Deze ambities zijn (nog) niet gerealiseerd op 1 januari 2015. Via een gefaseerd ontwikkeltraject werken wij toe naar het realiseren van de in deze notitie neergelegde ambities. De onderwerpen die hierbij aan de orde moeten komen, worden in deze notitie genoemd. De uitwerking en implementatie moeten in het vervolgtraject plaatsvinden.

De drie decentralisaties trekken niet gelijk op. De jeugd loopt voorop, daarvoor is al veel bedacht en geregeld. Voor het ontwerpen van de toegang sluiten wij aan bij het Groninger Functioneel Model dat is ontwikkeld voor de jeugdhulp.

## 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft kort de kaders voor de integrale toegang zoals vastgelegd in Visienota en Startnota 3D BMW-E.

In hoofdstuk 3 wordt de inrichting van de integrale toegang schematisch weergegeven en toegelicht. In hoofdstuk 4 duiden we de onderwerpen aan die in het vervolgtraject worden uitgewerkt. In de bijlagen is de informatie verwerkt die is opgehaald uit de groepsbijeenkomsten. Het model voor de toegang is

ook op deze informatie gebaseerd. Daarnaast geeft deze informatie handvaten voor de verdere uitwerking in het vervolgtraject.

Waar in deze notitie wordt gesproken over gebruiker kan ook de vertegenwoordiger van de gebruiker (partner, familielid, mentor) worden gelezen.

## **2 2 Kaders**

### **2.1 Visie**

De BMW E-gemeenten hebben hun visie op het sociale domein vastgelegd in het visiedocument 'Visie van de BMW E-gemeenten op het sociale domein'. Deze visie dient als paraplu en is een gezamenlijk vertrekpunt voor de drie decentralisaties en luidt:

*Onze maatschappelijke ambitie, het werkend perspectief, is dat zoveel mogelijk inwoners actief participeren. Ieder naar vermogen en op een manier die bij hen past – als vrijwilliger, ouder, buren, mantelzorger of professional. Mensen zijn actief op scholen, in de buurt, kerk of werkplaats of bij een vereniging of sportclub. Daarbij handelen we in ons doen en laten vanuit de volgende waarden:*

- *Gemeenschapszin: Wij hechten eraan dat mensen omzien naar elkaar;*
- *Participatie: Wij vinden het van belang dat inwoners deelnemen aan het sociale leven;*
- *Samenwerking: Wij werken samen (met inwoners, instellingen, bedrijven) vanuit een gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid;*
- *Vertrouwen: Wij luisteren naar inwoners en geven ruimte aan professioneel handelen;*
- *Gelijkwaardigheid: Maatschappelijke instellingen zien wij als gelijkwaardige samenwerkingspartners;*
- *Verantwoordelijkheid: Wij vinden dat inwoners zoveel mogelijk zelf de regie over hun eigen leven moeten voeren;*
- *Toegankelijkheid: De toegang tot hulp is laagdrempelig en daarmee voor iedereen toegankelijk;*
- *Keuzevrijheid: Inwoners kunnen zoveel mogelijk kiezen voor hulp die bij hun situatie past.*

In de visie wordt onderscheid gemaakt tussen transitie en transformatie. De transitie is op 1 januari 2015 klaar. Hiermee zorgen we dat zorg en ondersteuning geregeld is voor een ieder die dit nodig heeft.

De transformatie is een langdurig proces van innovatie, een gekantelde werkwijze, het anders omgaan met hulp- en ondersteuningsvragen. Dit is noodzakelijk om met minder middelen de mensen die dat nodig hebben goed te blijven ondersteunen, waarbij verschillende partijen een rol spelen: zelfredzame inwoners, maatschappelijke instellingen en de BMW E-gemeenten.

### **2.2 Uitgangspunten 3D's**

In de Startnota 3D BMW E d.d. 13 januari 2014 zijn de uitgangspunten voor de drie decentralisaties vastgelegd. In hoofdlijnen zijn dit:

De zelfredzame inwoner, ingebed in de sociale omgeving

- Eigen kracht;
- (Pedagogische) Civil society;
- Preventie;

Integrale ondersteuning door (maatschappelijke) instellingen

- Aanvullend op eigen kracht;
- Maatwerk;
- Integrale toegang;
- Dichtbij;

- Samenwerken.

Voor een nadere omschrijving en toelichting wordt verwezen naar de Startnota.

### **3 Inrichting toegang**

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe de toegang wordt ingericht en welke weg de inwoners hierin afleggen. We beginnen met een opsomming van de ontwerpeisen en wensen van de gebruikers daarna beschrijven we de inrichting. In het laatste hoofdstuk geven we aan wat er nog uitgewerkt en ontwikkeld moet worden.

#### **3.1 Ontwerpeisen**

De ontwerpeisen zijn afkomstig uit het kader zoals verwoord in hoofdstuk 2 en de bouwstenen die zijn opgehaald bij gebruikers en uitvoerders.

- Vertrouwd en nabij in eigen woonomgeving;
- Zichtbaar, laagdrempelig en voor iedereen direct toegankelijk;
- Gericht op preventie en vroegtijdige signalering;
- Eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid;
- De inwoner heeft zelf de regie en krijgt hierin ondersteuning als hij dit niet zelf kan;
- De geboden oplossing of ondersteuning is vraag gestuurd;
- Zoveel mogelijk ondersteuning via algemene voorzieningen;
- Eén kernnetwerk per gemeente met generalisten / professionals afgestemd op profiel gebied;
- 1 cliënt / gezin, 1 plan, 1 aanspreekpunt / contactpersoon / casemanager in het kernnetwerk;
- Integrale benadering voor alle levensdomeinen;
- Lokaal waar het lokaal kan, regionaal waar het regionaal moet;
- Indien nodig kan een beroep worden gedaan op aanvullende ondersteuning / maatwerkvoorziening;
- Afstemming met andere zorgdomeinen en andere uitvoerders zoals verpleging en persoonlijke verzorging (Zvw).

#### **3.2 Wensen gebruikers**

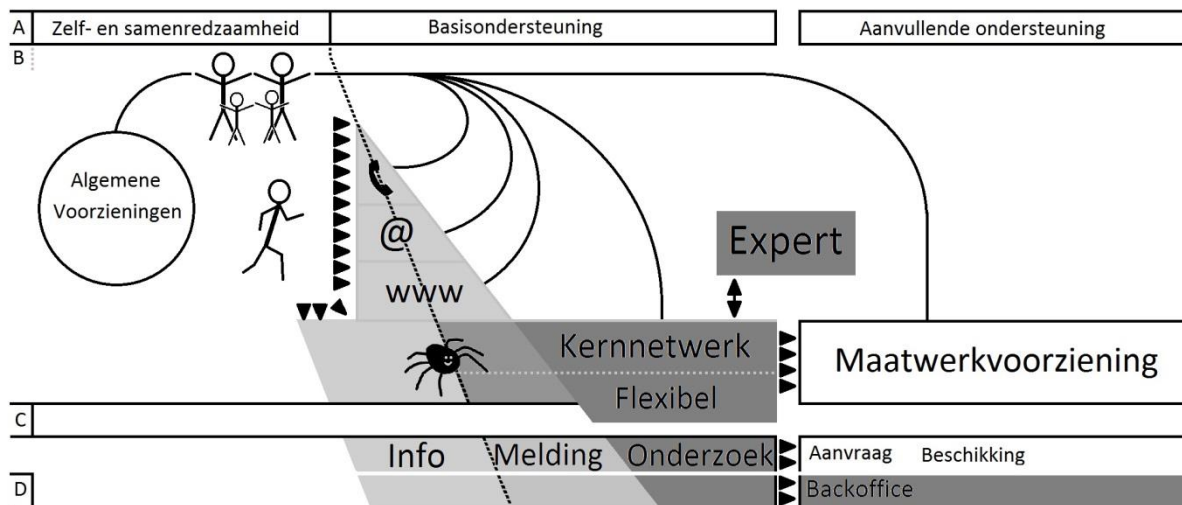
Gebruikers geven de voorkeur aan een toegang naar hulp of ondersteuning via een vertrouwde plek of persoon en in de eigen nabije omgeving (dorp of kern) op loop-, fiets- of scootmobiel afstand. De gebruikers prefereren zaken als een vaste persoon op een vaste plek en goed zichtbaar, laagdrempelige toegang, inloopsprekuren, een onafhankelijk persoon en een gebiedsgerichte spin in het web.

De overige informatie die is opgehaald uit de bijeenkomsten met gebruikers en uitvoerders is samengevat in bijlage 2. Uit de resultaten van de Tussenrapportage Levenslijn d.d. 22 april 2014 (ook wel 'Van roeg naar kloar' genoemd) blijkt dat de onderzochte gebruikers zaken als een veilige omgeving, structuur, vertrouwensband, vertrouwenspersoon, stabiele situatie, zelf doen, motiveren en dagbesteding belangrijk vinden.

#### **3.3 Beschrijving inrichting**

We gaan uit van een landelijk gehanteerde onderverdeling voor het zelfregisserend vermogen van inwoners. Daarbij wordt uitgegaan dat van de inwoners in het algemeen 80% veel zelforganiserend vermogen heeft, 15% heeft verminderd regie over het eigen leven en 5% heeft weinig tot geen regie. We beogen met het model dat de oplossingen voor vraagstukken en problemen zoveel mogelijk plaatsvinden op het niveau van zelf- en samenredzaamheid. We willen hulp- en ondersteuningsvragen zo vroeg mogelijk in beeld hebben en waar nodig oplossingen zoeken, zodat verergering wordt voorkomen. Op het niveau van zelf- en samenredzaamheid wordt makkelijk geschakeld- en

laagdrempelige oplossingen ingezet waardoor de langdurige en/of duurdere inzet van de aanvullende ondersteuning, soms kan worden voorkomen of beperkt.



### 3.4 Toelichting schema

De bovenste balk onderscheidt drie niveaus van functioneren; zelf- en samenredzaam, met basisondersteuning en/of met aanvullende ondersteuning. Binnen de drie niveaus zijn functies en functionarissen weergegeven met behulp waarvan de verschillende niveaus van ondersteuning worden gerealiseerd.

In balk C is de formele route aangegeven waarlangs de inwoner tot een oplossing van zijn probleem of hulpvraag op het gebied van de 3D's kan komen.

De oplossing kan uit één onderdeel van de ondersteuning bestaan maar ook uit meerdere onderdelen – een arrangement- bestaan. Afhankelijk van ontwikkelingen in de behoefte van de inwoner kan ondersteuning worden afgeschaald naar een lager niveau met minder voorzieningen of opgeschaald naar hoger niveau van voorzieningen.

In de onderste balk, D, is de backoffice, de ondersteuning van de primaire processen, weergegeven.

#### A. Niveaus

##### Zelf- en samenredzaam

Inwoners functioneren zelfstandig (zelfredzaam) in het dagelijks leven eventueel met behulp van andere mensen in hun sociale omgeving (samenredzaam).

##### Basisondersteuning

Inwoners hebben op dit niveau lichte basisondersteuning nodig om hun zelfredzaamheid en participatie te kunnen handhaven dan wel herstellen. Deze basisondersteuning wordt geboden door het kernnetwerk.

##### Aanvullende ondersteuning

Inwoners hebben op dit niveau, naast lichte basisondersteuning om hun zelfredzaamheid en participatie te kunnen handhaven dan wel herstellen, aanvullende ondersteuning nodig via een maatwerkvoorziening die tijdelijk of permanent is ingezet.

Het betreffen de volgende voorzieningen:

- Maatwerkvoorzieningen voor zelfredzaamheid en participatie, opvang en beschermd wonen (Wmo 2015);

- Individuele voorzieningen met intensieve ondersteuning en specialistische zorg voor opgroeien en opvoeden (Jeugdwet);
- Maatwerkvoorzieningen inkomen en werk (Participatiewet).

## **B. Functies en functionarissen**

### *Algemene voorzieningen*

Algemene voorzieningen zijn voor iedere inwoner rechtstreeks toegankelijk. Daaronder vallen het buurthuis, sportaccommodaties maar ook buurtbus, maaltijdvoorzieningen en vrijwilligerswerk. In bijlage 4 is een niet uitputtende opsomming opgenomen van algemene voorzieningen.

### *Informatiefunctie (Vraagbaak)*

De ingang waarlangs een inwoner informatie kan vinden loopt via verschillende routes. Via telefoon, internet of email kan informatie worden gevraagd / gezocht en gevonden. Hiervoor is een goed toegankelijke digitale sociale kaart via een website beschikbaar. De informatiefunctie (info) binnen zelf- en samenredzaamheid en de algemene voorzieningen is zodanig ingericht dat mensen daar zelf de weg weten te vinden. Mensen die dit niet kunnen, worden daarbij door het kernnetwerk ondersteund. Vragen om informatie kunnen ook binnenkomen bij de vraagbaakfunctie van de gemeente (Klantcontactcentrum), op school, bij de huisarts en opvoedingsvragen bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Deze informatiestroom is niet in het schema verwerkt.

### *Kernnetwerk*

Per gemeente functioneert een kernnetwerk bestaande uit professionals die als spin in het web functioneert en waar men terecht kan voor informatie en vragen over alle levensdomeinen en voor basisondersteuning. De leden van het kernnetwerk zijn bekend met en in hun dorp(en) en hebben kennis van het gemeenschapsleven en de sociale kaart. Voor zijn gemeente opereert het lid van het kernnetwerk als generalist. Binnen zijn team is hij specialist. De meerwaarde van het kernnetwerk is dat men kan beschikken over kennis en kunde uit meerdere disciplines.

Het kernnetwerk bestaat uit een generalist hulpverlening, een generalist samenlevingsopbouw en een generalist zorgverlening - maatschappelijk werk, wijkverpleging, opbouwwerk, cliëntondersteuners VG / LVG (MEE) en GGD -. Het kernnetwerk functioneert als een netwerkorganisatie.<sup>1</sup>

Het profiel en een overzicht van de benodigde competenties is opgenomen in bijlage 4.

Leden van het kernnetwerk verlenen als professional ook basisondersteuning en voldoen aan de eisen die de BMWE-gemeenten stellen aan uitvoerende organisaties en professionals zoals opgenomen in de bijlagen 5 en 6. De exacte invulling van de leden van het kernnetwerk wordt bepaald op basis van een gebiedsprofiel (aantallen inwoners, leeftijd, specifieke groepen, aard en omvang van problematiek). Leden van het kernnetwerk kunnen voor de vraagverheldering ondersteuning inroepen van (een schil of pool van) experts. De aard en/of complexiteit van de hulp-of ondersteuningsvraag van de inwoner bepaalt de inzet van experts. De leden van het kernnetwerk hebben mandaat om maatwerkvoorzieningen in te zetten.

### *Experts*

De expert ondersteunt op afroep het kernnetwerk bij het onderzoek. Zij hebben een specialistische blik en worden ingezet voor complexere vragen op een specifiek levensterrein. De eisen die wij stellen aan de experts en hun organisaties zijn opgenomen in de bijlagen 5 en 6.

## **C. Route inwoner**

### *Zelf oplossingen vinden*

De meeste inwoners kunnen voor hun probleem of hulpvraag oplossingen vinden via huisgenoten, familie of vrienden of gaan rechtstreeks naar algemene voorzieningen of informele vormen van ondersteuning. Om deze zelf- en samenredzaamheid goed vorm te geven en te organiseren is gericht

<sup>1</sup> Een netwerkorganisatie is een flexibele organisatie die bestaat uit niet-hiërarchisch verbonden onderdelen of teams die een eigen relatie hebben met de omgeving en snel inspelen op veranderingen in die omgeving of op vragen van klanten. De onderdelen werken autonoom, ze worden eerder gefaciliteerd dan aangestuurd.

beleid van de gemeente noodzakelijk. In bijlage 3 zijn de aandachtspunten opgenomen die door gebruikers en uitvoerders zijn aangedragen.

### *Signaleren*

Niet alle mensen melden zich uit zichzelf als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Voor deze groepen is (vroeg)signalering noodzakelijk door het kernnetwerk maar ook door anderen zoals huisarts, wijkagent, school of woonconsulent. Er is een infrastructuur waar het signaleren goed is ingebed. In de bijlage 3 zijn aandachtspunten voor de uitwerking van deze infrastructuur verwoord.

### *Melding*

Als inwoners een hulp- of ondersteuningsvraag hebben en zelf geen oplossingen kunnen vinden, kunnen ze hun vraag in hun eigen woonomgeving voorleggen aan een lid van het kernnetwerk. De hulp- of ondersteuningsvraag die bij de vraagbaakfunctie van de gemeente (Klantcontactcentrum), op school of bij de huisarts binnenkomt wordt als melding doorgeleid naar het kernnetwerk. Eén lid van het kernnetwerk functioneert als vaste contactpersoon en aanspreekpunt voor de melder. Het lid van het kernnetwerk gaat zo snel mogelijk een eerste contact organiseren om de gemelde hulpvraag met de hulpvrager te bespreken en de vraag te verhelderen.

### *Onderzoek*

Het onderzoek wordt (zoveel als mogelijk) door (één lid van) het kernnetwerk uitgevoerd. Het lid van het kernnetwerk kan ondersteuning van andere deskundigen inroepen zoals huisarts of psycholoog. De adviserend specialist is onafhankelijk en in principe niet betrokken bij de uitvoering. Kernnetwerkliden hebben veel eigen regelruimte om interventies te kunnen doen. In het onderzoek worden eigen mogelijkheden, inzet van het sociale netwerk, (wettelijk) voorliggende - de algemene voorzieningen en algemeen gebruikelijke voorzieningen – geïnventariseerd die passend zijn om het probleem of de hulpvraag op te lossen. De aspecten die moeten worden onderzocht moeten in het vervolgtraject worden uitgewerkt. Het onderzoek wordt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken uitgevoerd.

### *Aanvraag*

Indien een inwoner niet op eigen kracht met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel door gebruikmaking van algemene voorzieningen, in staat is tot zelfredzaamheid of participatie, kan een aanvraag voor een maatwerkvoorziening worden ingediend. De leden van het kernnetwerk zijn bevoegd deze aanvragen zelf via een mandaat af te handelen.

### *Beschikking*

De beslissing over een aanvraag voor een maatwerkvoorziening dient binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag te worden genomen. Tegen de beslissing is bezwaar en beroep mogelijk.

### *Maatwerkvoorziening*

Indien de aanvraag wordt toegewezen, wordt hij gerealiseerd bij een daarvoor gecontracteerde uitvoerder. De eisen die de BMWG-gemeenten stellen aan uitvoerende organisaties en professionals van de maatwerkvoorzieningen zijn opgenomen in de bijlagen 6 en 7. De contactpersoon van het kernnetwerk blijft ook contactpersoon als een maatwerkvoorziening is ingezet.

## **D. Backoffice**

Voor de ondersteuning van de generalisten in het kernnetwerk moet een backoffice worden ontwikkeld met een adequate informatievoorziening en de administratieve processen ter ondersteuning van de route van de inwoner (registreren, monitoren en verantwoorden). De backoffice ondersteunt ook de administratieve processen voor de inschakeling van experts door het kernnetwerk.

## **4 Vervolgtraject**

In deze notitie is de inrichting van de integrale toegang als stip aan de horizon voor 2018 beschreven. Om deze inrichting te organiseren moeten nog veel zaken worden uitgewerkt, ontwikkeld en ingevoerd. In de groepsbijeenkomsten zijn al veel zaken door gebruikers en uitvoerders aangereikt en in de bijlagen verwerkt. Daarnaast moeten in pilots zaken worden ontwikkeld en uitgetoetst. Het implementatietraject wordt in een uitvoeringsplan voor het vervolgtraject uitgewerkt.

### **Overgangsperiode**

In 2015 is er voor de huidige gebruikers een overgangsrecht en moet voor nieuwe gebruikers (nieuwe) voorzieningen en arrangementen worden georganiseerd en/of ingekocht. De huidige Wmo consulenten, werkcoaches en inkomensconsulenten spelen in die overgangsperiode een belangrijke ondersteunende rol.



## Bijlage 1 Opdracht en procesaanpak ophalen bouwstenen integrale toegang 3 D's

### Opdracht

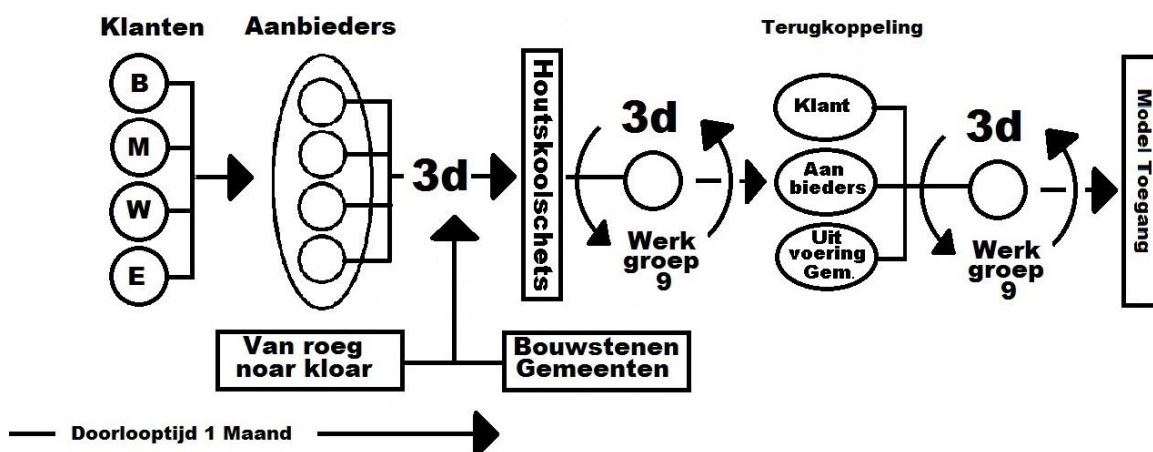
Ontwikkel en doorloop een proces waarbij via een interactieve methode in een kort tijdsbestek bij relevante stakeholders vanuit cliëntperspectief bouwstenen worden opgehaald. Met deze bouwstenen wordt door de beleidsambtenaren van de vier BMWÉ-gemeenten een programma van eisen voor de integrale toegang van de drie decentralisaties in het sociale domein vormgegeven.

### Toelichting proces

Door het interactieve proces is informatie uitgewisseld en draagvlak gecreëerd bij gebruikers, mantelzorgers, vrijwilligers, uitvoerders en beleidsmedewerkers en Wmo-adviesraden van gemeenten. De beleidsambtenaren zijn integraal betrokken en als probleemeigenaar verantwoordelijk. Ze stellen de kaders vast en beslissen over de ontwerp-eisen. Alle beleidsmedewerkers (3D) van de vier BMWÉ-gemeenten zijn via de Werkgroep 9 bij het proces betrokken.

Drie beleidsmedewerkers (3D) - de werkgroep 3D - ontwikkelden de houtkoolschets voor de integrale toegang aan de hand van de verzamelde bouwstenen uit de groepsbijeenkomsten.

Schematische weergave van het proces



Voor het ophalen van bouwstenen bij gebruikers en uitvoerders is gebruik gemaakt van onderstaande vijf rollen die in een ondersteuning- of hulpverleningssituatie kunnen voorkomen:

1. Signaleerder = iets of iemand dat / die een probleem opmerkt en er iets mee doet;
2. Vraagbaak = iets of iemand dat / die men kan raadplegen over welke voorzieningen er zijn;
3. Bespreker = iets of iemand waarmee men vragen of problemen kan bespreken (persoonlijk gesprek, telefoon, email, chat, blog, app, internet);
4. Planmaker = iets of iemand dat / die helpt bij het maken van een plan om aan een probleem te werken;
5. Uitvoerder = iets of iemand dat / die helpt bij het uitvoeren van het plan.

### Samenstelling groepen

#### Gebruikersgroep

Per gemeente één integrale groep voor de 3D's samengesteld uit cliënten, mantelzorgers, 2 leden Wmo-raad en vrijwilligers. Omvang per groep: 15 tot 20 personen.

#### Uitvoerdersgroep

Er zijn vier groepsbijeenkomsten gehouden. Per groep is een afvaardiging samengesteld uit aanbieders / uitvoerders van de 3D's die direct met gebruikers contact hebben c.q. ondersteuning bieden, zodat zij weten waar gebruikers tegen aanlopen. Omvang per groep: 15 tot 20 personen.

### Input ontwerpproces

Voor het ontwerpproces zijn de volgende uitkomsten meegenomen:

1. Visiedocument 'Visie van de BMW-E-gemeenten op het sociale domein';
2. Startnota 3D BMW-E;
3. Interne bouwstenen van ambtenaren (rollen en competenties nodig voor integrale toegang);
4. Bouwstenen van gebruikers, mantelzorgers, leden Wmo-raad en vrijwilligers (eisen inrichting, aard benodigde ondersteuning, geografische plaats, benodigde competenties);
5. Bouwstenen uitvoerders (eisen aan vraaggestuurd aanbod);
6. Uitkomsten gebruikersonderzoek 'Van roeg naar kloar' (HHM).

## **Resultaten**

Een programma van eisen voor de integrale toegang opleveren bestaande uit:

- Schetsontwerp voor de infrastructuur;
- Kwaliteitseisen;
- Inkoopvoorwaarden (zelf doen of uitbesteden);
- Document met beleidskader als input voor bestuurlijk besluitvorming.

## ***Bijlage 2 Informatie uit de bijeenkomsten gebruikers en uitvoerders***

Onderstaand is een opsomming gegeven van informatie die is gehaald uit de bijeenkomsten met gebruikers en uitvoerders en waarop het ontwerp van de toegang ook is gebaseerd.

### Algemeen

- De nood is bij de hulpvrager al heel hoog voordat hij hulp vraagt. De hulpvrager komt er zelf niet meer uit. Meestal wordt de hulp te laat gevraagd, door wachttijden neemt daarna de nood nog meer toe.
- Maak goede analyse van de huidige hulpvraag in wijken / gemeenten voor de bepaling van de behoefte aan algemene voorzieningen, bepaal wijkprofielen, ga ze evalueren en stel zo nodig bij.
- Clientgegevens mogen niet overal bekend worden, cliënt bepaald wie / welke instanties gegevens mogen inzien.
- Budgetten / financiën ontschotten en dit handhaven.
- Bereikbaarheid voorzieningen in landelijk gebied is belangrijk aandachtspunt!

### Plek

- Directe omgeving, keuzevrijheid tussen verder weg of in eigen dorp, maatwerk, één loket / frontoffice / balie, aanspreekbaar persoon / netwerker.
- Keuzemogelijkheid voor de toegang (centrale plek gemeente, dorpshuis).
- Verbindingen in de buurt aanbrengen.
- Eén fysieke plek bevordert integrale benadering.
- Vraag hulpvrager is bepalend om lokaal of juist verder weg / regionaal te gaan.

### Werkers

- Vast gezicht, dezelfde persoon, vaste plek en goed zichtbaar, continuïteit gewaarborgd, beschikbaar zijn, laagdrempelig, weten wanneer je waar naar toe kunt, onafhankelijk persoon in de nabijheid, gebiedsgerichte spin in het web, inloopsprekuren, wijkverpleegkundige (persoonlijkheid en kwaliteiten).
- Eén deskundig aanspreekpunt, T-professional die generalistisch werkt en contact legt met instanties.
- Spin in het web, procesbewaker en regelmatig multidisciplinair overleg (MDO), één persoon heeft doorzettingsmacht, kwaliteiten en informatie uitwisselen.
- Wijkteams organiseren met professional.
- Onafhankelijk persoon / wijkverpleegkundige die de wegen kent.
- Eén duidelijk en bekend aanspreekpunt, transparant, met regelruimte, korte lijnen.
- Eén centrale figuur die instanties belt en niet alle instanties onderling naar elkaar.
- Kennis van sociale kaart en voorzieningen.
- Signaleerder; moet iets kunnen zien en daarom in de buurt zijn om oogje in het zeil te houden.
- Casemanager is belangrijk.
- Buurtcoach is belangrijk.
- Transparant, open, korte lijnen, vertrouwensband hebben, snel afspraak krijgen, duidelijk wie je kunt bellen, is flexibel bereikbaar, bekend persoon.
- Vertrouwenspersoon cliënt / ondersteuner als de cliënt niet zelf de regie kan voeren.
- Niet teveel regeltjes.
- Je hebt nu erg veel loketten waar je naar toe moet. Als je zelf bijna niets kunt ben je de hele dag bezig om dingen voor elkaar te krijgen.
- Uitvoerder; mag verder weg zijn als stappen daarvoor (bespreken, plan maken) zijn genomen.

### ***Bijlage 3 Aandachtspunten zelf- en samenredzaamheid***

#### **Mantelzorg**

In de bijeenkomsten van zowel de gebruikers als de uitvoerders werden zorgen geuit over de belasting van de mantelzorgers. Citaat: "Mantelzorger zijn is een zware taak, je ervaart erg veel onmacht". Mantelzorgers hebben naast zorgtaken ook erg veel andere (huishoudelijke) taken, het werk is nooit af. Mantelzorgers moeten ook eigen grenzen bewaken en denken aan eigen kracht. De gemeente moet hierop anticiperen en beleid ontwikkelen voor signalering, ondersteuning en mogelijkheden voor respijtzorg, zoals logeermogelijkheid, overnemen van andere (huishoudelijke) taken. Leden van het kernnetwerk, seniorenvoorlichters en andere professionals kunnen een belangrijke rol spelen in het signaleren van dreigende overbelasting van mantelzorgers.

#### **Vrijwilligers**

De vrijwilligers zijn belangrijk in de omslag naar een participatiesamenleving. Er moet een goed samenspel tussen vrijwilligers en professionals zijn. Indien vrijwilligers worden ingezet, moeten ze op een professional kunnen terugvallen. Er moet een nieuwe balans worden gezocht in het vrijwilligerswerk, enerzijds meer vertrouwen in vrijwilligers anderzijds de grens van het vrijwilligerswerk bewaken door kritische taken (b.v. medicijndistributie in verzorgingshuis) niet over te dragen aan vrijwilligers. Structurele langdurende zorg via vrijwilligers verstrekken kan niet, vrijwilligers willen zich niet langdurend binden. De gemeente moet de rol van vrijwilligers en goed vrijwilligerswerk onderdeel maken van het contracteerbeleid. Indien vrijwilligers betrokken zijn bij ondersteuningstaken worden deze taken ook opgenomen in het integrale ondersteuningsplan met een duidelijke aanduiding van de rolverdeling tussen professional en vrijwilliger.

#### **Eigen kracht en sociaal netwerk**

Veel inwoners met beperkingen in het cognitief en geestelijk vermogen kunnen alleen met zorg en begeleiding zelfstandig leven (zie 'regievermogen' pagina 23 HHM Tussenrapportage Levenslijn d.d. 22 april 2014). Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak een klein netwerk waardoor niet veel informele hulp kan worden gegeven. Voor deze groepen is gerichte aandacht en beleid nodig voor het vergroten van het eigen netwerk.

#### **Signaleren**

Het tijdig signaleren van problemen en hulpvragen zoals vereenzaming, verwaarlozing, overlast etc. en daarop actie ondernemen kan voorkomen dat zaken uit de hand lopen. Het is belangrijk dat signalen worden onderkend en gemeld en indien nodig worden opgepakt om erger te voorkomen. In de gemeente een fysieke omgeving creëren waar gesignaleerd kan worden zoals dorps huis, steunsteet, school, jeugdsoos, dagopvang.

Professionals moeten in contacten met inwoners alert zijn op signalen en waar nodig en mogelijk er op afgaan of deze signalen doorzetten naar relevante partners. Probleemsituaties en 'niet pluis' situaties kunnen ook vanuit het sociale netwerk en de sociale omgeving worden gesignaleerd.

Als signaleerders kunnen optreden:

- Buren;
- Familie;
- Verenigingen;
- Scholen;
- Seniorenvoorlichters;
- Wijkagent;
- Energiewacht;
- Woningcorporatie.

Een volgend aandachtspunt is de plek waar het signaal (via persoonlijk contact, telefoon of internet) kan worden gemeld, dit kunnen zijn:

- Kernnetwerk;
- Individuele uitvoerders;

- Meldpunt zorg & overlast.

Voor de melding en afhandeling moeten er goede afspraken komen waardoor de melding, ongeacht de plek waar wordt gemeld, eenzelfde proces doorloopt (in aard en doorlooptijden). De melding moet laagdrempelig, eventueel anoniem en zonder obstakels zoals legitimatie etc. kunnen worden gedaan. Na de melding wordt er snel actie ondernomen en eventueel nader onderzoek gedaan. Verbinden en doorverwijzen, in het veld werken, niet bureaucratisch, geen log systeem. De BMWG-gemeenten moeten goed informeren zodat inwoners en organisaties op de hoogte zijn van de meldmogelijkheden.

## **Vraagbaak**

Opmerkingen gemaakt over de vraagbaak:

- Per gebied een zichtbare en laagdrempelige contactpersoon op een duidelijke en toegankelijke fysieke plek in de nabije omgeving.
- Vindbaar en zichtbaar zijn, open deur / toegang, bereikbaar, benaderbaar.
- Gemakkelijk toegankelijk, niet iedere keer worden doorverwezen.
- Vraagbaak mag ook verder weg zijn als die maar deskundig is.
- Zoekt vraag achter de vraag, stelt open vragen, goed doorvragen en dan bezinnen.
- Kennis van zaken / regelingen wat mogelijk is, kennis van voorzieningen, kennis van lokale situatie, kennis sociale kaart / netwerken en netwerkcontacten, kennis over b.v. opvoeding, contacten hulpverlenende instanties, kennis van problematiek en oplossingsrichting, kennis van procedures, moet kunnen doorverwijzen.
- Permanent beschikbaar zijn (24/7 uur) internet.
- Gids voor complexe problematiek om het voor klant hanteerbaar te maken.
- Voorlichting over de plek of plekken waar je naar toe kunt bellen, plekken moeten bekend zijn.
- Website; korte en bondige webpagina in Jip en Janneke taal, actuele informatie, goed onderhouden / bijhouden.
- Meer bekendheid voor mantelzorgondersteuning en de andere voorzieningen en instanties die in de buurt zijn.

## **Algemene voorzieningen**

Opmerkingen gemaakt over de algemene voorzieningen:

- Definieer duidelijk welke doelen je beoogd met de algemene voorzieningen.
- Participatiedoelen benadrukken.
- Kijken naar nieuwe / andere mogelijkheden b.v. buurtsuper Support & Co Sauwerd (combinatie leefbaarheid en werkgelegenheid en dagbesteding VG cliënten s'Heerenloo).
- Eerherstel dorpshuis / cultuurhuis.
- Buurthuis in eigen dorp / buurt met allerlei laagdrempelige activiteiten.
- Ontmoetingsplek per dorp / wijk voor gezelligheid / ontmoeting / contact.
- Nabij zijn in eigen dorp / buurt / wijk b.v. dagbesteding kwetsbare groepen, vermindert stress en reiskosten / vervoerskosten, daarbij doelgroepen mengen.
- Doelgroep benadering loslaten en b.v. groepen voor dagopvang mengen, brede groepen, lage kosten.
- Wederkerigheid tussen inwoners bevorderen.
- Laagdrempelig steunpunt inrichten zonder etiketten en met lichte structuur.
- Ze moeten in de buurt of het dorp zijn en bekend zijn bij de inwoner.
- Aandacht voor vervoersproblemen op het platteland.
- Niet (alleen) van bovenop opleggen maar van onderop via wijk- en buurtverenigingen laten ontstaan / groeien, faciliteren en dan loslaten.
- Meer initiatieven om eigen netwerk te ontwikkelen b.v. gezamenlijk eten, inloopmogelijkheid.

## Aanwezige algemene voorzieningen

- Buurthuis, dorpshuis / cultuurhuis;
- Inloop- en ontmoetingsplekken;
- Maaltijdvoorziening;
- Speeltuinen;
- Jeugdsoos;

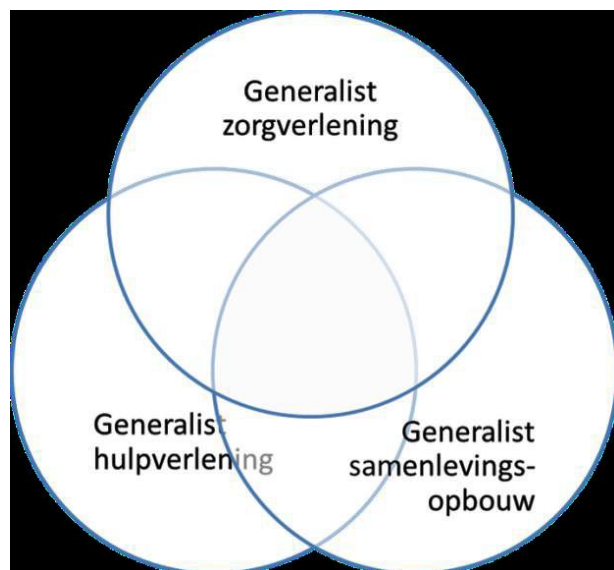
- Buurtsportcoach;
- Sportclubs;
- Vitaliteitscoach;
- Vrijwilligersorganisaties;
- Mantelzorgondersteuning;
- Lotgenotencontacten / organisaties;
- Cliëntondersteuningsorganisatie;
- Helpende Hand;
- Humanitas;
- Buurtbus / Flexbus;
- Aanvullend vervoer regiotaxi;
- Schuldhulpverlening.

Verantwoordelijkheid gemeente om te organiseren en te financieren

- Samenlevingsopbouw (opbouwwerk);
- Algemeen maatschappelijk werk;
- Dagbesteding / dagopvang;
- Jeugd- en jongerenwerk;
- Hulp in het huishouden.

#### **Bijlage 4 Aandachtspunten kernnetwerk**

Idealiter bestaat het kernnetwerk uit een generalist hulpverlening, generalist samenlevingsopbouw en een generalist zorgverlening. De generalist heeft een integrale blik, pleegt lichte en preventieve interventies, legt daarbij verbindingen en schakelt tussen verschillende levensterreinen, en begeeft zich in de eerste ring. Deze professionals zijn gericht op het creëren van meerwaarde voor iedere discipline. Naast hun eigen vakinhoudelijke kennis kunnen ze vanuit hun eigen referentiekader naar de situatie kijken én zich ook verplaatsen in wat een ander kan bijdragen aan het oplossen van een vraagstuk. Op deze wijze worden verschillende kwaliteiten gecombineerd in één team en met korte lijnen naar verschillende organisaties, (informele) netwerken en experts in de tweede lijn.



De gemeente ontwikkelt / kiest in samenspraak met (organisaties van) de kernnetwerkliden een werkmethode voor een eenduidige werkwijze van:

- ‘1 gezin 1 plan 1 regisseur’;
- Het werkproces voor de toegang;
- De eisen te stellen aan het onderzoek;
- De structuur van het ondersteuningsplan;
- Een systeem voor kwaliteitsborging zoals b.v. intercollegiale toetsing en coaching on the job;
- Zorg voor scholing en opleiding van medewerkers die een rol spelen het proces / route van toeleiding;
- Zorg voor een kanteling (gedragsverandering / cultuurverandering);
- Geeft de mandatering een formele grondslag.

Profiel:

De professional van het kernnetwerk is in staat om:

- Inwoners proactief te benaderen (de presentiebenadering);
- Ondersteuningsvragen vroegtijdig te signaleren;
- Vragen vanuit huishoudens te verhelderen;
- Een plan van aanpak voor generieke ondersteuningsvragen te maken, dit plan uit te voeren en waar nodig bij te stellen;
- Eigen kracht en kracht van het netwerk van de inwoner hierbij zo volledig mogelijk te benutten (wederkerigheid stimuleren);
- Daar waar noodzakelijk vraagverheldering en onderzoek te doen en/of door te kunnen verwijzen of gespecialiseerde ondersteuning in te schakelen (kennis van gespecialiseerde ondersteuningsmogelijkheden binnen de gemeente).

Ondersteuning op de volgende domeinen (domeinen van de zelfredzaamheidsmatrix) is integraal vertegenwoordigd in het kernnetwerk en kan door de leden worden overzien:

- Financiën;
- Huisvesting;
- Gezin en opvoeding;
- Activiteiten dagelijks leven;
- Sociaal netwerk;
- Dagbesteding;
- Maatschappelijke participatie;
- Geestelijke gezondheid;
- Lichamelijke gezondheid;
- Verslaving;
- Justitie.



## ***Bijlage 5 Eisen te stellen aan uitvoerders / organisaties (basis en aanvullende ondersteuning)***

Eisen aan de organisaties (uitvoerders) van de ondersteuning:

- Goede bereikbaarheid (fysiek, telefonisch, virtueel);
- Korte wachttijden en snelle realisatie van passende ondersteuning;
- Medewerkers in staat te stellen om (indien van toepassing) samen met andere disciplines te werken aan het principe '1 gezin 1 plan 1 regisseur' en daar waar van toepassing ruimte te geven en te nemen voor de regisseursrol;
- Ruimte geven aan medewerkers om te participeren in multidisciplinaire overleggen;
- Medewerkers faciliteren om vraaggerichte, resultaatgerichte en met de gebruiker (vertegenwoordiger) afgestemde ondersteuningsplannen uit te voeren, met cyclische evaluatie en bijstelling;
- Adopteren van de Zelfredzaamheidsmatrix als basisdocument voor rapportage en communicatie betreffende de gebruiker;
- Bij het opstellen van ondersteuningsplannen expliciet te onderzoeken of informele ondersteuning en algemene voorzieningen een bijdrage kunnen leveren aan de probleemoplossing van de gebruiker en waar mogelijk deze ook inzetten;
- Regelruimte en regelvrijheid voor professionals, niet teveel lagen in organisatie en uitvoering;
- Op geaggregeerd niveau verantwoording afleggen over de resultaten van de cliënt ondersteuning, doorlooptijden, wachttijden etc.;
- Verantwoording afleggen over de klanttevredenheid.

### **Inrichting kernnetwerk**

De gemeente ontwikkelt / kiest in samenspraak met (organisaties van) de kernnetwerkliden:

- Een werkmethode voor eenduidige werkwijzen van:
  - '1 gezin 1 plan 1 regisseur';
  - Het werkproces voor de toegang;
  - De eisen te stellen aan het onderzoek;
  - De structuur van het ondersteuningsplan.
- Een systeem voor kwaliteitsborging zoals b.v. intercollegiale toetsing en coaching on the job.

### **Monitoren en sturen**

De gemeente gaat monitoren en sturen op:

- Outcome-resultaten van de inzet van uitvoerders. Deze leveren geaggregeerde informatie aan over de resultaten van de cliënt ondersteuning, doorlooptijden, wachttijden etc. Ook maken zij de inzet van informele zorg en algemene voorzieningen inzichtelijk;
- De klanttevredenheidsrapportages van de uitvoerders;
- Steekproefsgewijze gevalideerde controles.

## ***Bijlage 6 Eisen aan de uitvoerende professional***

- Vertrouwd
  - Vertrouwd persoon;
  - Kan veiligheid bieden;
  - Gelijkwaardige opstelling met inwoner / gebruiker;
  - Heeft goede sociale antenne;
  - Heeft goede gesprekstechnieken;
  - Is flexibel.
- Generalist
  - Werk generalistisch en is gericht op samenwerken;
  - Zegt wat hij doet, doet wat hij zegt / beloofd;
  - Transparantie;
  - Open oren en ogen hebben;
  - Werkt in de eigen leefomgeving van de inwoner.
- Eigenkracht
  - Brengt eigen kracht en dat van sociale omgeving in beeld en biedt, waar nodig, oplossingen voor ondersteuning;
  - Problematiseert signalen niet onnodig.
- Mantelzorg
  - Heeft oog en oor voor de mantelzorger;
  - Bewaakt in samenspraak met de mantelzorger en zijn sociale omgeving de draagkracht;
  - Draaglast en draagkracht mantelzorger zijn onderdeel van het ondersteuningsplan, dit wordt geëvalueerd en zo nodig ondersteuning geïnitieerd.
- Vrijwilligers
  - Geeft invulling aan de nieuwe rol waarin professionals en vrijwilligers en het sociale netwerk samen werken.
- Deskundigheid
  - Brede kennis en expertise van alle levensterreinen;
  - Kennis van beperkingen / stoornissen / ziektebeelden;
  - Kennis / kunde over problematiek GZ / GGZ / gedragsproblemen;
  - Kan integraal / breed kijken naar situatie van de inwoner;
  - Hanteert de Zelfredzaamheidsmatrix planning van en communicatie over ondersteuning.
- Ondersteuning(s)plan
  - Handelt vanuit de vraag van de inwoner;
  - Vaardigheid om vraag klant helder te krijgen (vraag achter de vraag);
  - Gradaties in hulpvraag onderkennen;
  - Via haalbare leerdoelen de stappen zo klein maken dat succes geboekt kan worden voor de inwoner, inwoner bewandelt zelf de route;
  - Wat kan de inwoner zelf, maakt duidelijke afspraken, bouwt evaluaties in, legt vast wie wat gaat doen;
  - Oplossingsgericht werken-luisteren-bekrachtigen-schaalvragen, lijnen uitstippelen, zoeken naar eigen kracht hulpvrager en zijn netwerk, eigen kracht stimuleren, aansluiten bij klant, eigen netwerk betrekken, stelt haalbare doelen;
  - Stelt plan samen op met cliënt;
  - Zorgt voor evalueren, bijstellen en afstemmen van de ondersteuning.

- ‘1 gezin 1 plan 1 regisseur’
  - Brengt bij nieuwe contacten altijd andere helpers / ondersteuners in beeld;
  - In staat om (indien van toepassing) samen met andere partijen te werken aan het principe ‘1 gezin 1 plan 1 regisseur’;
  - Zorgt in overleg met andere ondersteuners dat de regierol wordt genomen door of gegeven aan 1 persoon (cliënt, vertegenwoordiger, cliëntondersteuner of een uitvoerder);
  - Volgt in de uitvoering de lijn en de afspraken van het ondersteuningsplan.
- Slagvaardig
  - Makkelijk aanspreekbaar zijn voor de inwoner;
  - Kan waar nodig even overnemen / handelen / doorverwijzen / coördineren, verwijzen naar de juiste instantie;
  - Opereert slagvaardig in lokale netwerken;
  - Korte wachttijden en snelle realisatie van passende ondersteuning.
- Netwerk
  - Kent het lokale netwerk;
  - Maakt deel uit van het lokale netwerk.