

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Regiemanagers

Onderwerp:

Plan van Aanpak Integrale Toegang

Notagegevens

Bestuursorgaan : B-en-W 18-07-2023

Notanummer : 2023-667

Datum : 18-07-2023

Programma : 09 - Jeugd en onderwijs

Portefeuillehouder : Wethouder Duursma,

Bijlage(n) : bijlage verbindend kader sociaal domein februari 2023 zonder PMRM.pptx, Integrale toegang plan van aanpak.docx

Parafering

11-07-2023: Programmamanager11-07-2023: Wethouder

Agendering

* 12-07-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

20-07-2023

B & W d.d.: 18-07-2023

Besluit

1. het Plan van Aanpak Integrale Toegang vast te stellen
2. de raadsmededeling vast te stellen
3. De stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

Het college heeft in het bestuursakkoord "Dichtbij, Betrokken en Bevlogen (2022-2026)" de ambitie uitgesproken om de integrale toegang in het sociale domein door te ontwikkelen. Het gaat daarbij om een goede overgang tussen 18- en 18+, doorzettingsmacht om de afspraken uit te voeren, samenwerking tussen de diverse teams in de toegang zowel binnen als buiten de gemeente. Deze punten en de ambitie voor een integrale toegang zijn niet nieuw. De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet in de doorontwikkeling van de toegang. Zo zijn taken en verantwoordelijkheden verduidelijkt, medewerkers in dienst genomen bij de gemeente en ondergebracht bij een gezamenlijk team en voldoet de organisatie- en financieringsvorm aan de wettelijke eisen (rechtmatigheid). In lijn met de bestuurlijke ambitie zullen we de gewenste doorontwikkeling van de toegang voortzetten om ervoor te zorgen dat we onze inwoners vanuit het uitgangspunt "1 huishouden, 1 plan en 1 regisseur" blijven benaderen en inspelen op de veranderende samenleving. Hiertoe is een plan van aanpak opgesteld om te werken aan de verdere professionalisering en versterking van integraliteit in de keten van preventie, zorg, ondersteuning en veiligheid. We informeren de raad hierover via een raadsmededeling.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Een goed functionerende toegang tot het sociaal domein is belangrijk om ervoor te zorgen dat we voor onze inwoners de passende ondersteuning naar zorg en werk optimaal, bereikbaar en voor de samenleving betaalbaar kunnen houden ook op de langere termijn. Uitgangspunt voor inwoners is daarom dat we werken vanuit één integrale toegang: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur voor iedereen van -9 maanden tot 100+. Integraliteit is nodig om aan te sluiten bij de leefwereld van onze inwoners. Voor hen is het belangrijk dat de ondersteuning die zij nodig hebben nabij en zonder schotten wordt aangeboden. We hebben in Deventer een goede basisstructuur met de diverse teams in de toegang en zetten volgens vier actielijnen in op het verder versterken van de (professionalisering van de) integrale toegang.

Kader

Verbindend Kader Sociaal Domein
Bestuursakkoord

Betrokken partijen en participatie

Het plan van Aanpak is opgesteld door inbreng van groepsmanagers in de toegang, programmamanagers, teammanagers beleid en uitvoerende team, P&O, directie.

Argumenten voor en tegen

Voor:

- onze inwoners moeten hun vraag zonder schotten kunnen stellen
- om in te blijven spelen op de veranderende samenleving moeten we blijven doorontwikkelen
- toegang is van essentieel belang om te sturen op kwaliteit in de ondersteuning van onze inwoners

Tegen:

- integraliteit vraagt bijscholing en cultuurverandering van medewerkers

Financiële consequenties en dekking

Voor de uitvoering van het plan van aanpak wordt voorgesteld gebruik te maken van de beschikbare POK-middelen. Mocht blijken dat de middelen ontoereikend zijn dan wordt een voorstel gedaan bij de VJN.

Openbaarmaking en communicatie

Op dit moment (nog) niet aan de orde.

Aanpak en uitvoering

Voor de uitvoering is een Plan van Aanpak opgesteld. In het Plan van Aanpak worden vier actielijnen uitgewerkt:

- 1) teamontwikkeling uitvoerende teams

2) versterken samenwerking beleid en uitvoerende teams

3) versterken regievoering

4) samenwerking met externe toegangsteams

Voorgesteld wordt om wethouder Duursma als (coördinerend) bestuurder te laten deelnemen in de stuurgroep.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Plan van Aanpak Integrale Toegang		
Nummer	2023-667	Portefeuillehouder	Wethouder Duursma,
Team	DEV-RM	Datum	18-07-2023

Inleiding

De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet in de doorontwikkeling van de toegang tot het sociaal domein. In lijn met de bestuurlijke ambitie opgenomen in het bestuursakkoord "Dichtbij, Betrokken en Bevlogen (2022-2026)" zullen we de gewenste doorontwikkeling van de toegang voortzetten. Via deze raadsmededeling informeren we u over de uitgangspunten en activiteiten die we daarin willen uitvoeren.

Kader

Verbindend Kader Sociaal Domein (bijlage)
Bestuursakkoord

Kern van de boodschap

Een goed functionerende toegang tot het sociaal domein is belangrijk om ervoor te zorgen dat we voor onze inwoners de passende ondersteuning naar zorg en werk optimaal, bereikbaar en voor de samenleving betaalbaar kunnen houden ook op de langere termijn. Uitgangspunt voor inwoners is daarom dat we werken vanuit één integrale toegang: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur voor iedereen van -9 maanden tot 100+. Integraliteit is nodig om aan te sluiten bij de leefwereld van onze inwoners. Voor hen is het belangrijk dat de ondersteuning die zij nodig hebben nabij en zonder schotten wordt aangeboden. We hebben in Deventer een goede basisstructuur met de diverse teams in de toegang en investeren verder in het versterken van de integrale toegang.

Nadere toelichting

Een goed functionerende toegang tot het sociaal domein is belangrijk om ervoor te zorgen dat we voor onze inwoners de passende ondersteuning naar zorg en werk optimaal, bereikbaar en voor de samenleving betaalbaar kunnen houden ook op de langere termijn. Het college heeft in het bestuursakkoord "Dichtbij, Betrokken en Bevlogen (2022-2026)" de ambitie uitgesproken om de integrale toegang in het sociale domein door te ontwikkelen. Het gaat daarbij om een goede overgang tussen 18- en 18+, doorzettingsmacht om de afspraken uit te voeren, samenwerking tussen de diverse teams in de toegang zowel binnen als buiten de gemeente. Deze punten en de ambitie voor een integrale toegang zijn niet nieuw.

Uitgangspunt voor inwoners is en blijft dat we werken vanuit één integrale toegang: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur voor iedereen van -9 maanden tot 100+. Echter, integraliteit is nodig om aan te sluiten bij de leefwereld van onze inwoners. Voor hen is het belangrijk dat de ondersteuning die zij nodig hebben nabij en zonder schotten wordt aangeboden. We hebben in Deventer een goede basisstructuur met de diverse teams in de toegang en zetten volgens vier actielijnen in op het verder versterken van deze integrale toegang. Deze 4 actielijnen zijn:

1. Doorontwikkelen uitvoerende teams (tbv toegang) op onderlinge samenwerking, uniformiteit en capaciteitsplanning
2. Versterken samenwerking beleid en uitvoerende teams
3. Versterken regievoering met procesregisseurs, met een doorbraakteam als reguliere wegen niet volstaan en met datagedreven werken
4. Organiseren samenwerking met externe toegangsteams

Bij deze raadsmededeling is een bijlage toegevoegd waarin we op één pagina de bredere scope van onze ambities in het sociaal domein in samenhang met elkaar weergeven. Verder zullen we u via de kwartaalrapportages op de hoogte blijven houden over de voortgang. Dit is aanvullend op de gesprekken die de raad voert met de medewerkers van de teams in de toegang.

INTEGRALE TOEGANG SOCIAAL DOMEIN

Plan van aanpak Juli 2023

Inleiding

Het college heeft in het bestuursakkoord “Dichtbij, Betrokken en Bevlogen (2022-2026)” de ambitie uitgesproken om de integrale toegang in het sociale domein door te ontwikkelen. Het gaat daarbij om een goede overgang tussen 18- en 18+, doorzettingsmacht om de afspraken uit te voeren, samenwerking tussen de diverse teams in de toegang zowel binnen als buiten de gemeente. Deze punten en de ambitie voor een integrale toegang zijn niet nieuw. De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet in de doorontwikkeling van de toegang. In lijn met de bestuurlijke ambitie zullen we de gewenste doorontwikkeling van de toegang voortzetten om ervoor te zorgen dat we onze inwoners vanuit het uitgangspunt “1 huishouden, 1 plan en 1 regisseur” blijven benaderen en inspelen op de veranderende samenleving.

Aanleiding

Deventer investeert in haar inwoners, in voorzieningen en in de leefomgeving in wijken en dorpen vanuit de gedachte dat iedere inwoner mee kan doen en ertoe doet. We bouwen verder aan een sociale infrastructuur die eraan bijdraagt dat iedereen ertoe doet en alle inwoners volwaardig mee kunnen doen. Een integrale toegang tot het sociaal domein is een belangrijke pijler binnen deze infrastructuur. Vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid en Mobility Mentoring / stress-sensitieve dienstverlening werken we aan de bestaanszekerheid van onze inwoners, we bevorderen kansgelijkheid en vergemakkelijken gezond leven van onze inwoners. We stimuleren inwoners om elkaar te ondersteunen en zich in te zetten voor hun omgeving, zetten ons in voor kansgelijkheid en waar nodig bieden we passende ondersteuning naar zorg en werk. In dit plan van aanpak wordt ingegaan op de doelstellingen, eindresultaat en de activiteiten die we hiervoor gaan uitvoeren.

Definitie

Onder de integrale toegang in het sociaal domein verstaan we de plek waar inwoners met mogelijke ondersteuningsvragen terecht kunnen en eventueel ondersteuning krijgen, deze krijgen toegewezen of worden doorverwezen naar passende ondersteuning. De integrale toegang in het sociaal domein omvat de dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning (Wmo), preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk, inkomen, financiële zorgen, problematische schulden en veiligheid.

Uitgangspunten voor de integrale toegang

Bij het doorontwikkelen van een integrale toegang hanteren we een aantal belangrijke uitgangspunten.

- Iedere inwoner met een ondersteuningsvraag heeft toegang tot hulpbronnen, bij het aanbieden daarvan zorgen we ervoor dat deze rechtmatig, eerlijk en terecht worden verdeeld.
- De teams binnen het sociaal domein zijn makkelijk bereikbaar via meerdere toegangspunten (telefonie, mail, inloop, post, enzovoorts)
- Wanneer een inwoner een ondersteuningsvraag heeft doen we een brede uitvraag. We hanteren daarbij het “no wrong door” dienstverleningsprincipe: als een inwoner zijn ondersteuningsvraag neerlegt bij een ander team dan het team dat die ondersteuning biedt, zorgen we ervoor dat de vraag op de juiste plek terechtkomt.
- Onze professionals versterken de eigen kracht en zelfregie van de inwoner en haar eigen verantwoordelijkheid en hanteren als uitgangspunt een passende en individuele oplossing voor de inwoner die aansluit op de behoefte van de inwoner.
- We stimuleren dat inwoners meer naar elkaar om gaan kijken. Door samen alternatieven te realiseren ontstaat natuurlijk draagvlak.

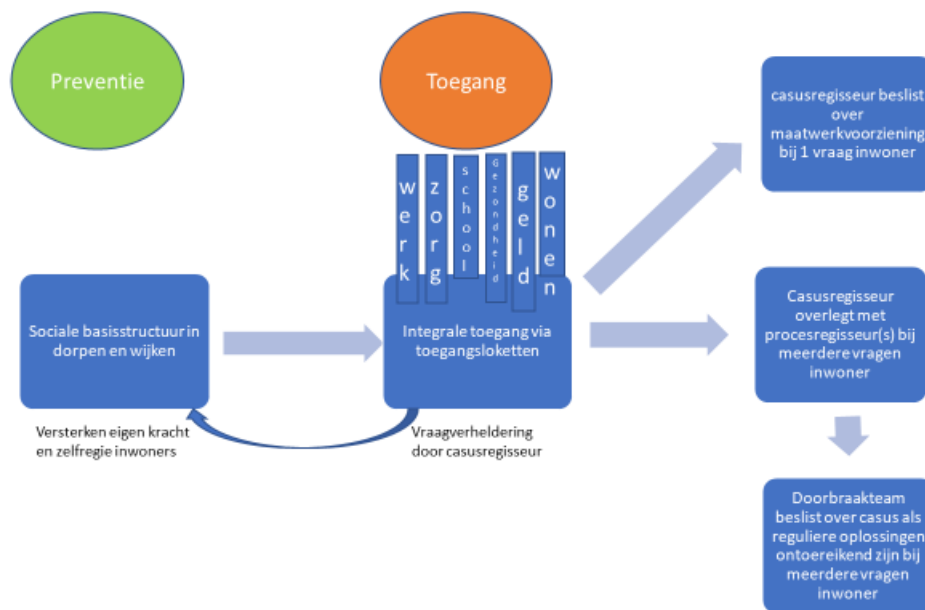
Huidige toegang tot het sociaal domein

Voor ondersteuning in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet is op dit moment sprake van één toegangsplek, en dat is de gemeente. Bij de Wmo hebben we recent de organisatie van collectieve activiteiten (preventie) ondergebracht bij de Voor-elkaar-Teams. Op gebied van preventie en vroegtijdige aanpak van financiële zorgen gaat de

gemeente proactief naar huishoudens toe, maar kunnen inwoners zich ook zelf bij de gemeente of op andere plekken (zoals GeldFit) melden. In de Jeugdwet zijn naast de gemeente ook huisartsen en medisch specialisten bevoegd om te verwijzen. Ook kan een jeugdige ondersteuning ontvangen als gevolg van een rechterlijke uitspraak of verwijzing door een Gecertificeerde Instelling (GI). Vanuit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen hebben we te maken met een regionale context, omdat Deventer centrumgemeente is voor Olst-Wijhe, Raalte, Zutphen en Lochem. Ook bij de teams die schuldhulpverlening en inkomensondersteuning bieden is sprake van het uitvoeren van werkzaamheden voor andere gemeenten.

Huidige organisatiestructuur van de gemeentelijke Toegang

Het organiseren van de toegang (Werk, Wmo, Jeugdzorg, Beschermd Wonen/ Maatschappelijke Opvang, Inkomensondersteuning, Schuldhulpverlening, Inburgering, Wonen, Leerplicht/ RMC) is een wettelijke verantwoordelijkheid van de gemeente. Het college en de raad van Deventer hebben ervoor gekozen om alle toegangsteams binnen de gemeentelijke organisatie onder te brengen. De afgelopen jaren hebben we hier invulling aan gegeven en per 1/1/2022 zijn ook alle medewerkers van de toegangsteams Wmo, Jeugd en Beschermd Wonen/ Maatschappelijke Opvang in dienst gekomen bij de gemeente Deventer. Deze drie toegangsteams zijn samen ondergebracht bij Team Toegang Sociaal Domein. Binnen de gemeente zitten ook Team Inkomensondersteuning en Team Budget Adviesbureau Deventer. In totaal gaat het om circa 250 medewerkers die in de Toegangsteams binnen de gemeente Deventer werkzaam zijn. Daarnaast is er nauwe samenwerking met diverse partners in de wijken en dorpen zoals oa de Voor-Elkaar Teams, Bijzonder Zorg Team (aanpak van huiselijk geweld, kindermishandeling, complexe casuïstiek) en huisartsen.



Doelstelling voor een integrale toegang

Een goed functionerende toegang tot het sociaal domein is belangrijk om ervoor te zorgen dat we voor onze inwoners de passende ondersteuning naar zorg en werk **optimaal, bereikbaar en voor de samenleving betaalbaar** kunnen houden ook op de langere termijn. Uitgangspunt voor inwoners is daarom dat we werken vanuit **één integrale toegang**: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur voor iedereen van -9 maanden tot 100+. Integraliteit is nodig om aan te sluiten bij de leefwereld van onze inwoners. Voor hen is het belangrijk dat de ondersteuning die zij nodig hebben nabij en zonder schotten wordt aangeboden.

Organisatie van de integrale toegang

We helpen onze inwoners waar mogelijk in hun wijk of dorp bij vragen of zorgen rondom ondersteuning, hulp, geld door ze te verbinden aan activiteiten in de wijken of dorpen. Waar dat niet voldoende is bieden we maatwerkvoorzieningen of andere regelingen aan. Inwoners met een

ondersteuningsvraag melden zich bij het toegangskloket wat voor hen het meest logisch is en worden daar geholpen door onze medewerkers vanuit het “no wrong door” dienstverleningsbeginsel. Onze medewerkers doen een brede integrale uitvraag om de vraag van inwoners te verhelderen en op te pakken. Voor onze inwoners bestaan er zo geen schotten en proberen we de inwoner vanuit de integraliteit te ondersteunen. Wanneer bepaalde specialismen nodig zijn, wordt actief verbinding gelegd naar collega’s in de andere toegangsklokets. We werken op die manier vanuit het uitgangspunt van één integrale toegang. We hebben hierbij oog voor de leefwereld van onze inwoners, koesteren de diverse expertises die onze medewerkers hebben en hebben vertrouwen in hun professionaliteit om specialistische kennis en vaardigheden in te zetten.

Werkwijze binnen de integrale toegang

In een gesprek, via triage wordt door een toegangsmedewerker de integrale ondersteuningsbehoefte vastgesteld. Die medewerker is de regisseur van de casus. Iedere inwoner krijgt 1 regisseur die zich bezighoudt met de regie op de casus en op de uitvoering van het persoonlijk plan. Is er sprake van meervoudige problematiek dan wordt de medewerker die zich bezighoudt met de oplossing van het zwaarste cq grootste vraagstuk casusregisseur. Deze medewerker voert de regie gedurende het gehele proces, stemt de processen op elkaar af en schakelt zo nodig achter de schermen de expertise van collega’s en professionals in de wijken in. Om deze afstemming goed vorm te kunnen geven is het van belang dat medewerkers elkaar (leren) kennen en versterken we de onderlinge samenwerking tussen de gemeentelijke loketten. Daarnaast hebben we te maken met professionals in de wijken waarmee we eveneens de samenwerking willen versterken

Opschaling bij complexe situaties

Bij complexe meervoudige problematiek, waarbij het proces dreigt vast te lopen omdat samenwerking en afstemming niet voldoende van de grond komt, of processen vastlopen in praktische problemen, kan de casusregisseur een procesregisseur inschakelen. De procesregisseur roept dan de collega’s met de benodigde expertises bij elkaar en heeft het mandaat om tot een beslissing te komen in de afstemming van de processen. Bij zeer complexe meervoudige problematiek die vastloopt in wet- en regelgeving of in blokkades die buiten de invloedssfeer van medewerkers en de organisatie liggen, kan een zogenaamde doorbraak nodig zijn om de zaak vlot te trekken. Hiervoor kan het Doorbraakteam worden ingezet: een groep medewerkers die samen met inwoner en professionals kijkt naar alternatieve oplossingen. Voor de bekostiging van de oplossing kan zo nodig gebruik worden gemaakt van het Maatwerkbudget. Bij escalatie wordt afhankelijk van het soort escalatie (conform de Aanpak Voorkomen Escalaties (AVE)) de procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis ingezet. Wanneer dit niet leidt tot een doorbraak wordt er gemeentelijk opgeschaald naar de burgemeester na ruggenspraak met wethouders. In het uiterste geval wordt de regionale mandaatcommissie bijeengeroepen, bestaande uit een burgemeester (gemeente/veiligheid), een wethouder (gemeente/zorg), de directeur zorg Stichting Dimence, de directeur van de Stichting Transfore, een vertegenwoordiger van de politie (districtsleiding), een officier van justitie en de manager van het Veiligheidshuis.

Eindresultaat

We zorgen voor een Toegang in Deventer die optimaal, integraal, toegankelijk en betaalbaar is. Dat betekent:

- goede bereikbaarheid en eenvoudige aanmelding voor inwoners doordat de dienstverlening is gebaseerd op het “no wrong door” principe;
- een toegang die toegankelijk is voor alle inwoners, ongeacht met welke hulp- of ondersteuningsvraag zij zich melden. Dat wil zeggen dat de toegang als toegang herkenbaar en vindbaar is, dicht bij onze inwoners;
- toegangsteams die een gemeenschappelijke taal spreken en werken vanuit dezelfde uitgangspunten bij het omgaan met “klantvragen”;
- begrijpen en weten van elkaar wat we doen; we voelen en werken als één team. Dat vraagt om een gezamenlijke visie en herkenbaar beleid dat aansluit op deze visie. We werken actief samen, met respect voor elkaars expertise.
- samen hebben we momenten om te reflecteren op casussen en kijken we wat er beter kan. Ook leren en trainen we gericht en centraal gecoördineerd, met onze doelstelling als uitgangspunt.
- toegangsteams met voldoende personele capaciteit om de grote bulk aan ondersteuningsvragen te kunnen beoordelen. Daarnaast voldoende expertise om casussen te beoordelen en complexe (afwijkende) casussen tijdig te herkennen;

- toegangsteams die goede verbindingen hebben met de voorliggende voorzieningen en zijn ingebed in een netwerkstructuur met specialisten met aanvullende expertises. Dat is gedaan om complexe (afwijkende) casussen snel en in een vroegtijdig stadium voor te kunnen leggen en samen een visie te bepalen op de hulp- en ondersteuningsvraagstukken;
- medewerkers van de gemeentelijke toegang voeren regie. Regie voeren betekent toezien op en aanspreekbaar zijn op de gemaakte inhoudelijke en procesmatige afspraken met en tussen cliënten en hulpverleners, integraal werken door actief te verbinden met andere toegangsteams;
- procesregisseurs voor cases die dreigen vast te lopen omdat processen niet goed op elkaar afgestemd kunnen worden of waarin de samenwerking tussen de toegangsteams vlot moet worden getrokken of cases met risicovolle aspecten op zorg en veiligheid;
- toegangsteams die externe ondersteuning indiceren die volledig op de hoogte zijn van het actuele aanbod, de verschillen in het aanbod (kwaliteit, kosten, doelstelling, traject etc.) en de eventuele contractuele afspraken met één of meerdere aanbieders (of weten hoe ze deze informatie kunnen vinden);
- actief en constant aandacht voor het beperken van beoordelingsverschillen van casussen binnen de brede toegang;
- dat er op korte termijn hulp wordt verleend aan de cliënt, passend bij de hulp- of ondersteuningsvraag;
- er is een doorbraakmethode met elkaar afgesproken waarin afspraken zijn gemaakt over hoe om te gaan met escalatie (AVE) en de bijhorende mandaten;
- we laten een casus pas los als alles geregeld is voor de inwoner;
- medewerkers werken met plezier en hart voor de inwoner.

Activiteiten die we gaan uitvoeren

Teamontwikkeling uitvoerende teams

- We versterken de onderlinge samenwerking van de toegangsteams binnen de gemeentelijke toegang (kennismaking, ontmoeting, jobrotation en kijkjes in elkaars keuken).
- We kijken of we de positieve ervaring met de werkwijze met duo's in Geldfit verder kunnen uitrollen. En kijken hoe we laagdrempelig in wijken aanwezig zijn, kunnen versterken.
- We zorgen voor uniformiteit in de gespreksvoering (brede uitvraag) en onderzoeken of we kunnen gaan werken met een "standaard korte vragenlijst". We maken gebruik van de ervaring die in Zwolle is opgedaan met leertuinen.
- We gaan met de gemeentelijke toegangsteams in gesprek hoe we de onderlinge samenwerking uitmondend in een integrale toegang kunnen versterken en komen tot concrete stappen in de tijd.
- We maken afspraken over de harmonisatie/ uniformering van werkprocessen/ werkwijzen tussen de teams en onderzoeken hoe we systemen nog beter aan elkaar kunnen koppelen. En we gaan hierbij op zoek hoe we de medewerkers in de toegang zoveel mogelijk in hun kracht kunnen zetten.
- We zorgen voor voldoende capaciteit in alle toegangsteams. We brengen in kaart welke behoeftes er zijn vanuit de teams en doen een voorstel voor de oplossing ervan.
- We bespreken hoe we inzet van de medewerkers nog slimmer en beter kunnen organiseren vanuit de optiek dat je elkaar bijvoorbeeld bij pieken en dalen in de workload kunt helpen.
- We kijken naar de mogelijkheden tot het hebben van één aanmeldteam.
- We realiseren ons dat vraaggericht en integraal werken andere vaardigheden van medewerkers verlangt. We zorgen ervoor dat medewerkers de ruimte krijgen om zich hierin te trainen of verder te ontwikkelen.
- We gaan een proces organiseren om van elkaar en de behandeling van casussen te leren.

Versterken samenwerking beleid en uitvoerende teams

- We maken afspraken tussen de programmamanagers en teammanagers over de gezamenlijke inzet op te realiseren prestaties en resultaten (wat, waarom en hoe).
- Wat doet beleid? Wat doet uitvoering? Hoe kan beleid de uitvoering goed faciliteren en hoe zorgt de uitvoering dat beleid de prestaties kan verantwoorden en signalen tijdig hoort? We borgen dit in de beleidscyclus.
- We richten een escalatie-model in (in afstemming met programma Veiligheid en conform aanbevelingen uit rapport bewindvoering). Het gaat hierbij in eerste instantie om escalatie voor de hulp voor de client, maar daarbij kijken we ook of we het in eigen huis toereikend hebben georganiseerd.
- We beschrijven procesregie en doorbraak en benoemen welke stappen nog nodig zijn om eea goed te regelen binnen de organisatie (van proef naar structurele inbedding).

Versterken regievoering

- We zetten de proef die we hebben uitgevoerd met **procesregisseurs** structureel voort. Procesregisseurs brengen partijen samen en maken afspraken met ketenpartners in de aanpak van multiprobleem casuïstiek. Een procesregisseur kan als onafhankelijk regisseur doorvragen op de knelpunten in een casus en heeft de competenties en vaardigheden (en als het nodig is mandaat) om ketenpartners tezamen een aanpak af te laten spreken die op dat moment het best lijkt te passen bij de behoefte van de inwoner. Op dit moment zijn er binnen de gemeente Deventer twee procesregisseurs voor de opgeschaalde casuïstiek, namelijk een procesregisseur Zorg en een procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis. Ook zijn, op basis van een proef, een aantal procesregisseurs actief vanuit Team Toegang Sociaal Domein, BAD, W&I en het schakelpunt. De procesregisseur komt pas in beeld op het moment dat de (reguliere) casusregisseur niet verder komt met de casus doordat bijvoorbeeld de keten stagneert, partners zich niet aan afspraken houden, onafhankelijk voorzitterschap nodig is. Het doel is een integrale probleemanalyse met een persoons- of systeemgericht plan van aanpak. De procesregisseur hakt knopen door en trekt cases vlot. Ook zorg hij voor op- en afschalen. De procesregisseur analyseert waar de verschillen in zienswijze zitten en hoe alle neuzen dezelfde kant op komen te staan, zodat een casus vlot getrokken kan worden. Wanneer er een duidelijk plan ligt, waar alle partijen akkoord mee zijn, dan past de inbrenger van de casus het plan hierop aan en draagt de procesregisseur de casus weer over.
- We maken met elkaar afspraken, conform de Aanpak Voorkomen Escalatie, om ervoor te zorgen dat individuele cases tijdig worden opgeschaald naar een procesregisseur en zorgen voor een werksfeer waarin met elkaar meedenken op een casus en elkaar durven aanspreken als normaal wordt ervaren.
- Voor het tot stand brengen van een doorbraak in cases waarin het bewandelen van de reguliere wegen niet volstaat, zetten we een doorbraakteam in cq de procesregisseurs voor de opgeschaalde casuïstiek. Het gaat dan om huishoudens waar zowel de gezinsleden als de professionals niet meer zien wat prioriteit heeft. Bij die huishoudens blijven we plannen maken, onderzoeken wat het perspectief is en tijd, energie (en dus geld) investeren om (langdurig) te ondersteunen of (kortdurend) te behandelen, zonder dat de doelen ooit bereikt worden. Er staat iets in de weg om dat doel te bereiken en er is iets "extra's" nodig om dat obstakel weg te halen. Niet: nog meer ondersteuning, of weer een nieuwe specialist met een andere methodiek, maar een échte doorbraak. Om te bekijken of deze aanpak ook in Deventer werkt, willen we daar binnen het gemeentelijk sociaal domein een doorbraakteam inrichten vanuit de combinatie Inkomensondersteuning, DWT, BAD en PC-zorg. Vooralsnog starten we dit initiatief als proef budgetneutraal. Het doorbraakteam zou moeten bestaan uit een beperkt aantal medewerkers die in staat zijn om het brede sociale domein te overzien en daarnaast ook nog voldoende (toegang tot) kennis hebben op andere terreinen (denk aan veiligheid en leefomgeving). Deze medewerkers zouden dan ook de bevoegdheid moeten hebben om de beslissingen te nemen die nodig zijn om doorbraken te forceren. De onderbouwing van het hanteren van de doorbraakmethode rust op 3 pijlers:
 - Legitimiteit (wat je als oplossing bedenkt, mag dat?)
 - Betrokkenheid (levert de oplossing er een bijdrage aan dat het betrokken huishouden weer zelf het roer in handen kan nemen)
 - Rendement (is de gekozen oplossing uiteindelijk goedkoper dan niets doen of doorgaan op de weg die tot nu toe werd gevolgd)

Kun je alle 3 de vragen met “ja” beantwoorden, dan is het gelegitimeerd om maatwerk via de doorbraakmethode in te zetten. Het actieplan ná de doorbraak zou dan weer binnen de reguliere kaders uitgevoerd moeten kunnen worden, maar ook daar blijft maatwerk uiteraard mogelijk. Het idee is, dat deze investeringen in de doorbraak uiteindelijk gedekt kunnen worden uit de besparingen die gerealiseerd worden. Maar de proef die we hiermee doen, vraagt een extra investering die gedekt wordt via bijdragen uit de betrokken programma's.

- Rondom de regievoering is nauwe afstemming met het project kwetsbare jongeren vereist. Afgelopen periode zijn er diverse onderzoeken verricht naar kwetsbare jongeren in Deventer. Op basis van deze onderzoeken en bijbehorende geadviseerde maatregelen wordt er een lokaal uitvoeringsplan geschreven. De projectleider maakt onderdeel uit van de projectgroep Integrale Toegang.
- Voor het professioneel organiseren van de procesregie en doorbraak zetten we een aantal stappen:
 - We stellen een profiel op voor de rol van procesregisseur.
 - We zetten een werving op om per toegangsteam 2 medewerkers in de rol van procesregisseur aan te wijzen.
 - We stellen een begeleider aan die zorgdraagt voor coaching van de procesregisseurs en het organiseren van de overleggen. Op die manier kunnen we procesregie al werkende- en lerende wijs neerzetten en zetten we de procesregisseurs in hun kracht door hen te begeleiden en faciliteren.
 - Procesregisseurs krijgen de ruimte om trainingen te volgen.
 - Na een jaar evalueren we procesregie en leggen we aan directie/ college voor hoe we procesregie kunnen voortzetten en brengen we in kaart wat nodig is om het goed neer te zetten.
- Voor de doorontwikkeling van het sociale domein richting de toekomst is het van belang om datagedreven werken verder vorm te geven. Digital twin is daar bijvoorbeeld een belangrijke tool in. We gaan onderzoeken wat er nodig is om ons vanuit de kansen en mogelijkheden die datagedreven werken biedt, verder door te ontwikkelen.

Samenwerking met externe toegangsteams

- We zorgen ervoor dat de toegangsteams spreken met een gemeenschappelijke taal en een gezamenlijke werkwijze hanteren van omgaan met “klantvragen”. Op dit moment worden zowel de GG gesprekstechniek op basis van positieve gezondheid als de uitgangspunten van mobility mentoring (brede, integrale aanpak vanuit samenhang tussen de leefgebieden) gebruikt.
- Vanuit Delta View verzamelen we belangrijke signalen. We onderzoeken hoe we in de uitvoering meer kunnen delen en beter samenwerken met de Voor Elkaar Teams.
- We organiseren op teammanagersniveau een samenwerking met de teams buiten de gemeente (kennismaking, ontmoeting en werkafspraken)
- We organiseren netwerkoverleggen voor professionals in de wijken. Hierbij leggen we verbinding met oa de VET teams, voorzieningen in de wijken en wijkmanagers.
- Naar voorbeeld van Leeuwarden verkennen we de introductie van een domeinoverstijgend loket voor toegangsmedewerkers: beantwoorden vragen en bedenken oplossingen op snijvlak wmo/ jeugd/ wlz/ zvw
- We benoemen de stakeholders en organiseren communicatie en samenwerking (oa BZT, kwetsbare jongeren, woonzorgcoördinator)
- We gaan in gesprek met partners om te sturen op het versterken van preventie en met elkaar trends te signaleren.

Planning

Bij onze aanpak hanteren we een fasering. We starten de aanpak met de acties binnen onze eigen organisatie waaronder de verbetering van de samenwerking tussen de gemeentelijke teams en de samenwerking tussen beleid en uitvoering. Vervolgens breiden dit uit naar de versterking van de regievoering en externe partners. De uitvoering van het plan van aanpak duurt circa 2 jaar. Onder de kop organisatie hebben we aangegeven hoe we uitvoering aan de activiteiten gaan geven. Daarbij maken we onderscheid tussen de activiteiten die gelijk kunnen worden uitgevoerd en welke vanwege de impact, samenhang en vereiste uitwerking onderdeel uitmaken van een op te stellen implementatieplan.

Fase 1: 2^e kwartaal 2023

- Bespreken plan van aanpak met PM/TM/RM/directie
- Bespreken plan van aanpak met betrokken bestuurders
- Vaststelling plan van aanpak door directie/ bestuurders
- Communicatie aanpak aan betrokken teams

Fase 2: 3^e kwartaal 2023 t/m 4^e kwartaal 2024

- Start communicatie richting teams
- Informeren college en raad over aanpak
- Instellen stuurgroep: bestuurder, directeur, regiemanager en trekkers uitwerkingssporen
- Uitvoering activiteiten plan van aanpak

Fase 3: 1^e kwartaal 2025

- Monitoring eindproducten/ uitvoering
- Besluitvorming over vervolgstappen

Fase 4: 2^e kwartaal 2025

- Afronding/ afsluiting

Budget

Vooralsnog wordt gebruik gemaakt van reeds beschikbare middelen in de programmabegroting vanuit de programma's 7,8 en 9. Vanuit de POK-gelden die we hebben ontvangen tbv de versterking van de gemeentelijke dienstverlening investeren we de komende vijf jaar jaarlijks circa € 300.000 aan de realisatie van de Integrale Toegang. Die middelen gaan we inzetten enerzijds op de versterking van de huidige uitvoeringsorganisatie, die randvoorwaardelijk is voor de integrale toegang. Het gaat hierbij om knelpunten waar we tegenaan lopen om het werk eenduidig en integraal uit te kunnen voeren. Vanwege de urgentie van deze knelpunten en het belang ervan voor de integrale toegang, kan tijdelijk en deels dekking worden gezocht in het beschikbare budget voor de integrale toegang. Voor de langere termijn en structurele borging wordt voorgesteld dit via de geëigende P&C cyclus te regelen. Anderzijds zetten we de middelen in op acties ter versterking van de integrale toegang, zoals de organisatie van de procesregie en doorbraak. Aangezien de uitgaven groter zijn dan de beschikbare middelen zullen keuzes gemaakt moeten worden.

Te verwachten uitgaven:

- Capaciteit *(zie de bijlage voor details): groepsmanager BW (0,4 fte), medewerker kwaliteit (3 fte), juridisch medewerker (1 fte)
- Begeleiding procesregie/ doorbraak
- Trainingsmogelijkheden medewerkers
- Werkprocessen aanpassen
- Bijeenkomsten organiseren voor de "ontmoeting" en "versterken samenwerking"
- Oplossingen digitaal samenwerken

Organisatie

- De uitwerking verschilt per actie. Sommige acties kunnen zelfstandig worden uitgevoerd, andere acties vragen om een implementatieplan.
- Daarnaast speelt de samenloop een rol met aanpalende trajecten zoals implementatie nieuw systeem, nieuwe minimalbeleid, aanvalsplan Buig, inzet op maat, doorontwikkeling team (processen, procedures etc).
- We voorzien dat de uitvoering van dit plan van aanpak meer vraagt dan bestaande capaciteit.
- Voorgesteld wordt om per uitwerkingsspoor een trekker aan te wijzen.
- De aansturing van dit plan van aanpak vindt plaats onder leiding van een regiemanager en we formeren een stuurgroep (1 bestuurder, directeur, regiemanager en trekkers actielijnen) en een projectgroep (trekkers 4 actielijnen, betrokken teammanagers en programmamanagers). Doel is sturing op voortgang, samenhang en draagvlak in aanpak. Daarbij wordt er relatie gelegd met de organisatieontwikkeling en andere relevante trajecten.
- Het plan van aanpak wordt ter besluitvorming voorgelegd aan de directie/ college

- We monitoren de voortgang:
 - Bewonersonderzoek naar de bereikbaarheid/ herkenbaarheid van de toegang
 - We onderzoeken of er verschuiving waarneembaar is in de wijze waarop vragen worden beantwoord (naar voorliggende voorzieningen)
 - Is er sprake van wachtlijsten, wat zijn de doorlooptijden?
 - Zijn we voor de beantwoording van vragen/ problematieken voldoende toegerust?
 - Welke vragen/ problematieken komen het vaakst voor?
 - Wijken de Deventer beelden af van landelijke beelden?
 - Hoe beoordelen we de integraliteit van de toegang?
- Voorgesteld wordt om 2x per jaar dit plan van aanpak op voortgang en bijsturing te bespreken met college. Wat zijn de resultaten, wat zijn dilemma's, waarop wordt (bij)sturing van het college verwacht?

VERBINDEND KADER SOCIAAL DOMEIN Gemeente Deventer

Doelstellingen

Ambitie

We zorgen ervoor dat iedereen ertoe doet en mee kan doen in de Deventer samenleving

Samen maken we
Deventer

Fijn wonen en leven

Iedereen doet ertoe

Een duurzame toekomst

Financiën op orde

Dichtbij, betrokken en
bevlogen
Bestuursakkoord 2022-
2026

Iedereen doet ertoe

1. Iedereen telt mee, iedereen doet mee
2. Samen gezond in Deventer
3. Een fijne jeugd in Deventer
4. Samenleven in wijk en dorp
5. Veiligheid

Iedereen telt mee, iedereen doet mee

Uitgangspunt is dat iedereen die kan werken, gaat werken. We ondersteunen inwoners in wat nodig is voor passende ondersteuning en activering naar werk. En bieden ruimte aan inwoners om een rol en eigenaarschap te vervullen.

Samen gezond in Deventer

Gezond leven en draagt bij aan welzijn en geluk en een toekomstbestendige zorg. We stimuleren preventie, vroegsignalering, gelijke kansen en verbetering leefstijl voor iedereen.

Een fijne jeugd in Deventer

We zorgen ervoor dat kinderen en jongeren kansrijk, veilig en gezond kunnen opgroeien en hun talenten kunnen ontwikkelen in onze wijken en dorpen.

Samenleven in wijk en dorp

We werken aan een samenleving die nieuwe ontwikkelingen kan opvangen. We investeren in een sociale infrastructuur dichtbij huis, in wijken en dorpen.

Veiligheid

We werken aan de speerpunten ondermijning, digitale veiligheid en samenwerking tussen veiligheid, welzijn en zorg.

Bestaande kaders:

- Verbindend Kader Sociaal Domein (2018)
- Gezondheidsnota (2019)
- Lokaal Actieplan Beschermd Wonen (2019)
- Visie Wieg naar Werk (2019) en Verordening (2023)
- Regionale visie Jeugd (2021)
- Inzet op maat, beleidskader Participatiewet (2019) en Verordening (2021)
- Plan van aanpak/ uitvoeringsagenda Arbeidsmarktbeleid (2019)
- Wmo Beleidskader (2021) en Verordening (2022)
- Beleidskader Samen sporten maakt sterk (2022)
- Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (2021)
- Verordening Schuldhulpverlening (2020)
- Beleidskader Mantelzorg & Vrijwilligersbeleid (2022)
- Samenwerkingsconvenant Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (2021)
- Beleidskader goede voorzieningen in de buurt (2022)
- Regiovisie Midden-IJssel, gezamenlijke zorgvisie (2021)
- Monitor Sociaal Domein en rapportage aanspreekpunt JWZ (halfjaarlijks)
- Woonzorgvisie (2022)
- Human Capital Agenda (2022)
- Beleidsplan jonge kind en VVE (2023)

In ontwikkeling en prestaties uit bestuursakkoord:

- Preventieplan/ preventiebudgetten wmo bundelen (2023)
- Uitbouwen van de formule WijDeventer
- Agenda en Verjongen
- Meer maatwerkbegeleiding bijstandsgerechtigden naar werk en meedoen, mn jongeren
- Voldoende betaalbare woningen én voor specifieke doelgroepen

- Pilot basisbanen en meer beschutte buitenlocaties voor werk in de wijk
- Integrale toegang, samenwerking/vindbaarheid toegangsteams, doorzettingsmacht
- Nieuwkomersbeleid en taalonderwijs voor inburgeraars en laaggeletterden
- Aanpak kinderarmoede en project versterken econ. zelfstandigheid éénoudergezinnen
- Ondersteunen inwoners energiearmoede
- Concentreren voedselbank, kledingbank en speelgoedbank op 1 plek
- Dementievriendelijk in elke wijk
- Opvang daklozen en uitgeprocedeerde asielzoekers
- Vergroten van diversiteit en inclusiviteit en toegankelijkheid
- Stimuleren activiteiten rond ontmoeting, vervoerservice, gezondheid, online
- Terugbrengen wachttijden in de geestelijke (jeugd) gezondheidszorg
- Vergroten mantelzorgpas naar 75 euro
- Vergroten vroegsignalering en hulpprogramma's (Jeugd)-GGZ
- Vergroten gezonde leefstijl via onderwijs en voortzetten pilot
- Gezonde leefstijl stimuleren via onderwijs, JOGG, informatie in wijken en dorpen
- Versterken sporten, verenigingen en sport- en beweegvoorzieningen, buitenruimtes
- Visie Toekomst van De Scheg en verduurzamen sport/onderwijsvoorzieningen
- Kansrijke start voor elk kind en investeren in activiteiten voor jongeren (SO)
- Samenwerking onderwijs, kinderopvang, VVE en jeugdhulp versterken
- Versterken tussenschool (PO/VO) en verbinding MBO-arbeidsmarkt tbv startkwalificatie
- Zo duurzaam en multifunctioneel mogelijke onderwijshuisvesting en omgeving
- Uitvoeringsplan opstellen voor op dak- en thuisloze jongeren
- Versterken en ontzorgen buurtvoorzieningen
- Wijk- en dorpsgerichte aanpak aansluiten op behoefte inwoners
- Investeren in aanpak ondermijning, vergroten zichtbaarheid wijkagenten
- Werkstructuur vraagstukken op sociaal, ruimtelijk en veiligheidsdomein