



**Agendapunt:** Integrale toegang transities

**Indiener:** college van burgemeester en wethouders

**Datum:** 22 mei 2012

**Portefeuillehouder(s):** Loes Ypma

**Portefeuille(s):** Welzijn

**Contactpersoon:** J. Gottgens

**Tel.nr.:** 8618

**E-mailadres:** gottgens.j@woerden.nl

---

**Onderwerp:** *Integrale toegang transities*

---

**De raad besluit:**

In te stemmen met de notitie Integrale toegang transities en het beschikbaar stellen van een bedrag van 135.000 euro in 2012 voor het aanstellen van een externe kwartiermaker Integrale toegang, de inhuur van een organisatiedeskundige, de inhuur van een vertegenwoordiger van vrijwilligersorganisaties en de inzet van consultants bij een pilot Integraal Werken.

---

**Inleiding:**

Gemeenten hebben van doen met diverse stelselwijzigingen en veranderingen die een integrale aanpak verdienen. Hieronder worden deze decentralisaties kort benoemd. Het gaat om:

- a) De transitie van de jeugdzorg
- b) De transitie van begeleiding en dagbesteding
- c) De Wet Werken naar vermogen
- d) De veranderingen binnen Passend Onderwijs

In bijgaande notitie wordt voorgesteld om naar aanleiding van deze decentralisaties bij de gemeente Woerden een integrale toegang voor het sociale domein te organiseren. De voordelen van een integrale toegang zijn:

1. dat inwoners bij hulpvragen een eenduidig aanspreekpunt hebben;
2. dat inwoners maar eenmalig gegevens hoeven te verstrekken;
3. dat er sprake is van een betere regie volgens de gedachte van één gezin, één plan;
4. dat inwoners gelijkwaardig worden behandeld (niet volgens uiteenlopende protocollen), maar dat er door overzicht ook ruimte is voor maatwerk;
5. dat gesignaleerd wordt hoe de prikkels die uitgaan van diverse regelingen elkaar soms tegenwerken.

Voorgesteld wordt om deze integrale toegang te organiseren door het inrichten van een sociaal makelpunt. Daarbij is het doel:

1. de regie zoveel mogelijk bij het gezin te leggen via een integraal gezinsplan; wat moet er als eerste gebeuren, waar wil je over 3 maanden staan en waar over 1 jaar?
2. een poortwachtersfunctie in te richten:
  - a. Versterk de eigen kracht, kijk naar wederkerigheid
  - b. Versterk het sociale netwerk van het gezin; vraagverlegenheid voorbij; bel aan,

- organiseer eigen kracht conferenties.
- c. Werk zoveel mogelijk samen met vrijwilligersorganisaties en het welzijnsaanbod in de wijk.
3. opdrachtgever naar professionele organisaties te zijn.
4. te streven naar het bieden van maatwerk en mogelijkheden te verkennen om de schotten tussen financieringsstromen te slechten.

### **Het sociale makelpunt**

Het voorstel is een sociaal makelpunt in te richten bij de gemeentelijke organisatie. Voor alle inwoners met een vraagstuk aangaande participatie en zelfredzaamheid op het gebied van werk en inkomen, zorg en welzijn geldt dat zij zich melden via het sociale makelpunt. Deze vraagstukken omvatten de beleidsterreinen van de Wet maatschappelijke ondersteuning en Schuldhulpverlening, maar ook nieuwe domeinen als de Wet Werken naar vermogen, Begeleiding en dagbesteding (AWBZ) en de Jeugdzorg. Voor alle hulpvragen met betrekking tot participatie en zelfredzaamheid is dan een eenduidige toegang.

Uitwerking van het sociale makelpunt:

- Bij voorkeur wordt alle informatie ingewonnen via een digitaal systeem. Heeft de inwoner aangegeven onvoldoende met het digitale systeem overweg te kunnen of is onduidelijkheid blijven bestaan over de hulpvraag van de inwoner, dan zoekt een medewerker contact.
- Binnen het sociale makelpunt functioneren sociale makelaars. De sociale makelaar is een breed inzetbare professional die het mandaat heeft voor cliënten een passend aanbod te organiseren. De sociale makelaar richt zich vooral op inwoners met een meervoudige problematiek en functioneert bij voorkeur in de wijk. De sociale makelaar heeft daarbij het overzicht van de betrokken instanties, voert de regie en is het aanspreekpunt voor de inwoner. De sociale makelaar handelt naar de *Er op af* gedachte.
- Binnen het sociale makelpunt kan de sociale makelaar een aantal informele en formele partners betrekken als sprake is van een inwoner met meervoudige problemen. Dat gebeurt bij voorkeur met partners die actief zijn op wijkniveau. Er is dan sprake van een sociale makelteam dat bestaat uit een aantal lokale partners, uit zowel het formele als het informele circuit. Ze zijn aanwezig in wijk en dorp en hebben zicht op de inwoners die (tijdelijk) in een kwetsbare positie verkeren. Ze werken volgens het principe van 'Er op af'.

Het advies is om per 1 januari 2013 als gemeente uitvoering te geven aan het sociale makelpunt. Daarbij is het voorstel om tevens de mogelijkheid open te houden om per 1 januari 2015 het sociale makelpunt uit te besteden aan een maatschappelijke partner. In 2013/2014 wordt dit dan nader afgewogen op basis van evaluaties en nieuwe informatie over de transitie jeugdzorg.

### **De kwartiermaker integrale toegang**

Vanwege het interdisciplinaire karakter van de sociale makelaar, de sociale teams en het sociale makelpunt, is het advies om de totstandkoming en implementatie ervan projectmatig aan te pakken. Daarbij wordt de inhoudelijke ontwikkeling van het sociaal makelpunt gestart vanuit een pilot Integraal werken op de afdeling Sociale Zaken en gaandeweg verbreed naar meerdere partners (ook zeker buiten het gemeentehuis) en meerdere onderwerpen. Hiervoor wordt uiterlijk 1 juni een opdracht geformuleerd voor een externe kwartiermaker Integrale toegang

Deze pilot gaat intern vanaf 1 juni (week 22) van start en is erop gericht een werkwijze te ontwikkelen waarbij de inwoner in het sociale domein slechts één gemeentelijk aanspreekpunt heeft. Binnen de pilot wordt vooruitlopend op de transities geoefend met het integraal werken. Drie consulenten en een team coördinator verkennen de integrale werkwijze voor 10 gezinnen die met een meervoudige problematiek te maken hebben. Deze gezinnen krijgen één regisseur vanuit de gemeente toegewezen die centraal aanspreekpunt is voor de domeinen:

- Werk en inkomen
- Inkomensondersteuning en schuldhulpverlening
- WMO

Aangezien het de voorkeur heeft dat de informele zorg een stevige positie heeft in het sociale makelpunt wordt er uiterlijk 1 juni een opdracht geformuleerd voor iemand vanuit een

vrijwilligersorganisatie. Doel van deze persoon naast de drie consultants is ervaring binnenhalen vanuit de informele organisaties, vanuit het werken met eigen kracht en versterken van sociale netwerken. Dit moet iemand zijn die de sociale kaart van Woerden goed kent. Hiermee voorkomen we dat hulpvragen toch weer vanzelfsprekend met zorgoplossingen worden beantwoord.

Vanaf 1 oktober vindt bovendien een verbreding van de pilot plaats en worden maatschappelijke partners betrokken. Daarbij gaat het ook om informele partners. De kwartiermaker selecteert de partners die kunnen deelnemen aan de pilot en maakt daarover afspraken. Daarbij kijkt de kwartiermaker ook welke mogelijkheden er zijn om brugafspraken te maken met specialistische uitvoerders.

Organisatorisch wordt het makelpunt ingericht in een groeimodel, met als startpunt de taken die per 1 januari 2013 ingericht moeten zijn: toegang tot Het Nieuwe Werkbedrijf ten behoeve van de WWnV en de uitbreiding WMO. Hiervoor wordt organisatiedeskundigheid ingehuurd.

Binnen het programma "Integrale aanpak transities" vindt afstemming plaats over de inrichting van het sociale makelpunt in relatie tot de transities.

---

#### **Bevoegdheid:**

De raad is bevoegd.

---

#### **Beoogd effect:**

Het organiseren van een integrale toegang voor het sociale domein. Daarbij is het doel:

1. de regie zoveel mogelijk bij het gezin te leggen via een integraal gezinsplan en uitvoering te geven aan het principe "Eén gezin, één plan";
2. een poortwachtersfunctie in te richten, waarbij er een duidelijke opdrachtgever is naar professionele organisaties;
3. te streven naar het bieden van maatwerk en mogelijkheden te verkennen van een gezinsbudget om de schotten tussen financieringsstromen te slechten.

---

#### **Argumenten:**

##### *a) Het versterken van de regio*

- Er wordt een strikte scheiding gemaakt tussen enerzijds het geven van opdrachten tot begeleiding, hulp en zorg en anderzijds het uitvoeren daarvan. De organisatie die opdrachten verstrekt (het sociale makelpunt), wordt nadrukkelijk niet gefinancierd op basis van het aantal afgegeven opdrachten aan uitvoerders.
- Het sociale makelpunt werkt met een ontschot gezinsbudget en heeft de regie en het mandaat dit in te zetten via opdrachten aan uitvoerders.
- De klantregie wordt centraal belegd bij het sociale makelpunt dat voor alle cliënten en voor alle hulp- en dienstverlening de coördinatie heeft en er zicht op houdt welke instanties betrokken zijn.
- Er wordt gewerkt volgens het principe Eén gezin, één plan, waarbij het gezin één aanspreekpunt heeft en het aantal betrokken hulpverleners en instellingen tot een minimum is beperkt.
- De regie wordt zoveel mogelijk bij het gezin gelegd via een **integraal gezinsplan**; wat moet er als eerste gebeuren, waar wil je over 3 maanden staan en waar over 1 jaar? Het sociale makelpunt controleert of uitvoeringsorganisaties voldoen aan de "1 gezin, 1 plan, 1 regisseur" gedachte, of ze werken vanuit de eigen kracht en vanuit het versterken van het eigen netwerk.

##### *b) Het verbeteren van de dienstverlening*

1. Een sterkere inzet op de eigen kracht en het eigen netwerk van inwoners, alsmede de inzet van vrijwilligers.
- De eigen kracht en het eigen netwerk van inwoners, alsmede de inzet van vrijwilligers,

staan centraal bij het vaststellen van de hulpvraag en het bepalen van het plan.

- Voorstellen en suggesties van cliënten en hun sociale netwerk zijn het uitgangspunt bij het opstellen van het plan en de professionele ondersteuning.
- Maatwerk staat centraal, omdat eventuele inzet van dienst- en hulpverlening altijd samenhangt met de mogelijkheden van inwoners om een eigen netwerk aan te spreken. Vrijwilligers en professionals richten zich op het versterken van het **sociale netwerk** van het gezin; ze gaan de vraagverlegenheid voorbij, gaan eropaf, bellen aan, organiseren eigen kracht conferenties.
- De professional ondersteunt hierbij de vrijwilligers in plaats van andersom. De vrijwilligersorganisaties in het Netwerk Informele Overleggen geven aan behoefte te hebben aan een flexibele schil bij professionele organisaties die door vrijwilligers ingezet kan worden als de situatie hierom vraagt; bijvoorbeeld bij een terugval in psychiatrische problematiek. De eigen omgeving van inwoners staat centraal, er wordt gebruik gemaakt van het welzijnsaanbod in de wijk.

## 2. Een sterkere inzet op het bieden van maatwerk

- De complexiteit van de situatie waarin een inwoner verkeert, bepaalt de intensiteit van de dienstverlening. Enkelvoudige problemen worden anders benaderd dan meervoudige problemen.
- De hulpvraag van inwoners wordt zoveel mogelijk in de eigen omgeving opgelost, waar mogelijk met de inzet van een eigen netwerk. Dit vraagt om maatwerkoplossingen waarbij het informele en formele aanbod goed zijn afgestemd. Niet de problemen maar de mogelijkheden staan centraal. Gekeken wordt wat inwoners wel nog kunnen en men organiseert daarbij een op maat gesneden aanbod (informeel/formeel). Ook wordt gekeken of er mogelijkheden voor wederkerigheid zijn; wat heeft de hulpvrager de samenleving te "bieden"? Hulpvragers doen hierdoor mee aan de Woerdense samenleving, uiteraard naar vermogen.
- Er wordt gezocht naar lokale oplossingen waarbij niet de regelgeving maar de klantwaarde leidend is. We zoeken de grenzen van de regels bewust op als deze belemmerend werken op de participatie en zelfredzaamheid van inwoners.

## 3. Het aanbieden van integrale dienstverlening

- Inwoners hebben een eenduidig aanspreekpunt bij hulpvragen.
- Inwoners hoeven eenmalig gegevens te verstrekken over hun situatie als zij hulpvragen hebben.
- De administratieve lasten voor inwoners en instellingen blijven zoveel mogelijk beperkt en alle betrokken partners richten hun processen zo slank, snel en flexibel mogelijk in.
- De gemeente vermindert de verantwoordingslast en bureaucratie.

### c) Het verlagen van het kostenniveau

- De eigen kracht en het eigen netwerk van inwoners alsmede de beschikbaarheid van vrijwilligers worden ten volle benut. Dit heeft tot gevolg dat het beroep op professionele dienst- en hulpverlening (en daarmee samenhangende kosten) afneemt.
- De klantregie wordt centraal belegd, wat tot gevolg heeft dat interventies effectiever zijn. Hulp wordt meer in samenhang ingezet, waardoor interventies op termijn korter zijn en de resultaten verbeteren.
- De generalistische inzet bij uitvoeringsorganisaties kan worden teruggebracht. Overlappende werkzaamheden, bijvoorbeeld ten aanzien van de intakes bij uitvoeringsorganisaties, worden niet langer gesubsidieerd.

---

### Kanttekeningen:

- In 2012 is er beperkt budget beschikbaar voor het inrichten van de sociale makelfunctie. De financiële consequenties die samenhangen met de transitie begeleiding en dagbesteding, alsmede de transitie jeugdzorg, moeten daarom goed afgestemd worden en in samenhang met de inrichting van het sociale makelpunt worden bekeken.
- Het inrichten van de sociale makelfunctie is een grote opgave en vraagt het nodige van de

ambtelijke organisatie; in de aanvangsfase met name van de afdeling Sociale Zaken. Voorgesteld is om een pilot in te richten die zich richt op cliënten die een overlap hebben in Wmo, Werk en Inkomen en Inkomensondersteuning/Schuldhelpverlening. Daarmee heeft de pilot in eerste instantie een interne focus, terwijl bij probleemgezinnen juist vaak externe partners betrokken zijn als maatschappelijk werk, welzijnsstichting en specialistische aanbieders uit de jeugdzorg of (AWBZ) begeleiding. Vanaf 1 oktober wordt de verbreding naar deze externe partners daarom zo snel mogelijk opgepakt.

- Het is de wens van het College om in 2012 met een integrale werkwijze te experimenteren waarbij reeds formele en informele partners betrokken zijn. We gaan één integrale ontwikkelweg naar het sociale makelpunt te organiseren en alle ervaringen reeds in een vroeg stadium aan elkaar te knopen. Coördinatie aan de voorkant, een doelstelling van het sociale makelpunt, is een belangrijke taak voor de kwartiermaker en de betreffende manager/coördinator (na oprichting van het officiële makelpunt). Vanwege de opdrachtgevende positie van het sociale makelpunt is het van groot belang is dat externe partners niet de lead hebben, zodat opdrachtgever- en opdrachtnemerrol duidelijk gescheiden blijven.

---

### Financiën:

Het voorstel is om in 2012 een bedrag beschikbaar te stellen van 135.000 euro voor het aanstellen van een kwartiermaker Integrale toegang en de inhuur van een organisatieadviseur, alsmede de betrokkenheid van consultants en een vertegenwoordiger van vrijwilligersorganisaties.

|   |               |
|---|---------------|
| Kwartiermaker Integrale toegang   | 45.000 euro   |
| Organisatieadviseur   | 25.000 euro   |
| Inzet vertegenwoordiger vrijwilligersorganisaties                                   | 40.000 euro   |
| Inzet consultants voor pilot Integraal werken<br>(531 uur in periode juni-dec 2012) | 25.000 euro + |

**Totaal: 135.000 euro**

Het voorstel is dit te financieren uit de stelpost "frictiekosten overheveling rijkstaken". De kwartiermaker en de organisatieadviseur stellen een implementatieplan op waarin de financiële consequenties voor het inrichten van een sociale makelfunctie vermeld staan.

---

### Uitvoering:

Per 1 september 2012 voorzien de kwartiermaker en de organisatieadviseur in een implementatieplan voor het sociale makelpunt.

---

### Communicatie:

Binnen het programma Integrale aanpak transitie wordt een communicatieplan opgesteld voor alle transitie, waarin ook de communicatievraagstukken omtrent het sociale makelpunt een plek krijgen.

---

**Samenhang met eerdere besluitvorming:**

Voortgangsrapportages "Meedoen in een sterke samenleving"

---

**Bijlagen:**

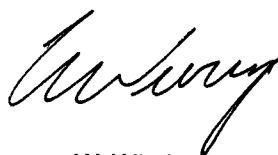
Notitie Integrale aanpak transitie

---

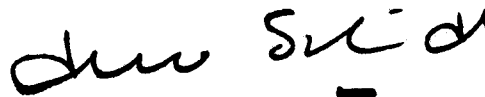
De indiener: college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester



W. Wieringa



mr. H.W. Schmidt