

KEUZENOTA DECENTRALISATIES SOCIAAL DOMEIN

HALLO

**DE TIJDSGEEST
IS VERANDERD**

**WE DOEN
HET NU WEER
SAMEN**

Loesje

POSTBUS 1045 6801 BA ARNHEM



Gemeente
ROZENDAAL

Datum behandeling B&W: 12 augustus 2014
Datum vaststelling raad: 9 september 2014

INHOUDSOPGAVE	1
INLEIDING	3
1. Plaats van deze keuzenota	3
2. Samenwerking met Rheden en in de regio	6
3. Leeswijzer	6
1. GEMEENTE ROZENDAAL	8
1. Inclusieve gemeente	8
2. Verbindende gemeente	8
2.1 Subsidiebeleid	
2.2 Contact met de buren	
2.3 Signalen van burgers opvangen	
3. Voorwaarden voor sociaal beleid	9
2. SAMENWERKING MET ANDERE GEMEENTEN	11
1. Relatie met gemeente Rheden	12
2. Regionale samenwerking	12
2.1 Besluit regionale samenwerking	
2.2 Keuzes regionale samenwerking	
3. UITGANGSPUNTEN SOCIAAL DOMEIN	15
1. Ontschotting	15
2. De inwoner centraal	15
3. Expertise behouden	15
4. Preventie	15
5. Snelle zorg als dat moet	15
4. HET KLANTPROCES	17
Inleiding	17
1. Fase 1 De klantvraag	18
1.1 Vindplaatsen	
1.2 Outreachend werken	
2. Fase 2 Vraagverheldering	20
2.1 Enkelvoudige vraag: direct in behandeling	
2.2. Een meervoudige of enkelvoudige complexe aanvraag: gespreksvoerder	
2.3 Een multiprobleemsituatie: sociaal expert netwerk (SEN)	
2.4 Vervolg na het gesprek	
3. Fase 3 Het plan	23
3.1 Individuele voorziening	
3.2 Algemene en/of collectieve voorziening	
4. Fase 4: uitvoering van het Plan – de levering	24
4.1. Levering van algemene of collectieve voorzieningen	
4.2.Levering van individuele voorzieningen: Persoonsvolgend budget	
4.3 Levering van individuele voorzieningen: Persoonsgebonden budget	
4.4 Eigen bijdrage	
4.5 Bijdrage naar draagkracht voor collectieve voorzieningen	
5. Fase 5: Monitoring en sturing	27
6. Fase 6: Het resultaat	27
5. RECHTSPOSITIE BURGERS	28
Inleiding	28
1. Wettelijke basis van participatie in “3D-verband”	28

1.1 Wmo-raad en Cliëntenraad	
2. Eén integrale procedure	29
3. Vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein	29
3.1 Taken vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein	
3.2 Regionale samenwerking?	
4. Second opinion	31
6. BEHEER EN STURING	32
Inleiding	32
1 Financiële afspraken inkoop	33
2 Sturing in de toekomst	33
3. Sturing dienstverlening	36
3.1 Streefwaarden	
3.2 Beleids- en procesinformatie	
3.3 Informatie op de langere termijn	
7. INFORMATIEVOORZIENING EN ICT	37
1. Dienstverlening aan klanten	37
2. Informatievoorziening korte termijn (1-3 jaar)	38
3. Informatievoorziening lange termijn 3 jaar en langer	39
8. FINANCIEN	41
Inleiding	41
1. Budgetten	41
2. Kosten	42
3. Risicoreserve	43
9. DE PRAKTIJK	44
1. Gebieden en kernfuncties	44
1.1 Het Sociaal Expert Netwerk	
1.2 Het activeringscentrum	
10. OPSOMMING KEUZES	45
BIJLAGEN	
1. Lijst met afkortingen	
2. Toelichting klantproces	
3. Streefwaarden per decentralisatie	
4. Architectuurmodel Informatievoorziening	

INLEIDING

In deze inleiding worden enkele algemene thema's uit voorliggende Keuzenota behandeld. Eerst wordt de Keuzenota geplaatst naast de andere documenten over het sociale domein die vóór 1 november 2014 door de raad moeten worden vastgesteld. Vervolgens wordt kort ingegaan op de samenwerking met andere gemeenten, zowel met de gemeente Rheden als in de regio Arnhem. De inleiding wordt afgesloten met een leeswijzer.

1. Plaats van deze keuzenota

Voorliggende keuzenota "Decentralisaties Sociaal domein" neemt een centrale plaats in tussen de documenten waarmee de gemeente Rozendaal haar plannen vastlegt voor het sociale domein.

Het eerste eigen beleidsdocument voor het sociale domein was het Meerjarenbeleidsplan Wmo 2013-2016, vastgesteld in de raadsvergadering van 10 september 2013.

In dit Meerjarenbeleidsplan heeft de gemeente ook een centrale ambitie voor het Sociale domein als geheel geformuleerd:

"De centrale ambitie van de gemeente Rozendaal in het sociale domein is ervoor te zorgen dat de binnenste netwerken rondom mensen zo sterk mogelijk zijn. Het beroep dat dan nog op professionele zorg en ondersteuning gedaan moet worden, kan zo kleiner zijn. Dit wordt mogelijk gemaakt doordat de gemeente haar focus op kleinschaligheid houdt en dicht bij haar burgers blijft. Doordat ze de regels en controles afslankt tot het hoogst noodzakelijke. Doordat ze het goede voorbeeld geeft en voortdurend de omstandigheden zodanig weet te beïnvloeden dat het gewenste resultaat wordt bereikt: een krachtige en zelfredzame samenleving."

Daarna heeft de gemeenteraad op 17 december 2013 de Kadernota "Sociaal domein" vastgesteld.

In deze nota heeft de gemeenteraad de volgende vier kaders vastgesteld bij haar benadering van het sociale domein:

1. Een inclusieve samenleving;
2. Transitie gaat gepaard met transformatie;
3. Dienstverlening regionaal waar dat gewenst is, lokaal wat moet;
4. Budgettaire neutraliteit.

Binnen de centrale ambitie en vanuit deze vier kaders is voorliggende keuzenota geschreven.

Zoals bekend, is de beleidsontwikkeling binnen het Sociaal domein geen lineair proces. Er is sprake van een cyclus waarin beleidsvoorbereiding, besluitvorming, uitvoering en evaluatie in een voortdurend proces elkaar opvolgen. Daarnaast hebben we te maken met drie decentralisaties met hun eigen tijdspad en dynamiek, die elkaar deels beïnvloeden maar ook los van elkaar staan.

Gezien de dynamiek van de ontwikkelingen in het sociaal domein lijkt nogal eens sprake te zijn van een processie van Echternach "twee stappen vooruit, één stap terug". Het is niet anders: er is bij alle ontwikkelingen in het sociale domein sprake van een complex proces.

Op grond van regionale afspraken diende de Kadernota "Sociaal domein" vóór 1 januari 2014 te worden vastgesteld. Vanwege dit krappe tijdspad konden de reacties vanuit de raadscommissie, de Wmo-raad en de Cliëntenraad Wwb niet meer worden meegenomen. Deze reacties zijn verwerkt in voorliggend document. Ook de Regionale visie Huiselijk geweld en de reactie van de Wmo-raad hierop zijn waar mogelijk meegenomen.

Samenhangend met, en als vervolg op, dit document zal het meerjarenbeleidsplan Jeugdwet worden geschreven en zullen het Wmo-meerjarenbeleidsplan 2013-2016 en het beleidsplan Participatiewet worden geactualiseerd.

Schakel tussen beleid en uitvoering

Deze keuzenota heeft als in de eerste plaats als doel om de strategische uitgangspunten uit de kadernota om te zetten in keuzes die leidend en bepalend zullen zijn in de uitvoering. Deze keuzes zullen in eerste instantie voor 2015 en 2016 gelden. Hiermee haakt deze nota aan bij de termijnen rond de transitiearrangementen rondom de Jeugdwet, waarbij in deze regio ook een overgangperiode van 2 jaar wordt aangehouden. Tijdens deze jaren zal in de praktijk blijken in hoeverre de gemaakte keuzes de juiste zijn geweest.

Voorliggend document is voor een groot deel ontleend aan de Keuzenota Sociaal domein van de gemeente Rheden, vastgesteld in de Rhedense raad van 20 mei 2014.

De Rhedense keuzenota is gericht op de uitvoering en waar het de uitvoering betreft, neemt Rozendaal het beleid van de gemeente Rheden over.

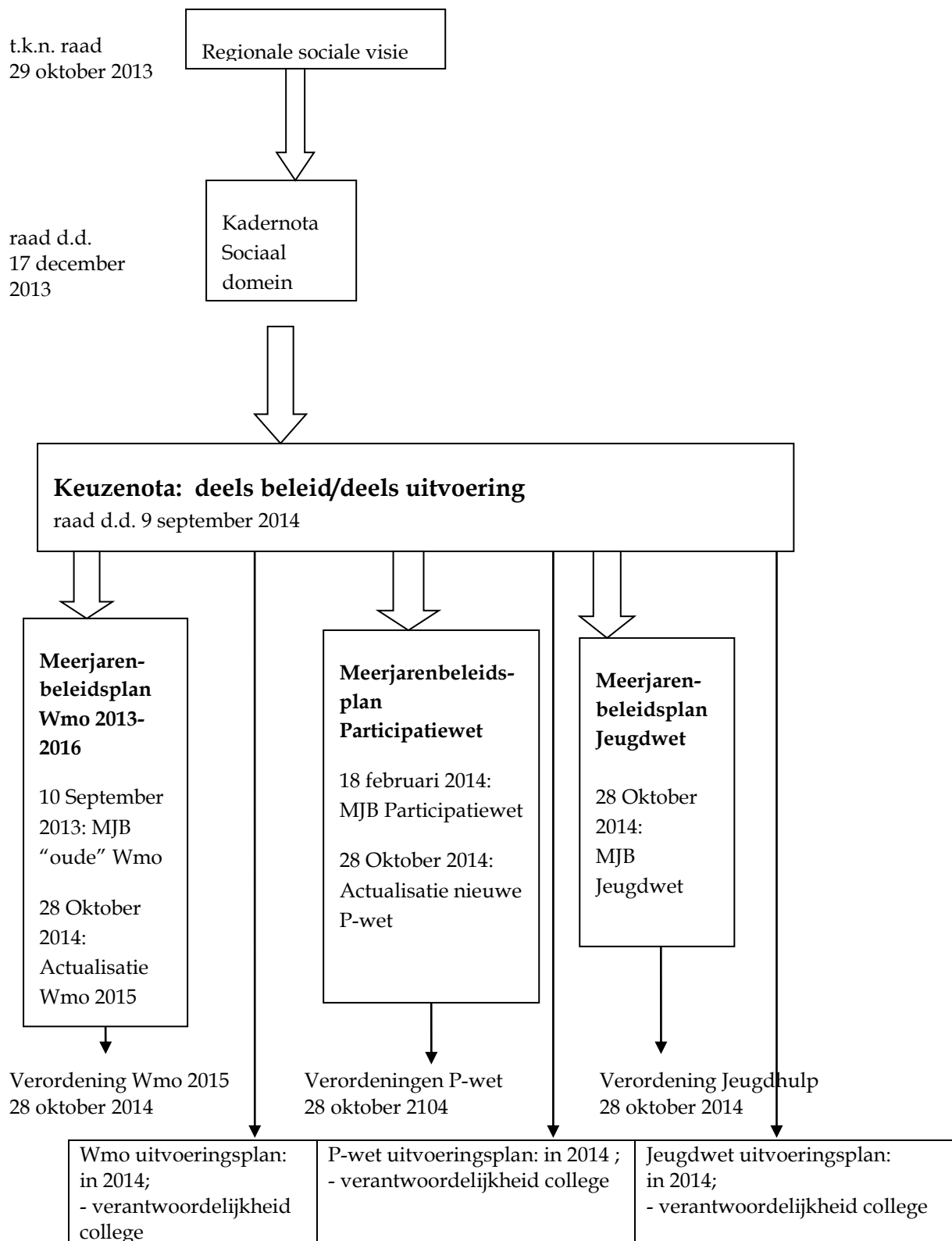
De hoofdstukken over het klantproces en de rechtsbescherming uit Rhedense keuzenota vormen daarom een wezenlijk bestanddeel van dit document.

Maar de Rozendaalse keuzenota heeft een andere plaats in ons proces: hij heeft een gemengd karakter.

Hij vormt enerzijds een uitwerking van de kaderstellende nota d.d. 17 december 2013, anderzijds geeft hij een beschrijving van de uitvoering, van de klantcontacten "sociaal-domein breed".

Op de volgende bladzijde vindt u de plaats van de Keuzenota in het Rozendaalse beleidsproces.

Figuur 1 De plaats van de Keuzenota "Decentralisaties Sociaal domein"



2. Samenwerking met Rheden en in de regio

Deze nota is deels gebaseerd op de Keuzenota van de gemeente Rheden. Vanwege het feit, dat de gemeente Rheden voor Rozendaal de taken in het sociaal domein uitvoert, is het van belang dat de beleidskeuzes niet in tegenspraak zijn met die van de gemeente Rheden.

Echter, binnen het sociale domein heeft de gemeente Rozendaal een eigen verantwoordelijkheid en "regelruimte". De schaalgrootte van de gemeente en de korte lijnen vereisen soms andere keuzes en maken die ook mogelijk. Ook daaraan wordt in deze nota invulling gegeven.

Tegelijkertijd moet benadrukt worden dat deze nota weliswaar voor de gemeente Rozendaal is geschreven, maar dat er ook regionaal intensief wordt samengewerkt. Dit gebeurt zowel inhoudelijk, op het gebied van de drie wetten, maar ook op het gebied van sturing, gezamenlijke inkoop en beheer.

De samenwerking met Rheden en in de regio Arnhem wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 2 "Samenwerking met andere gemeenten".

3. Leeswijzer

Deze nota is als volgt opgebouwd. In het eerste hoofdstuk wordt de visie van de gemeente Rozendaal op het sociale domein behandeld, inclusief een actualisatie aan de hand van het Coalitieakkoord en Beleidsplan 2014-2018.

In hoofdstuk 2 komt de samenwerking, zowel met de gemeente Rheden als regionaal, aan bod.

Domein. Het derde hoofdstuk bevat een opsomming van de uitgangspunten voor de uitvoering binnen het sociaal domein. Hoofdstuk 4 en 5 bevatten voor wat betreft de uitvoering, de kern van deze nota. Hoofdstuk 4 beschrijft het klantproces, in hoofdstuk 5 komt de rechtsbescherming aan de orde.

In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de sturingsinformatie, zowel op klantniveau als gemeentelijk niveau. In hoofdstuk 7 behandelt de ICT. Hoofdstuk 8 is de financiële paragraaf en hoofdstuk 9 bevat een vertaling van deze nota naar de kernen, waarbij Rozendaal samen met Velp als een geheel wordt beschouwd.

In hoofdstuk 10 vindt u een opsomming van alle keuzes uit deze nota.

Een aantal van deze keuzes is al eerder gemaakt. Deze keuzes zijn voor de volledigheid opgenomen, ten behoeve van een goed totaalbeeld.

1. GEMEENTE ROZENDAAL

Inleiding

De verantwoordelijkheid van gemeenten binnen het sociale domein neemt sterk toe, niet alleen in hoeveelheid taken en de daarmee gepaard gaande middelen, maar ook qua gevoeligheid van deze taken. Het is van belang dat ook de gemeente Rozendaal, gezien die toegenomen verantwoordelijkheid, haar rol in het sociale domein definieert en haar verantwoordelijkheid op een goede manier oppakt. De gemeente heeft immers de verantwoordelijkheid voor de zorg aan haar burgers en draagt daar ook de financiële verantwoordelijkheid voor.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de verschillende wetten ligt bij het college van burgemeester en wethouders. De raad heeft een controlerende, kaderstellende en volksvertegenwoordigende taak.

Dat de gemeente de verantwoordelijkheid heeft voor de invulling en uitvoering van de verschillende wetten, betekent niet automatisch dat zij deze wetten ook zelf moet uitvoeren.

De uitvoering van de bestaande taken in het sociale domein is gemandateerd aan de gemeente Rheden. Hierop wordt verder ingegaan in hoofdstuk 2. "Samenwerking met andere gemeenten".

Voorliggend hoofdstuk gaat over de eigen beleidsruimte van de gemeente Rozendaal binnen het sociale domein. Over de vraag, hoe Rozendaal binnen de haar toekomstige gemeentelijke autonomie haar rol ziet ten opzichte van de inwoners.

1. Inclusieve gemeente

Zoals aangegeven in de Kadernota Sociaal Domein d.d. december 2013 ziet de gemeente Rozendaal zich als een inclusieve gemeente. Een inclusieve samenleving houdt in, dat er aandacht en ruimte is voor alle inwoners in hun verscheidenheid.

Voor het sociale domein betekent dit bijvoorbeeld dat een gemeente niet alleen op een nieuwe manier moet omgaan met de bestaande "doelgroepen", met andere woorden: de gekantelde benadering uit de Wmo. Zij zal deze nieuwe benadering ook moeten hanteren voor de nieuwe "groepen" waarmee zij te maken krijgt, bijvoorbeeld jongeren met een licht verstandelijke beperking. Hoe dit op klantniveau wordt uitgewerkt, is terug te vinden in hoofdstuk 3 "Het klantproces".

Maar het zijn van een inclusieve gemeente komt ook tot uitdrukking in maatregelen om voorzieningen voor iedereen toegankelijk te maken, of om iedereen bij het gemeentelijk beleid te betrekken. In dit kader is het gewenst dat de bruikbaarheid van een eerder opgestelde checklist voor toegankelijkheid van openbare ruimte en gebouwen opnieuw bekeken wordt en zo nodig vergroot. Dit is bijvoorbeeld ook van belang bij de bouw van een nieuwe school.

Keuze 1.1.01 Checklists toegankelijkheid

De checklists voor toegankelijkheid openbare ruimte en gebouwen, die vanaf 2010 als uitgangspunt worden gehanteerd bij het periodiek onderhoud van de openbare ruimte en, waar van toepassing, gebouwen, worden geijkt en zo nodig geactualiseerd.

2. Verbindende gemeente

Behalve als een inclusieve gemeente ziet Rozendaal zich ook als een verbindende gemeente. Dit is opgenomen in het Coalitieakkoord dat R'74 en het PAK april jl. hebben afgesloten, waar het een uitgangspunt is van beleid:

"Partijen streven naar een verbindende gemeente waar de inbreng en betrokkenheid van de inwoners serieus wordt genomen en waar de samenhang en onderlinge band wordt versterkt.

Partijen willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en kwaliteiten van de inwoners en de kansen die dat biedt voor Rozendaal."

Het college wil als gemeentebestuur samenwerken met de inwoners aan een sterk, sociaal en veilig Rozendaal met een goede balans tussen persoonlijk belang en algemeen belang. In dit verband zullen partijen het multifunctioneel gebruik van gebouwen voor maatschappelijke activiteiten stimuleren. De visie van het college is als volgt vertaald in het Beleidsplan d.d. mei 2014:

"Verbindende gemeente

1. Inbreng en betrokkenheid bewoners

- a. Gebruik maken van de kracht, kennis en kwaliteiten van de inwoners;
- b. Stimuleren van lokale initiatieven en vroegtijdig dialoog aangaan;
- c. Rekening houden met de visie van alle betrokkenen.

2. Multifunctioneel gebruik gebouwen

Multifunctioneel gebruik van gebouwen (zoals Dorpschool, Het Rhedens en de kerk) voor maatschappelijke activiteiten stimuleren."

Inwoners hebben het recht om mee te praten over zaken die hen aangaan. Hierdoor kan de gemeente het beleid beter afstemmen op de ondersteuningsbehoeften en leefomgeving van inwoners en wordt het draagvlak voor beleidskeuzes vergroot.

Wij proberen belanghebbenden en/of hun vertegenwoordigers zo vroeg mogelijk in het beleidsproces te betrekken.

Daarnaast is het van belang burgers meer te betrekken bij het invullen van de uitvoering van beleid. Hiertoe zouden burgerinitiatieven vaker gehonoreerd dienen te worden. Hieronder worden drie mogelijkheden uitgewerkt om initiatieven van burgers te faciliteren en aan de slag te gaan met de inbreng van burgers.

2.1 Subsidiebeleid

Het subsidiebeleid op het terrein van het sociale domein is ondersteunend aan de inhoudelijke doelstellingen, zoals verwoord in deze Keuzenota en eerdere documenten. In het college Beleidsplan is dit als volgt verwoord:

"Het college zal het huidige subsidiebeleid voortzetten, dat aansluit op initiatieven die:

- de onderlinge band en samenhang binnen Rozendaal versterken;
- een positieve bijdrage leveren aan het sociaal beleid;
- een duidelijke waarde hebben binnen één van de overige beleidskaders."

2.2. Contact met de burens

Binnen de gemeente Rheden is sprake van een project "Ik buurt mee" waarin burens met elkaar in contact worden gebracht. Dit kan ook voor Rozendaal interessant zijn, bijvoorbeeld omdat veel oudere inwoners de kinderen ver weg hebben wonen. Het project "Ik buurt mee" werkt onder meer met buurtplannen en een buurtbudget. Velp, bijvoorbeeld, is opgedeeld in zes buurten, waarvan Velp-Noordwest aan Rozendaal grenst. De gemeente Rheden start in 2015 met een buurtplan voor Velp-Noordwest. Te overwegen valt, dit project ook in Rozendaal van start te laten gaan. Bijvoorbeeld in 2016: de eerste ervaringen met de nieuwe taken in 2015 kunnen dan worden meegenomen. Bij de uitwerking wordt dan nog onderzocht of Rozendaal het beste als één of als twee wijken kan worden gezien; bijvoorbeeld "De Kapellenberg" en "Oud Rozendaal".

2.3 Signalen van burgers opvangen

Burens en andere inwoners kunnen meer dan tot nu toe, een rol spelen om het sociale welbevinden te vergroten. Ook is de rol van burens in de preventie van criminaliteit niet te onderschatten, zo kunnen zij een "oogje in het zeil houden" bij vakanties. Dit wordt eenvoudiger als de burens daarvoor al contact met elkaar hebben: "buurt gemaakt".

Het voorkómen van criminaliteit heeft sowieso een sociale component. De vrijwilligers in het buurtpreventieteam zijn, evenals de vrijwilligers bij de buurtbemiddeling, een voorbeeld van inwoners die betrokken zijn bij hun woonomgeving. En de bijdrage van hondenbezitters die op hun dagelijkse rondje attent zijn op verdachte zaken, vormt een waardevolle aanvulling op het werk van de politie. Het gaat in alle gevallen om een invulling van het begrip “eigen kracht”, met een aanvullende rol van de overheid.

Meer in het algemeen kunnen inwoners in sociaal opzicht een signalerende functie vervullen. Bijvoorbeeld als zij merken dat het niet goed gaat met een buurman of buurvrouw. Dan is het van belang een punt te hebben waar zulke signalen kunnen worden doorgegeven.

Behalve burgers, kunnen ook Rozendaalse organisaties signalen opvangen. Bijvoorbeeld de kerk of de peuterspeelzaal kunnen een belangrijke signalerende functie hebben.

De gemeente kan een van de locaties worden, waar deze signalen kunnen worden gemeld.

De reactie van de gemeente hangt af van de aard van de melding: een omgewaaide boom vraagt een andere reactie dan een woning of tuin die steeds meer begint te verpauperen.

Als de gemeente Rozendaal niet zelf kan reageren, dienen deze signalen te worden doorgegeven en, in geval van problematiek in het Sociale domein, te worden verbonden aan het Klantproces van de gemeente Rheden. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4 “Het klantproces”.

Keuze 1.2.01 Burgerinitiatieven

Meer ruimte voor burgerinitiatieven

Keuze 1.2.02 Contact tussen bureaus

Het project “Ik buurt mee” is een manier om de contacten tussen bureaus te bevorderen. In 2016 starten we met het project “Ik buurt mee” op voorwaarde dat er financiële middelen beschikbaar kunnen worden gesteld.

Keuzes 1.2.03 Gemeente meldpunt

- Gemeente benutten als Meldpunt voor signalen van burgers en lokale organisaties zoals de kerk.
- Met betrekking tot de “backoffice sociaal” worden afspraken met Rheden gemaakt

3. Voorwaarden voor sociaal beleid

Rozendaal is niet alleen een gemeente die verbindingen wil leggen, maar ook een gemeente die niet kan bestaan zonder samenwerking met anderen. In het college Beleidsplan staat het volgende over de samenwerking in het sociaal domein. Op een aantal punten kan nu, augustus 2014, al een stand van zaken worden gemeld. Deze vindt u direct na de uitspraken.

“ 6a. Regionale samenwerking voortzetten onder het motto: ‘Regionaal wat kan, lokaal wat moet’ ”.
Stand van zaken: De regionale samenwerking komt aan de orde in Hoofdstuk 2.

“6b. Financiële buffers aanhouden om aan de taakstelling te kunnen voldoen.”
Stand van zaken: De buffers komen aan de orde in hoofdstuk 8 van deze Nota en bij de Begrotingsbehandeling.

“6c. In geval van calamiteiten of problemen blijft er een aanspreekpunt binnen de gemeente Rozendaal waar de Rozendalers kunnen rekenen op hulp.”
Stand van zaken: In de praktijk is er al een vangnet: de ambtenaren die inwoners naar Rheden doorverwijzen, geven aan dat zij bij problemen op Rozendaalse medewerkers kunnen terugvallen. Dit gebeurt vrijwel nooit.
Maar gezien de nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de gemeente, zal dit punt nog eens nader onderzocht worden.

“6d. Inventarisatie opstellen waaruit duidelijk wordt waar de behoefte en kansen liggen van Rozendalers (sociale kwaliteit) en hoe verbindingen tussen de verschillende organisaties en samenwerkingsverbanden mogelijk zijn.”

Stand van zaken: Inmiddels is deze inventarisatie deels ingevuld door middel van de Sociale kaart Rheden/Rozendaal.

“6e. Voor wat betreft jeugdzorg in het verlengde van de afspraken over Centrum voor Jeugd en Gezin samenwerken met de gemeente Rheden op basis van de pilot Gebiedsaanpak Velp en Rozendaal”

Stand van zaken: Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4 met name het onderdeel SEN (Sociaal Expert Netwerk) en in de nog te verschijnen Nota Jeugdhulp.

“6f. Wmo-loket Rheden bedient Rozendaalse inwoners. Als het onmogelijk is het Wmo-loket te bezoeken, wordt een passende oplossing gezocht.”

Stand van zaken: Ook nu wordt al een passende oplossing gezocht als het onmogelijk is het Wmo-loket te bezoeken. Het Wmo-loket in De Steeg werkt immers ook voor de zeven kernen van de gemeente Rheden. Wel zullen er dependances gesloten worden in verband met het nieuwe klantproces. Het kleine Wmo-loket in Velp gaat dus dicht. Zie verder het hoofdstuk 4 over het Klantproces.

“6g. Presikhaaf bedrijven blijft, zolang zij levensvatbaar blijft, de partner als het gaat om Beschermd Werken en Arbeidsbemiddeling in het kader van de Participatiewet.”

Stand van zaken: Er vindt een regionaal onderzoek plaats naar de visie van de gemeenten op de toekomst van Presikhaaf in het licht van de P-wet.

Keuze 1.3.01 Uitwerking Coalitieakkoord en beleidsplan

De voorwaarden voor sociaal beleid worden waar mogelijk verwerkt in voorliggende Keuzenota en zullen worden meegenomen in de in oktober 2014 te verschijnen beleidsplannen voor de drie decentralisaties afzonderlijk.

2. SAMENWERKING MET ANDERE GEMEENTEN

1. Relatie met gemeente Rheden

Ook in de Rhedense Keuzenota Sociaal domein, vastgesteld in de raadsvergadering van 20 mei 2014, wordt aandacht besteed aan de relatie met Rozendaal. Wij citeren:

“Gemeente Rozendaal

Aandacht dient op deze plaats geschonken te worden aan de samenwerking met de gemeente Rozendaal. Op beleidsmatig gebied wordt er – ook in de aanloop van de decentralisaties – al gelijk op getrokken in de beleidsvoorbereiding. Beleidsnota’s worden door het gemeentebestuur van Rozendaal zelfstandig vastgesteld. Rozendaal heeft te kennen gegeven ook in de (toekomstige) uitvoering en afhandeling van nieuwe doelgroepen, soortgelijke afspraken te maken als nu gebruikelijk zijn in het sociale domein. Hieraan ligt een dienstverleningsovereenkomst ten grondslag. Deze dient dan wel op de nieuwe taken te worden aangepast.

Keuze (van de gemeente Rheden)

Dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Rozendaal aanpassen aan nieuwe doelgroepen/taken.”

Het herzien van het de dienstverleningsovereenkomst, de uitvoeringsafspraken en de bekrachtiging hiervan in een nieuw mandaat, is ook een aandachtspunt voor de gemeente Rozendaal. In het mandaat zullen alle nieuwe wetten en wijzigingen in de huidige wetten met betrekking tot het sociale domein verwerkt dienen te worden.

Keuze 2.1.01 Nieuwe samenwerkingsafspraken met Rheden

De samenwerkingsafspraken met Rheden herzien en aanpassen aan de nieuwe doelgroepen/taken. Hierbij houden wij ook rekening met de grotere risico’s die de gemeente loopt, zowel in financieel als in humanitair opzicht. Bijvoorbeeld als er zich een calamiteit voordoet met een gezin of een eenzame oudere.

2. Regionale samenwerking

Momenteel wordt er met twaalf gemeenten in de regio Arnhem samengewerkt bij de decentralisaties in het sociale domein. De gemeenten zien kansen voor een effectievere en efficiënter georganiseerde aanpak. Innovatief en integraal werken, meer gebruik van de eigen kracht van burgers en de samenleving en meer sturen op resultaat staan daarbij centraal.

Wat de regionale samenwerking soms erg ingewikkeld maakt, is dat de meningen tussen de twaalf gemeenten over wat zij lokaal, zelf, en wat zij regionaal willen aanpakken, uiteenlopen. En dat dit ook nog eens verschilt per decentralisatie. De gemeente Rozendaal heeft in alle opzichten belang bij samenwerking: bij een goede relatie met Rheden maar ook met centrumgemeente Arnhem

In het belang van de regionale samenwerking zijn begin 2013 de Bestuurlijke Regiegroep Sociaal domein (BReSDO) en een ambtelijke counterpart, het Ambtelijk Sociaal Domein Overleg (ASDO), in het leven geroepen. Het voert te ver om in het kader van deze Keuzenota alle ontwikkelingen hierin te beschrijven. Volstaan wordt met op te merken, dat er inmiddels een besluit is genomen over de taken die de twaalf gemeenten gezamenlijk gaan uitvoeren: de verwerving (inkoop en contracteren) bij de regionaal uit te voeren taken plus de monitoring daarvan. Ook is besloten dat Arnhem daarbij de “kar zal gaan trekken”. Hieronder vindt u een toelichting.

Als uitvloeisel van dit besluit is er, aanvullend op BReSDO en ASDO, een structuur in het leven geroepen voor de uitvoering van deze regionaal belegde taken. Per decentralisatie plus, daarnaast, de Informatievoorziening, is een bestuurlijk kwartet gevormd (voor de Jeugd een bestuurlijk kwintet). Deze hebben weer een counterpart in ambtelijke expertgroepen. Deze kwartetten bereiden

de besluitvorming van het BReSDO voor en bevorderen zo de voor de transitie van de gedecentraliseerde taken noodzakelijke snelheid.

De besluiten van het BReSDO dienen overigens nog wel door de colleges van de deelnemende gemeenten bekrachtigd te worden.

2.1 Besluit regionale samenwerking

Op 18 maart 2014 heeft het college ingestemd met de volgende besluiten van het BReSDO d.d. 14 februari 2014. Met dit besluit hebben de samenwerkende gemeenten besloten welke taken regionaal belegd worden en daarbij een afspraak gemaakt over de sturing hierbij.

In het kader van de regionale samenwerking was dit besluit, bestaande uit acht "deelbesluiten", essentieel:

Het luidt als volgt:

1. Voor de korte termijn voert Arnhem centrale sturing op de regionale taken. Het tempo van Arnhem zal daarbij leidend zijn.
2. Voor de zomer 2014 wordt een uitgewerkt voorstel gepresenteerd over werkwijze en structuur in 2015/2016.
3. Een tabel voor regionale verwerving, en daarmee de monitoring, van benoemde taken voor de transitieperiode 2015- 2016 wordt vastgesteld.
4. Ingestemd wordt met gezamenlijke contractering van regionale taken op basis van voortzetting van bestaande contracten met integrale verwerking van de rijkskortingen.
5. Ingestemd wordt met lokale toegang voor regionale voorzieningen op basis van uniforme criteria, mits deze regionaal bekostigd worden.
6. De mogelijkheden voor het organiseren van een regionaal financieel vangnet worden verkend. Daarin worden de criteria betrokken of en hoe gebruik te maken is van een gezamenlijk vangnet. Hiertoe een voorstel formuleren voor de zomer van 2014.
7. Er wordt een gezamenlijk eenduidig architectuurmodel ontwikkeld voor de informatievoorziening op de decentralisaties.
8. De processtappen voor de verwerving van regionale taken gericht op contractering voor een periode van 1 jaar met optie tot verlenging met 1 jaar en het proces van nieuwe manieren van verwerving (zoals maatschappelijk aanbesteden) worden gericht op 2017 en verder. Hiertoe wordt in 2015/2016 een evaluatie gehouden.

Stand van zaken:

Aan al deze voorstellen wordt nu gewerkt, alleen zijn de termijnen zoals hier gesteld, niet altijd gehaald. De nadruk ligt nu, juli 2014, op de verwerving en contractering. Hierbij staat het belang van continuïteit van zorg voor de cliënten voorop, zoals verwoord in het Regionaal Transitiearrangement Jeugd (oktober 2013), de afspraken met Bureau Jeugdzorg (februari 2014) en het overgangsrecht op grond van de nieuwe Wmo.

2.2 Keuzes regionale samenwerking

Met betrekking tot de samenwerking op sociaal terrein is er, als uitwerking van de besluiten zoals hierboven weergegeven, een aantal punten waarop keuzes moeten worden gemaakt.

1. De samenwerkingsvorm

Besluit 2: "Voor de zomer 2014 wordt een uitgewerkt voorstel gepresenteerd over werkwijze en structuur in 2015/2016."

Keuze 2.2.01 Criteria regionale werkwijze en structuur in 2015/2016

Voor de organisatie van de regionale samenwerking in het sociale domein worden de volgende criteria gehanteerd. Deze zijn gelijk aan die van de gemeente Rheden. Zij luiden als volgt:

- Kennis en Kunde
- Kostenbeheersing (Doelmatigheid)
- Zo maximaal als mogelijk sturing door en verantwoording aan lokale raden (Legitimiteit)
- Integraliteit binnen het sociale domein

- Gebruik maken van de bestaande infrastructuur
- Mogelijkheid tot maatwerk
- Eenvoudige organisatievorm/Slagkracht

2. Inkopen en uitvoeren van diensten

Besluit 4: "Ingestemd wordt met gezamenlijke contractering van regionale taken op basis van voortzetting van bestaande contracten met integrale verwerking van de rijkskortingen".

Keuze 2.2.02 Voorwaarden gezamenlijke contractering

Gezamenlijke contractering van regionale taken op basis van voortzetting van bestaande contracten met integrale verwerking van de rijkskortingen met als uitgangspunt "regionaal wat kan, lokaal wat moet."

Het regionale uitgangspunt is "lokaal doen wat lokaal kan". Dit wordt vanuit de regio ook toegepast op de inkoop en contractering. Er wordt gekozen voor een regionale benadering, als:

- het regionaal oppakken wettelijk verplicht is (zoals bijv. Residentiële zorg en crisisopvang, Kindertelefoon, allen uit de nieuwe Jeugdwet);
- het regionaal overeengekomen verplichtingen betreft (zoals RTA Jeugd (Regionaal Transitie Arrangement), taken bestaande Gemeenschappelijke Regelingen, Bureau Jeugd Zorg (BJZ) etc.);
- de benodigde kennis en infrastructuur op het sociale domein lokaal niet aanwezig is. Gezien haar geringe omvang is dit in Rozendaal vaak het geval. De deskundigheid wordt in deze gevallen bij de gemeente Rheden ingekocht. En daarom ook verstaat de gemeente onder "lokaal" ook: "samen met de gemeente Rheden";
- alleen doelmatig in te kopen is op regionaal niveau (voldoende aantallen tegen marktconforme tarieven);
- regionaal niveau nodig is voor het beheersen van risico's (veiligheid, financieel);
- regionale positionering van de gemeenten noodzakelijk is ten opzichte van regionale aanbieders;
- regionale inkoop mogelijkheden biedt om lokaal maatwerk te realiseren;
- regionaal inkopen aantoonbaar leidt tot betere dienstverlening voor de inwoners.

Dit alles is ook overeenstemming met het Rozendaalse uitgangspunt "lokaal doen wat lokaal moet".

3. Een financieel vangnet

Besluit 6: "De mogelijkheden voor het organiseren van een regionaal financieel vangnet worden verkend. Daarin worden de criteria betrokken of en hoe gebruik te maken is van een gezamenlijk vangnet. Hiertoe een voorstel formuleren voor de zomer van 2014."

Keuze 2.2.03 Financieel vangnet

De gemeente Rozendaal bevordert het vormen van een financieel vangnet, een regionaal risicofonds

Bij de invoering van de nieuwe taken loopt Rozendaal als gemeente een financieel risico. Wij verwachten dat de gemeente Rozendaal deze financiële risico's niet zelf kan opvangen. Weliswaar wordt in de verdeling van het Gemeentefonds rekening gehouden met verschillen in de sociale structuur tussen gemeenten, maar gezien bijvoorbeeld het kleine aantal inwoners en de grote bedragen waar het soms om kan gaan, zal de gemeente naar verwachting niet in staat zijn om schommelingen op te vangen waar het dure voorzieningen betreft. Op dit punt heeft de gemeente Rozendaal belang bij een regionaal vangnet, met andere woorden: een regionaal risicofonds.

4. Ontwikkeling- en groeiprocess: tijdspad maximaal 2015 en 2016

Besluit 8. "De processtappen voor de verwerving van regionale taken gericht op contractering voor een periode van 1 jaar met optie tot verlenging met 1 jaar en het proces van nieuwe manieren van verwerving (zoals maatschappelijk aanbesteden) worden gericht op 2017 en verder. Hiertoe wordt in 2015/2016 een evaluatie gehouden."

Keuze 2.2.04 Overgangstermijnen

De gemeente Rozendaal conformeert zich aan de regionale afspraken en de afspraken van de gemeente Rheden met betrekking tot overgangstermijnen

De besluiten met betrekking tot de sociale transitie hebben een tijdelijk karakter van ten hoogste twee jaar, vanaf het moment dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de nieuwe taken. Zij gelden dus voor de jaren 2015 en 2016.

In deze twee jaar zal ervaring worden opgedaan met de nieuwe werkwijzen binnen het sociale domein en zal ook de periode waarover het RTA (Regionaal Transitie Arrangement Jeugd) is vastgelegd, afgelopen zijn.

In het tweede uitvoeringsjaar, 2016, wordt een evaluatie uitgevoerd die de basis zal vormen voor de definitieve invulling van de taakuitvoering.

NB In uitzonderingsgevallen wordt een korter tijdpad gehanteerd, bijvoorbeeld bij het Regionaal Transitiearrangement MEE, waarvoor een afspraak geldt voor 2015. Rozendaal kiest hier, evenals Rheden en zes andere regiogemeenten, voor een eenjarige afspraak met MEE. Dit biedt meer ruimte om voor de periode na 2015 te bekijken op welke manier de cliëntondersteuning in de eigen infrastructuur georganiseerd kan worden. Daarom is, aanvullend, met "onze" MEE organisatie, MEE Gelderse Poort, afgesproken dat ze vóór 1 april 2015 duidelijkheid krijgt over wat we in 2016 (e.v.) van ze willen afnemen.

3. UITGANGSPUNTEN VOOR DE UITVOERING BINNEN HET SOCIAAL DOMEIN

Binnen het sociale domein hanteren wij bij de uitvoering volgende vijf uitgangspunten: ontschotting, de inwoner centraal, expertise behouden, preventie en snelle zorg als dat moet. Deze worden hierna toegelicht.

1. Ontschotting

Er is sprake van één sociaal domein. We moeten zo min mogelijk denken in “vakjes” c.q. “wetten” of “doelgroepen”. Dit zal de dienstverlening aan de inwoners ten goede komen, aangezien hulp, ondersteuning of voorzieningen niet meer bij verschillende loketten of functionarissen aangevraagd hoeven te worden. De inwoner krijgt bij wijze van spreken een “one stop” service. Dit betekent ook, dat de keuzes in dit document zoveel mogelijk gelden voor alle decentralisaties. Hierbij worden waar nodig uitzonderingen gemaakt, bijvoorbeeld als er sprake is van dwang en drang, zoals bij rechterlijke uitspraken in het kader van de Jeugdhulp. Of als keuzevrijheid wettelijk niet mogelijk is, zoals bij een plicht tot tegenprestatie in het kader van de Wet werk en bijstand.

2. De inwoner centraal

De inwoner wordt bij de keuzes zo veel mogelijk centraal gesteld. Hij of zij moet ook zo weinig mogelijk merken van de wijze waarop de gemeente haar taken vormgeeft c.q. werkzaamheden heeft uitbesteed.

Dit houdt overigens niet in dat de inwoner alles kan vragen en eisen: uitgangspunt blijft de zelfredzaamheid van de inwoner. Maar als een inwoner niet zelfredzaam is en ook niet kan worden, dan wordt er geholpen binnen het kader van de gemeentelijke verantwoordelijkheid.

De keuzes zijn gebaseerd op “vertrouwen” en “loslaten”. We gaan ervan uit, dat het overgrote deel van de inwoners liever zijn eigen keuzes maakt, bijvoorbeeld voor de leverancier van maaltijden of hulpmiddelen.

3. Expertise behouden

Met de drie decentralisaties zal er veel veranderen voor de uitvoerende professionals, maar ook voor de gemeentelijke organisatie. Vanuit de gemeente gezien, zal er allereerst worden ingezet op een verandering van de toegang en daarnaast van het proces wat moet leiden tot een integrale aanpak binnen het gehele sociale domein. Vanuit de professionals gezien, is het de bedoeling de feitelijke zorg voornamelijk voor een groot deel te laten leveren door vertrouwde partijen en vertrouwde gezichten, die de expertise in huis hebben om de goede zorg te blijven leveren.

4. Preventie

Preventie is het eerste doel van de aanpak binnen het sociale domein: “voorkómen is beter dan genezen”. De gemeente zal deze rol duidelijker en prominenter moeten oppakken. Het versterken van preventie zal een grote rol moeten spelen in de decentralisaties.

Voor de Jeugd betekent dit bijvoorbeeld, dat de gemeente naast haar nieuwe taken in het kader van de Jeugdhulp, haar bestaande taken in het kader van het preventief Jeugdbeleid zal moeten blijven uitvoeren: “tijdens de verbouwing blijft de winkel open”.

5. Snelle zorg als dat moet

Ook in de toekomst zullen er situaties voorkomen waarin snel gehandeld moet worden. Preventie is niet het antwoord op alle situaties. Zoals weergegeven in het piramidemodel in de Kadernota Sociaal domein d.d. december 2013: 80% van de burgers heeft eigen oplossingen voor problemen, doet mee in

de samenleving en kan ook anderen ondersteunen; 15 % heeft minder regiemogelijkheden en naar schatting 5% van de inwoners heeft tijdelijk en soms structureel weinig of geen eigen regiemogelijkheden. Deze percentages vormen uiteraard een benadering van de werkelijkheid. Het gaat erom, dat niet alle mensen zich in een gelijke situatie uitgangspositie bevinden en dat deze verschillen deels tijdelijk zijn.

Voor de circa 5% van de inwoners met geen of weinig eigen regiemogelijkheden zijn vormen van langdurige zorg en ondersteuning, soms met overname van de regie zoals bemoeizorg, langdurige (woon)begeleiding of jeugdbescherming, noodzakelijk.

Het is van belang om situaties waarin dit soort zorg en ondersteuning nodig is, tijdig te herkennen en erkennen, ook al is dit soms moeilijk voor de betrokken inwoner. Waar nodig of verplicht, zullen soms ook keuzes voor de inwoner gemaakt moeten worden.

4. HET KLANTPROCES

Inleiding

Een burger met vragen op het sociaal domein maakt geen onderscheid naar Jeugdwet, Wmo of Participatiewet. Daarom ligt het in de rede om te gaan werken met één integraal klantproces, ongeacht de vraag. De gemeente Rheden noemt dit klantproces, dat dus ook voor inwoners van Rozendaal geldt, het Klantproces Rheden Sociaal (zie de figuur op blz. 17).

Dit klantproces gaat uit van een integrale benadering van de inwoner, maar ook van een veranderende houding en gedrag van de inwoners en van alle betrokken professionals, inclusief die van de gemeente. Het klantproces is geen keurslijf. Maar aan iedere manier van beantwoording liggen dezelfde uitgangspunten ten grondslag en deze zijn samengebracht in het nieuwe klantproces.

De uitgangspunten voor het Klantproces “Rheden Sociaal” zijn:

- Een preventieve benadering;
- De vraag van de inwoner staat centraal;
- Focus op wat de burger kan en wat hij of zij kan bijdragen aan de lokale samenleving;
- Inzet eigen kracht, ondersteuning in versterken van de eigen kracht;
- Inzet zo nodig met ondersteuning vanuit zijn/haar eigen netwerk (familie en vrienden);
- Inzet zo nodig met ondersteuning vanuit een vrijwillig (buurt)netwerk;
- Inzet zo veel mogelijk in aansluiting op bestaande activiteiten en structuren in de eigen wijk of buurt;
- Inzet zo nodig met georganiseerde ondersteuning voor vrijwilligers;
- Zo nodig terugvallen op professionele ondersteuning.

Het Klantproces bestaat in essentie uit zes fasen:

1. De Klantvraag
2. Vraagverheldering
3. Plan
4. Uitvoering van het plan – de levering
5. Monitoring en sturing
6. Resultaat

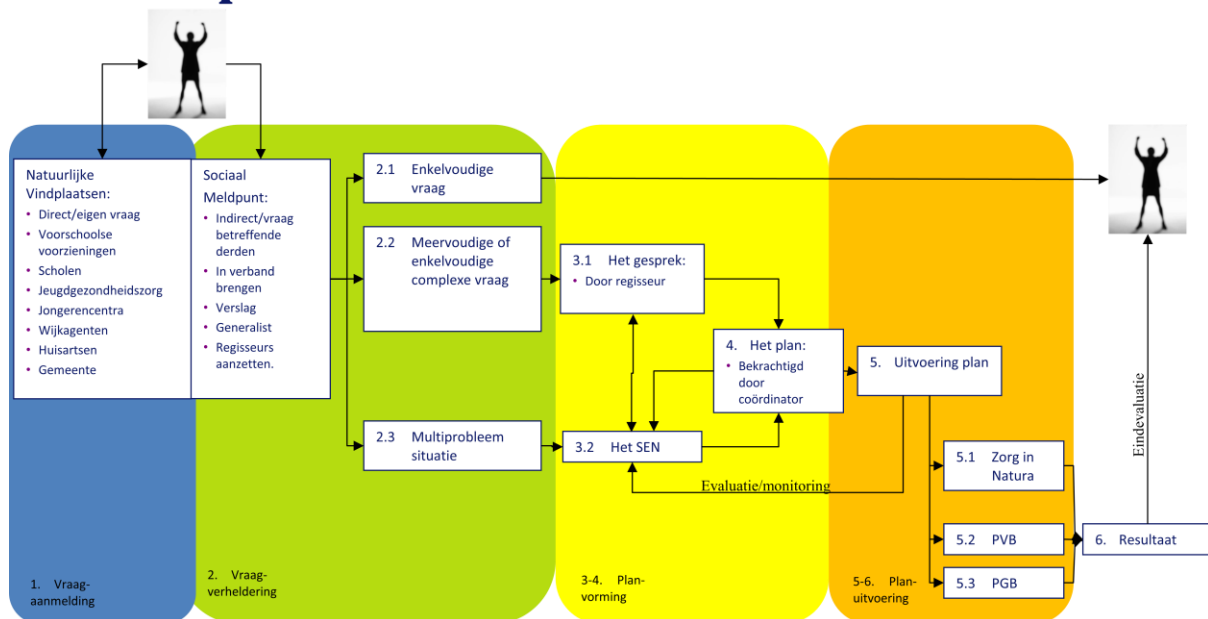
In dit hoofdstuk worden deze zes fasen toegelicht en worden per fase keuzes benoemd die van invloed zijn op de verdere uitwerking.

Keuze 4.0.01 Integrale benadering

Voor de inwoners van Rozendaal met vragen in het sociale domein is sprake van één integraal klantproces. Dit klantproces dat de gemeente Rheden voor haar eigen inwoners en voor de inwoners van Rozendaal hanteert, wordt het “Klantproces Rheden Sociaal” genoemd.

Figuur 2

Klantproces Rheden Sociaal



1. Fase 1 De klantvraag

De inwoner en de vraag van de inwoner staan centraal. Dit betekent dat de inwoner de regie houdt, met of zonder ondersteuning, en dat er gepraat wordt met, en niet over, de inwoner.

Het belang van de inwoner staat voorop, zelfs als hulp verplicht wordt ingezet. Dit laatste geldt bijv. voor situaties waarin de veiligheid in het geding is, een wettelijk traject loopt, of als iemand ernstig in zijn/haar ontwikkeling of gezondheid bedreigd wordt.

1.1 Vindplaatsen

Er zijn verschillende plekken waar vragen en hulpvragen gesteld worden: consultatiebureaus, de huisarts, het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en Mantelzorgondersteuning (MVT), het (school)maatschappelijk werk, de wijkagent, de huismeester, maar ook de buurvrouw, de meester, de voetbaltrainer. We noemen dit de vindplaatsen.

Uitgangspunt is en blijft, dat de meeste vragen opgelost worden op deze natuurlijke vindplaatsen.

Als dit niet mogelijk is, is het van belang dat goed kan worden doorverwezen. Hierbij geldt als motto "Iedere deur is een voordeur". Om dit mogelijk te maken, zet de gemeente Rheden een aantal instrumenten in en neemt zij maatregelen, waarvan een aantal direct van belang is voor Rozendaal:

- Het Zorgloket Rheden/Rozendaal in De Steeg, gericht op de Wmo, wordt vanaf 1 november 2014 omgevormd tot een breed **Sociaal Meldpunt**, voor alle klanten in het sociale domein. Het wordt een centraal gemeentelijk punt, een uitgebreid zorgloket, voor inwoners en belangenbehartigers. Alle vragen in het sociaal domein kunnen hier gesteld worden, de gemeente Rheden vormt het vangnet. Dit Sociaal meldpunt moet fysiek, digitaal en telefonisch bereikbaar zijn. Het zal, evenals het Zorgloket, ook werkzaam zijn voor de inwoners van Rozendaal.
- Er is een goede digitale sociale kaart, waar mensen met verschillende vragen terecht kunnen en, indien nodig, op een adequate manier worden doorverwezen naar lokale partijen. De

nieuwe sociale kaart www.socialevraagbaak.nl is sinds juni 2014 in de lucht. Rozendaal zal zich, evenals Rheden, als partij melden op deze Sociale kaart.

- De natuurlijke vindplaatsen voor ouderen en kinderen worden versterkt, zoals scholen en kinderopvang; voor Rozendaal gaat het met name om de peuterspeelzaal¹, de Dorpsschool. "Het Rhedens" en de kerk.

Keuze 4.1.01 Aansluiten bij het Sociaal Meldpunt

Vanuit het motto "Iedere deur is een voordeur" ontwikkelt de gemeente Rozendaal in overleg met Rheden een aansluiting op het Sociaal Meldpunt. Dit komt ook terug in keuze 1.2.03 en wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 7 "Informatievoorziening en ICT".

Keuze 4.1.02 Informatie

Daar waar nodig en mogelijk, investeren we in informatie

Dit betekent voor 2014 en 2015: investeren in de digitale sociale kaart www.Socialevraagbaak.nl

1.2 Outreachend werken

De meeste inwoners van Rozendaal kunnen goed voor zichzelf opkomen. Sommige inwoners zijn misschien minder goed in staat om hun vragen te formuleren. Voor deze inwoners wordt outreachend¹ gewerkt. Dit blijven we faciliteren via de bestaande infrastructuur en activiteiten. Bijvoorbeeld in de vorm van huisbezoeken voor ouderen en het schoolmaatschappelijk werk.

Keuze 4.1.03 Outreachend werken

Ook voor inwoners van Rozendaal wordt outreachend gewerkt via de bestaande infrastructuur en activiteiten.

Tenslotte kunnen er inwoners zijn die niet geholpen willen worden: de zogenaamde zorgmijders. Als een volwassen inwoner echt niet geholpen wil worden, er geen sprake is van een onveilige situatie en de betreffende persoon aan zijn verplichtingen voldoet, dan houdt de bemoeienis uiteindelijk op. Er kan een moment komen waarop de gemeentelijke bemoeienis ophoudt.

Wat in dit verband ook van belang is.

De gemeente Rheden overweegt het lokaal Zorgnetwerk Rheden/Rozendaal, een OGGZ netwerk voor "zorgwekkende zorgmijders", op te heffen en onder te brengen in de nieuwe structuren voor het sociaal domein. (OGGZ= Openbare Geestelijke Gezondheidszorg). Zie verder paragraaf 3.2 "Vraagverheldering", waarin het Sociaal Expert Netwerk besproken wordt.

Er is een groot aantal situaties waarin de gemeente intervenueert, ook al gaat het om een volwassen inwoner die niet geholpen wil worden.

Bijvoorbeeld, als iemand zijn verplichtingen in het kader van de Participatiewet niet nakomt. Of als er sprake is van een onveilige situatie voor de inwoner en/of zijn of haar omgeving of als er kinderen tot 18 jaar bij betrokken zijn die bedreigd worden in hun veiligheid, ontwikkeling of gezondheid.

Ook gedwongen hulp vindt plaats vanuit een integrale aanpak waarbij professionals, maar ook de betreffende inwoner en zijn/haar sociale omgeving betrokken worden. Ook in dit soort situaties waarin moet worden ingegrepen, is het klantcontact erop gericht om met de inwoner in gesprek te komen over diens situatie, met respect voor de inwoner.

Als het gaat om veiligheid of bedreigende situaties is de verbinding met het Veiligheidshuis essentieel. Als er geen of onvoldoende samenwerking met de inwoner ontstaat, worden dwang- en drangmaatregelen genomen door de gemeente en/of door Justitie en het OM.

Keuze 4.1.04 Zorgmijders

¹ Outreachend werken: actief inzetten op het contact leggen met de doelgroep; het onderzoeken van de vraag en het verwijzen van de doelgroep naar vormen van hulpverlening indien nodig.

Er wordt niet ingegrepen als een volwassen inwoner echt niet geholpen wil worden. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk. Bijvoorbeeld als er sprake is van een onveilige situatie voor hemzelf de omgeving of als de situatie een kind(eren) van 0 tot 18 jaar betreft die in hun veiligheid, ontwikkeling of gezondheid worden bedreigd, of als er sprake is van handhaving.

2. Fase 2 Vraagverheldering

Een inwoner met een vraag kan zich melden bij het Sociaal Meldpunt. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch. Het Sociale Meldpunt is, evenals het Zorgloket nu, een eerste-lijnsvoorziening. Iemand kan er rechtstreeks contact mee opnemen, dit hoeft niet via bijvoorbeeld het MVT of een andere organisatie.

In deze situatie komt de inwoner in contact met een speciaal hiervoor opgeleide loketmedewerker. Deze verheldert de vraag en beoordeelt hoe deze verder moet worden opgepakt.

De vragen van burgers worden onderverdeeld in drie categorieën:

1. enkelvoudige vraag;
2. meervoudige of enkelvoudige complexe vraag;
3. een multiprobleem situatie.

Per categorie volgt hieronder een beschrijving van de verdere vraagverheldering. Het gaat hier niet om een volgtijdelijkheid, van 1 naar 2 naar 3, maar om parallelle trajecten. Uiteraard zal er een naadloze overgang moeten zijn als opschaling nodig is.

2.1 Enkelvoudige vraag: direct in behandeling

Een enkelvoudige vraag of eenvoudige aanvraag betreft een situatie die eenvoudig op te lossen is, bijvoorbeeld een simpele opvoedkundige vraag of een aanvraag voor een rolstoel. Hiervoor hoeft geen uitgebreid gesprek gevoerd te worden. Wel wordt er kort doorgevraagd om te achterhalen of er geen andere zaken spelen en of de voorziening echt noodzakelijk is. De melding kan direct als aanvraag worden ingenomen en zo nodig doorgezet naar een consulent voor afhandeling. Bestaande gemeentelijke loketten blijven hiervoor beschikbaar.

2.2 Een meervoudige of enkelvoudige complexe aanvraag: gespreksvoerder

Enkelvoudige vragen die niet eenvoudig op te lossen zijn of meervoudige en complexe vragen, worden doorgeleid naar zogenoemde gespreksvoerders. Deze dragen zorg voor een nadere verheldering van de vraag. Dit gebeurt via "Het Gesprek": een gespreksmethodiek waarbij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner in kaart wordt gebracht. Dit wordt ook wel "keukentafelgesprek" genoemd. Na een experiment in Dieren wordt dit gesprek vanaf 2015 voor de gehele gemeente Rheden ingevoerd, en ook voor de inwoners van Rozendaal.

In zo'n gesprek worden alle relevante leefgebieden binnen het sociale domein besproken.

Bijvoorbeeld: financiën, dagbesteding, huisvesting, algemene dagelijkse verrichtingen, sociale relaties (inclusief opvoeding), participatie, geestelijke en lichamelijke gezondheid, verslaving en justitie. Niet alleen de vraag wordt besproken: ook de mogelijke en gezamenlijk gedragen oplossingen worden onderzocht.

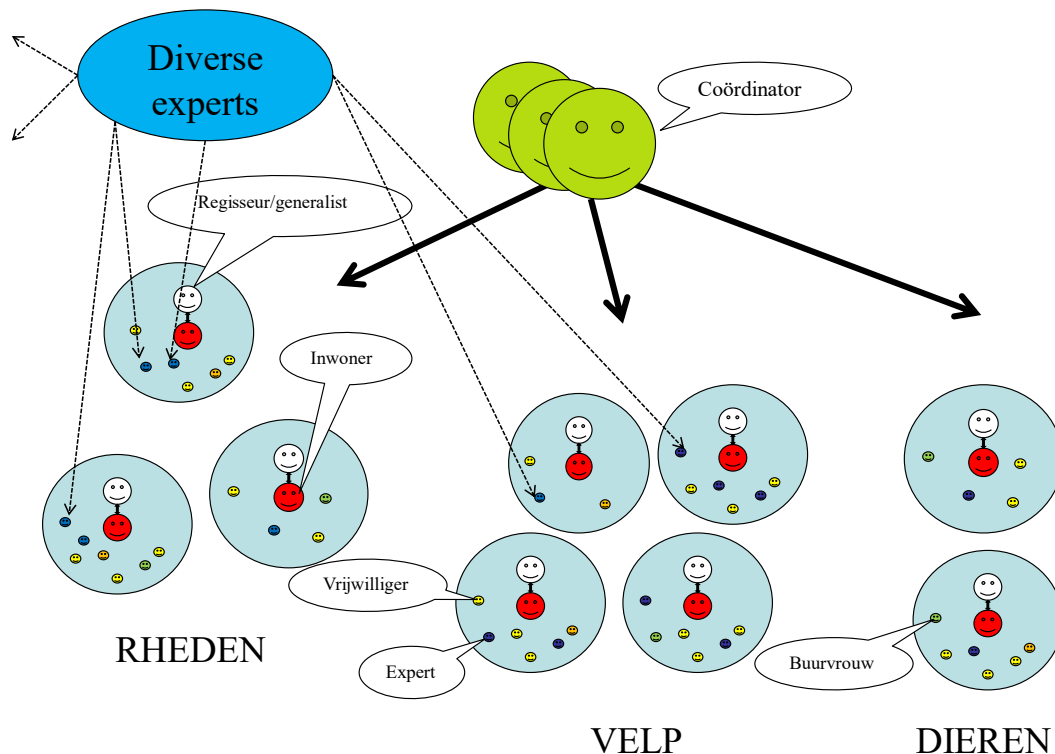
In bijlage 2 worden drie aspecten van "Het Gesprek" nader uitgewerkt: A. Wie voert het gesprek? B. Het bloemblaadjesmodel; c. Het voorbereiden van de inwoner. Deze aspecten komen terug in de keuzes aan het eind van deze paragraaf.

2.3 Een multiprobleemsituatie: sociaal expert netwerk (SEN)

Voor zeer complexe of multiprobleemsituaties worden meerdere, specialistische, disciplines ingezet. Dit gebeurt via een sociaal expert netwerk (SEN). Het SEN is een netwerk van professionals die elkaar kennen en elkaar benaderen als nodig is. Het gaat om professionals van bijvoorbeeld het maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, consulent werk, schulddienstverlening, jeugdzorg etc.

Het SEN is nadrukkelijk géén team met een vaste bezetting dat op reguliere tijden bijeenkomt om casussen te bespreken. De Rhedense ervaringen in de proeftuinen leren dat een apart team waarin casussen worden besproken geen meerwaarde heeft, het leidt enkel tot een extra laag. Daarom is gekozen voor de flexibele vorm van een netwerk.

Vanwege het belang van het SEN, ook voor de inwoners van de gemeente Rozendaal, gaan wij in bijlage 2 dieper in op de volgende drie onderwerpen: 1. De gemeentelijke coördinator; 2. De regisseur; 3. Drie aspecten rondom het gesprek, vergelijkbaar bij het keukentafelgesprek: A. Wie voert het gesprek? B. Het bloemblaadjesmodel; c. Het voorbereiden van de inwoner. Deze aspecten komen terug in de keuzes aan het eind van deze paragraaf.



Figuur 3. Het Sociaal Expert Netwerk (SEN): 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur
 Waar "Velp" staat, kan "Velp/Rozendaal" gelezen worden.

2.4 Vervolg na het gesprek

1. Verslag

In alle gevallen – tenzij er sprake is van een verwijzing – wordt een gesprek afgesloten met een verslag. Bij eenvoudige aanvragen (enkeelvoudige vragen) is er geen uitgebreid gesprek gevoerd en zal het verslag ook heel kort kunnen zijn, soms letterlijk één of twee regels. De loketmedewerker van het Sociaal Meldpunt kan de melding of het telefoongesprek als een aanvraag innemen en door de gemeente laten afhandelen. De gemeente Rheden handelt deze aanvragen ook af als het inwoners van Rozendaal betreft.

In de andere gevallen legt de gespreksvoerder (bij "Het (keukentafel) Gesprek") of regisseur (bij een bespreking in het SEN) de hoofdlijnen van het gesprek vast.

Het verslag geeft weer op welke manier het onderzoek naar de specifieke situatie van de inwoner en naar de mogelijke oplossingen is verlopen. Het zwaartepunt ligt bij het formuleren van het te bereiken resultaat en de daarbij behorende afspraken en benodigde voorzieningen.

De samenstelling van de voorzieningen (=het plan) verschilt per inwoner en is afgestemd op diens situatie (maatwerk). Onderdeel van het plan² is een beschrijving van de eigen inzet en de ondersteuning van het eigen netwerk en de omgeving.

2. Formele aanvraag

Tijdens het gesprek wordt geen formele aanvraag gedaan, behalve daar waar dit mogelijk is omdat het gesprek plaatsvindt met een gemeentelijke consultant en het om een eenvoudige aanvraag gaat waarbij het evident is dat deze voorziening toegekend moet worden. Daar waar dat niet mogelijk is dient het verslag wel als voorbereiding voor een mogelijke aanvraag voor een individuele voorziening. Indien na het gesprek een aanvraag voor een of meerdere individuele voorzieningen wordt ingediend, is het gespreksverslag vanaf dat moment onderdeel van de aanvraagprocedure.

Een aanvraag leidt tot een beschikking waartegen bezwaar- en beroepsmogelijkheden openstaan in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

NB Indien een gesprek leidt tot een formele aanvraag, dient de gemeente binnen twee weken een beschikking af te geven.

3. Second opinion

Zoals hiervóór gesteld, levert het gespreksverslag geen beschikking op waartegen bezwaar kan worden gemaakt in het kader van de Awb. Als een inwoner het niet eens is met de gang van zaken tijdens het gesprek of met de uitkomst, dan heeft hij de mogelijkheid van een "second opinion". Deze second opinion betekent een nieuw, of vervolgesprek met een andere gespreksvoerder of regisseur. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4 "De rechtspositie van de inwoner".

4. Relatie met het veiligheidsdomein

Op het moment dat tijdens de vraagverheldering van de klant blijkt, dat sprake is van enige vorm van betrokkenheid door politie, justitie, reclassering, het algemeen meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK), de Raad voor de Kinderbescherming of van ingezette jeugdbeschermings - of andere dwangmaatregelen, dan wordt het veiligheidsdomein betreden. Vaak zijn er dan al afspraken gemaakt door partners in de veiligheidsketen met betrekking tot deze klant. Veelal voert de klant dan geen regie. Het regievoeren door de klant is een vanzelfsprekendheid binnen het sociale domein, maar niet altijd mogelijk binnen de veiligheidsketen.

Om te voorkómen dat er naast het plan van de veiligheidsketen een nieuw plan wordt opgesteld door, kortweg, de "zorgketen", zal afgestemd moeten worden met het veiligheidsdomein.

Keuze 4.2.01 Vraagverheldering

Bij de verdere vraagverheldering wordt een verdeling gemaakt naar:

1. Eenvoudige vragen: direct behandelen;
2. Enkelvoudige/complexen vragen of meervoudige vragen: via een persoonlijk integraal gesprek;
3. Multiprobleem situaties: via het sociaal expert netwerk.

Keuze 4.2.02 Hulp aan de inwoner

In het geval de vraagverheldering via een gesprek of via het breed zorgnetwerk verloopt, dan wordt de inwoner geholpen bij de voorbereiding op het gesprek.

Keuze 4.2.03 Inzet bloemblaadjesmodel

Bij de vraagverheldering kan – op grond van het bloemblaadjesmodel – de deskundigheid van een of meerdere gespecialiseerde professionals worden ingezet.

² In het kader van de nieuwe Wmo wordt gesproken over een arrangement. Feitelijk is het arrangement onderdeel van het plan, het arrangement beschrijft de samenhangende voorzieningen. Essentie is dat de situatie van de inwoner onderzocht is en dat er gekeken is naar een maatwerkoplossing, inclusief de eigen inzet en inzet vanuit het netwerk/omgeving van de inwoner.

Keuze 4.2.04 Verslag

In alle gevallen – tenzij er sprake is van een verwijzing – wordt het gesprek afgesloten met een verslag dat zowel door de inwoner als de gespreksvoerder/regisseur wordt ondertekend.

Keuze 4.2.05 Second opinion

Een inwoner heeft de mogelijkheid van een “second opinion”.

3. Fase 3: Het plan

Uit de fase van vraagverheldering is naar voren gekomen of voor de inwoner een aanvraag voor een individuele voorziening - al dan niet als onderdeel van een arrangement - nodig is. Als dat het geval is, dient er een aantal stappen doorlopen te worden. Deze worden hierna beschreven.

Als dat niet het geval is, en er een afwijzende beschikking afgegeven wordt, kan betrokkene bezwaar maken. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4 “Rechtspositie burgers”.

3.1 Individuele voorziening

Als er sprake is van een maatwerk- of individuele voorziening, wordt een aanvraag afgehandeld door het sociaal meldpunt/de klantmanager.

1. Gemeentelijke gesprekspartner: direct beslissen

In die gevallen dat de gespreksvoerder (bij Het (keukentafel) Gesprek) of regisseur (bij het SEN) een medewerker van de gemeente was, kan de aanvraag direct in behandeling worden genomen en afgehandeld.

De beslissing wordt met de inwoner gecommuniceerd via het medium dat het dichtste bij de inwoner staat, bijvoorbeeld telefoon of mail. Deze wordt daarna schriftelijk bevestigd met een beschikking.

2. Gesprekspartner niet van de gemeente: beslissing door gemeentelijke coördinator

Indien een professional van een andere organisatie gesprekspartner was bij de vraagverheldering, wordt de aanvraag (inclusief de onderbouwing d.m.v. het gespreksverslag) voorgelegd aan de gemeentelijke klantmanager of aan de coördinator.

De gemeente toetst het plan marginaal. Het werk van de gespreksvoerder of regisseur wordt niet overgedaan, maar er wordt gecontroleerd of het plan aan alle randvoorwaarden voldoet.

Het Plan bevat in elk geval de volgende onderdelen:

- *Verkenning van het probleem en de mogelijkheden van de inwoner;*
- *Beschrijving van het te bereiken doel van de inwoner;*
- *Arrangement:*
 - *Wat kan de inwoner zelf doen/bereiken?*
 - *Wat doet de inwoner zelf (voor zichzelf en voor de samenleving)?*
 - *Wat doet de regisseur?*
 - *Wat doet het netwerk/vrijwilliger(s)?*
 - *Wat doet professional?*
 - *Inzet van algemene, collectieve voorzieningen.*
 - *Individuele hulpmiddelen.*
 - *Wat zijn de kosten van het plan?*
- *Planning: wanneer moeten welke onderdelen ingezet en afgerond zijn en (tussentijdse) evaluatie.*
- *Betrokkenen: wie doet wat?*

Voor de uitvoering van deze toetsende en controlerende taak, voor zover het beslissingen van de SEN's betreft, worden speciale coördinatoren benoemd. Deze worden verbonden aan de SEN's, maar maken er géén deel van uit.

De rol van de coördinator is ook al toegelicht in par. 2. “Vraagverheldering”, bij de bespreking van het SEN en in Bijlage 2. De coördinatoren dienen een breed inzicht te hebben in het totale sociale domein. Ze moeten een brede en verbindende benadering hebben, experts bij elkaar kunnen brengen en de grote lijnen kunnen beheren.

Gelet op de inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid van de gemeente, wordt een plan van een SEN vanaf 1 januari 2015 altijd ter goedkeuring voorgelegd aan een coördinator. De coördinator geeft, op grond van het plan, namens de gemeente beschikking aan de inwoner af. De coördinator houdt de voortgang van het proces en de budgetten in de gaten, maar bemoeit zich niet met de dagelijkse gang van zaken, tenzij de gemeente een van de handelende actoren is. De bemoeienis met de dagelijkse gang van zaken is de verantwoordelijkheid van de regisseur.

Keuze 4.3.01 Beslissingsbevoegdheid gemeente

Goedkeuring plannen Sociaal Expert Netwerk door gemeentelijke coördinatoren. De gemeentelijke coördinator geeft een beschikking af, bewaakt de voortgang van het proces en de budgetten.

Keuze 4.3.02 Het Plan

Als uit de fase van Vraagverheldering naar voren is gekomen dat een inwoner een individuele voorziening nodig heeft, dan kan de inwoner een aanvraag bij de gemeente indienen. Uitgangspunt bij de beoordeling van de aanvraag is het samen met de inwoner opgestelde Plan.

3.2 Algemene en/of collectieve voorziening

Het Plan wordt gemaakt op het niveau van het individu. Het kan echter, naast individuele voorzieningen, ook algemene en/of collectieve voorzieningen bevatten.

Meer algemeen gesteld: het Plan kan, naast de eigen inzet en inzet vanuit de omgeving, bestaan uit de inzet van vrijwilligers en van verschillende soorten voorzieningen: algemene, collectieve en individuele.

Algemene voorzieningen zijn bijvoorbeeld: welzijnsactiviteiten, ambulante jeugdhulp, maatschappelijk werk. Bij collectieve voorzieningen kunt u bijvoorbeeld denken aan de Regiotaxi of een sociale alarmeringssysteem.

4. Fase 4: uitvoering van het Plan - de levering

In onze benadering van het Sociaal Domein willen we een kanteling, waarbij de inwoner meer ruimte en invloed krijgt. Dit is ook een uitgangspunt in deze fase van het klantproces. De inwoners moet ruimte krijgen bij het regelen van ondersteuning en zorg. We maken hierbij een onderscheid naar levering van enerzijds algemene/collectieve voorzieningen en anderzijds individuele voorzieningen.

4.1 Levering van algemene of collectieve voorzieningen

Levering van algemene of collectieve voorzieningen vindt plaats door organisaties die door de gemeente gesubsidieerd worden of waarmee anderszins al individuoverstijgende (=collectieve) afspraken gemaakt zijn.

4.2. Levering van individuele voorzieningen: Persoonsvolgend budget

Bij de levering van individuele voorzieningen heeft de inwoner in het algemeen de mogelijkheid om te kiezen tussen zorg in natura (ZIN) en een persoonsgebonden budget (PGB).

Bij zorg in natura (ZIN) levert de zorgaanbieder de zorg en regelt een administratiekantoor de administratie daaromheen.

Het persoonsgebonden budget (PGB) is een geldbedrag dat inwoners krijgen om binnen bepaalde regels, zelf ondersteuning en zorg in te kopen en te organiseren. De inwoner heeft de regie over de ondersteuning (bepaalt wie, het tijdstip, de vorm etc.) en is formeel ook werkgever.

De nieuwe Wmo stelt, dat gemeenten inwoners wettelijk de mogelijkheid voor een PGB moeten aanbieden.

1. Zorg in natura in de vorm van persoonsvolgend budget

Wij stellen voor, bij de levering van individuele voorzieningen, vooralsnog alleen in het kader van de Wmo, de zorg in natura vóór te laten gaan op het persoonsgebonden budget.

Dit lijkt op het eerste gezicht haaks te staan op het uitgangspunt om de inwoner meer ruimte en invloed te geven. Het verschil zit in de manier waarop de zorg in natura wordt georganiseerd. We beogen hierbij meer invloed van de burger tot stand te brengen. Dit dient bereikt te worden door op een andere manier afspraken met aanbieders te maken over de levering van zorg in natura, namelijk in de vorm van een persoonsvolgend budget.

Tot nu toe wordt zorg in natura geleverd door een organisatie waarmee vooraf bepaalde (volume)afspraken gemaakt zijn. De inwoner had bij zorg in natura in het algemeen de keuze tussen twee tot vijf zorgaanbieders.

In de nieuwe situatie zal dit anders worden. In het veld van productgestuurde zorgaanbieders zal een omslag worden gemaakt naar een vraag- en resultaatgerichte werkwijze, zonder het risico te lopen dat de inwoner verdrinkt in een te grote verantwoordelijkheid.

In de nieuwe benadering worden zorgaanbieders in feite beschouwd als aannemers. De gemeentelijke focus ligt op beschikbaarheid, kwaliteit, flexibiliteit en betaalbaarheid van voorzieningen. Niet alleen oude, bekende, aanbieders zullen zorg kunnen leveren. We willen niet alleen in zee gaan met de oude, bekende grote zorgaanbieders, maar ook aan nieuwe vaak kleinere of gespecialiseerde zorgaanbieders mits zij voldoen aan criteria als: kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid. Met alle aanbieders die belangstelling hebben en die voldoen aan de eisen, worden raamcontracten afgesloten.

De gemeente Rheden voert de onderhandelingen voor deze contracten mede namens Rozendaal, zodat ook de inwoners van Rozendaal hun budget kunnen verzilveren bij deze aanbieders.

Keuze 4.4.01 Primaat persoonsvolgend budget

Zorg in Natura (in de vorm van een Persoonsvolgend budget) gaat boven een persoonsgebonden budget (PGB)

2. Verzilvering Persoonsvolgend budget of "voucher"

Het persoonsvolgend budget is te beschouwen als een "voucher" die mensen kunnen verzilveren. Dit gaat als volgt. Wanneer het plan is opgesteld en de inwoner een beschikking heeft ontvangen met een of meerdere individuele voorzieningen, dan wordt hij of zij vervolgens in staat gesteld om met een persoonsvolgend budget op de zorgmarkt de zorg te kopen die aan zijn behoefte voldoet en die past binnen het afgesproken plan.

De inwoner kan in overleg met de zorgaanbieder zijn eigen arrangement vaststellen. De zorgorganisatie levert wat de inwoner heeft gekozen en de gemeente rekent af wat geleverd is. De inwoner is dus niet de formele werkgever, zoals bij het PGB.

3. Uitzondering voor persoonsvolgend budget

Een persoonsvolgend budget is niet altijd een goede keus. Bij de keuze voor een persoonsvolgend budget wordt een uitzondering gemaakt voor sterk specialistische zorg en/of voor situaties waarin mogelijk een hoog risico aan de orde kan zijn, voor de inwoner of zijn omgeving.

Te denken valt aan jeugdbescherming (waaronder pleegzorg/Onder Toezichtstelling, OTS), (semi)residentiële jeugdzorg, langdurige zorg, crisisopvang en begeleid wonen).

Hiervoor sluit de gemeente Rozendaal, evenals Rheden, in regionaal verband vaste contracten af en regelen we vaste arrangementen. De inwoner is hierbij afnemer; de gemeente betaalt direct aan de aanbieder. In dergelijke situaties wordt ook geen PGB aangeboden.

4. Tijdpad

De manier om het aanbod op de hierboven beschreven wijze te organiseren kan vanwege wettelijke bepalingen niet voor alle taken direct vanaf 1 januari 2015 geregeld worden.

Dit geldt vooral voor de Jeugdwet, waarover voor 2015 en 2016 regionale transitie afspraken zijn gemaakt.

Bij de besluitvorming over regionale verwerving is, aanvullend op de regionale besluiten, hierover het volgende afgesproken (B&W besluit d.d. 1 juli 2014):

“(..) Met betrekking tot de lokale uitvoering, in casu de uitvoering samen met de gemeente Rheden:

- 1. Voor de inwoners die vanaf 1 januari 2015 (op)nieuw in aanmerking komen voor zorg in het kader van de nieuwe Wmo taken – die van de Awbz overkomen, met uitzondering van beschermd wonen – wordt de zorg voor zover als mogelijk via een persoonsvolgend budget georganiseerd;*
- 2. Vanaf 1 januari 2015 wordt voor de instroom van nieuwe Wmo cliënten – voor zover het de nieuwe gemeentelijke taken betreft die overkomen van de Awbz, met uitzondering van beschermd wonen – zoveel als mogelijk gewerkt met het persoonsvolgend budget;*
- 3. Als ambitie uitspreken om vanaf 1 januari 2016 voor alle Wmo-clieënten te werken met het persoonsvolgend budget;*
- 4. Als ambitie uitspreken om vanaf 1 januari 2017 voor alle cliënten Jeugdwet, zoveel als mogelijk, te werken met het persoonsvolgend budget.”*

4.3 Levering van individuele voorzieningen: Persoonsgebonden budget

We denken met bovengenoemde manier van organiseren van zorg in natura voldoende keuzevrijheid voor de inwoners kunnen garanderen. Mochten inwoners toch een persoonsgebonden budget willen, dan is dat mogelijk. Hiervoor wordt een aparte regeling opgesteld. In lijn met het PGB “nieuwe stijl” vanuit de Awbz (PGB met trekkingsrecht) zal het PGB vanuit de Wmo niet meer op de rekening van de inwoner worden overgemaakt, maar op rekening van een administratiekantoor. Deze partij betaalt de zorgverlener die door de inwoner gekozen is.

4.4. Eigen bijdrage

Voor individuele voorzieningen die onder de Wmo vallen, kan een eigen bijdrage worden gevraagd. Ook de gemeente Rheden doet dit, en hiervoor worden nadere regels gesteld. De inning ervan blijft plaatsvinden door het Centraal Administratiekantoor (CAK). Voor een aantal voorzieningen binnen de Jeugdwet gaat gelden dat eigen bijdragen behouden blijven. Deze geldt voor méérkosten ten opzichte van een goedkoper alternatief. De Participatiewet kent geen wettelijke eigen bijdrage regeling. Wel kunnen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij een langdurig (om)scholingstraject, met de inwoner afspraken gemaakt worden over een terugbetalingsregeling.

4.5 Bijdrage naar draagkracht voor collectieve voorzieningen

Soms zijn aan algemene of collectieve activiteiten deelnemerskosten verbonden. In principe komen die volledig voor rekening van de inwoner. In die gevallen dat een inwoner aantoonbaar de deelnemersbijdrage niet kan betalen, kan deze in aanmerking komen voor een tegemoetkoming.

Keuzes 4.4.02 Investeren in vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, algemene en collectieve voorzieningen

- We blijven vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning stimuleren, ondersteunen en waarderen
- Goede algemene en collectieve voorzieningen worden gesubsidieerd
- Eventuele kosten voor het gebruik van collectieve voorzieningen of het deelnemen aan activiteiten komen voor rekening van de inwoner
- Inwoners die aantoonbaar een deelnemersbijdrage niet kunnen betalen, komen in aanmerking voor een bijdrageregeling

Keuze 4.4.03a Individuele voorzieningen: voorrang voor Persoonsvolgend Budget (PVB)

De zorg in natura wordt in principe ingekocht op een manier waarop het budget de inwoner volgt: een persoonsvolgend budget. Hierdoor krijgt de inwoner keuzevrijheid en flexibiliteit om zijn eigen maatwerkarrangement met een zorgaanbieder af te spreken.

Keuze 4.4.03b Individuele voorzieningen: persoonsgebonden budget (PGB) blijft mogelijk

De mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget blijft bestaan. In de praktijk wordt echter gestuurd op het gebruik van Zorg in Natura via het PVB.

Keuze 4.4.03c Individuele voorzieningen: bij uitzondering ZIN via afspraken met aanbieders

In uitzonderingsgevallen wordt de Zorg in Natura geregeld via vaste afspraken met zorgaanbieders.

Keuze 4.4.04 Eigen bijdragen

We kiezen voor het toepassen van eigen bijdragen

5. Fase 5: Monitoring en sturing

Het thema “Monitoring en sturing” speelt zowel een rol op het niveau van het individu als op het niveau van de gemeente. In deze paragraaf gaat het over monitoring en sturing op het individuele niveau. Monitoring en sturing op het niveau van de gemeente komen aan bod in hoofdstuk 5 “Beheer en sturing”.

5.1 Inwoner

Sturing op het niveau van de inwoner vindt plaats door middel van uitwisseling en samenspraak met betrokkenen: inwoner, ondersteuner(s) en gemeente. De mate waarin dit gebeurt, is afhankelijk van de complexiteit van de situatie, de noodzaak vanuit de gemeente en de wens van de inwoner.

De manier waarop het gebeurt, wordt met de inwoner besproken en hierover worden in het plan afspraken gemaakt.

In multiprobleemsituaties is de regisseur degene die het verloop van de uitvoering in de gaten houdt en waar nodig bijstuurt. Hij treedt hierover in overleg met de inwoner en, indien nodig, met de gemeente.

5.2 Uitwisseling van informatie

Een randvoorwaarde voor een goede tussentijdse monitoring is dat organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van een arrangement, elkaars bevindingen kunnen delen. Daarvoor is het nodig dat relevante informatie onderling kan worden uitgewisseld met inachtneming van de privacyvoorwaarden. De manier waarop deze informatie kan worden gedeeld, wordt nog nader onderzocht. Zie hiervoor ook Hoofdstuk 7 “Informatievoorziening en ICT”.

5.3 Financiën

Monitoring en sturing zijn in eerste instantie vooral gericht op het behalen van de gewenste resultaten, maar ook het bewaken van de beschikbare middelen is van belang. De betreffende consultant of regisseur bespreekt niet alleen de voortgang van het plan met de inwoner, maar ook de kosten.

6. Fase 6: Het resultaat

Het Klantproces is doorlopen als het resultaat – zoals afgesproken in het plan – is bereikt. In de praktijk betekent dit meestal dat de inwoner/het huishouden zich met minimale ondersteuning van voorzieningen goed kan redden in zijn eigen omgeving. Het kan echter ook betekenen dat juist zwaardere hulp of ondersteuning is toegekend.

5. RECHTSPOSITIE BURGERS

Inleiding

Als gevolg van de decentralisaties zullen naar verwachting beleidsterreinen op termijn worden samengevoegd. En zal er in de toekomst sprake zijn van een breed en integraal beleid in het sociale domein. Deze integraliteit in beleid maakt ook de vraag naar de mate van integraliteit van belangenbehartiging, cliënten- en burgerparticipatie, klachtenprocedure, rechtsbescherming en vertrouwensprocedure, kortom: de rechtspositie van de burgers, actueel.

Uitgaande van deze ontwikkelingen, schetsen wij in dit hoofdstuk een perspectief op het terrein van de rechtspositie. Met in het achterhoofd de gedachte dat inwoners waar nodig onafhankelijk ondersteund moeten worden.

De voorzieningen rondom de rechtspositie van de burgers zijn, naast het feit dat zij voorzien in een wettelijke rechtsbescherming, erop gericht een gelijkwaardig speelveld te creëren tussen inwoners en gemeente. Met als oogmerk verdergaande kwaliteitsverbetering van de dienstverlening voor de betrokken inwoner(s) en van de gemeentelijke dienstverlening als zodanig. Immers: “een klacht is een gratis advies”.

1. Wettelijke basis van participatie in “3D-verband”

De Wmo en de Participatiewet gaan uit van een vrijwel identieke opdracht. In de Wmo2015 en in de Participatiewet is opgenomen, dat gemeenten moeten regelen hoe zij het voor cliënten of hun vertegenwoordigers mogelijk maken om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen. Daarnaast moeten gemeenten regelen hoe cliënten of hun vertegenwoordigers, deel kunnen nemen aan periodiek overleg. Tevens wordt in de Wmo2015 bepaald dat gemeenten jaarlijks onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren.

In de Jeugdwet wordt ook melding gemaakt van burger- en cliëntparticipatie. In deze wet wordt benadrukt, dat gemeenten zich bij het opstellen van een beleidsplan dienen te vergewissen van de behoeften van kleine doelgroepen. Ook dient het beleidsplan Jeugdwet te worden afgestemd met het onderwijs, voor zover dit de afstemming en effectieve samenwerking met het onderwijs betreft.

Keuze 5.1.01 Betrekken burgers

In het beleidsproces gaan we zoveel als mogelijk uit van cocreatie met belanghebbenden in een zo vroeg mogelijk stadium van het beleidsproces.

Daarnaast hebben de zorginstellingen ook een opdracht hebben gekregen op het gebied van cliëntparticipatie. In het kader van opdrachtgeverschap kan de gemeente sturen op de kwaliteit van de belangenbehartiging binnen de gecontracteerde of gesubsidieerde instelling door dit bijvoorbeeld als eis te stellen bij de inkoop/contractering.

1.1 Wmo-raad en Cliëntenraad

Door de decentralisaties worden de raakvlakken en de overlap van de beleidsterreinen en cliënten in het sociaal domein steeds groter. Voorbeelden hiervan zijn multi-probleemgezinnen, mensen uit de GGZ die ook bekend zijn bij de Wwb en jeugdige gehandicapten met een Wajong-uitkering. Een breed, integraal sociaal beleid maakt een eenduidige, integrale advisering en bundeling van de krachten van de huidige adviesraden gewenst. Nu kennen we nog twee aparte cliëntenraden voor de doelgroepen Wwb en Wmo, werkzaam voor de gemeenten Rheden en Rozendaal gezamenlijk. De laatste tijd vindt er, omdat de materie dat steeds vaker vraagt, steeds vaker een geïntegreerde advisering plaats.

We kunnen ons heel goed één adviesraad op het sociale domein voorstellen. In veel gemeenten is dit al het geval.

Zo'n participatieraad/sociale raad zou een formele adviesrol kunnen krijgen, door zowel gevraagd als ongevraagd te adviseren. Een rol, die zij vanuit kennis en ervaring invult.

Zo'n raad kan voor de gemeente ook als denktank fungeren om te sparren over relevante nieuwe ontwikkelingen, vóór in het beleidsproces.

Dit is ook de wens van de huidige adviesraden.

In de advisering zou de participatieraad/sociale raad een generalistisch perspectief moeten hanteren: belangen- en doelgroepen overstijgend.

Belangrijk aandachtspunt is, evenals bij de huidige raden, dat de leden regelmatig contact onderhouden met de achterban en belangenorganisaties, om voeding te krijgen over wat er in de samenleving speelt. Dit betekent dat de leden ogen en oren moeten zijn in de samenleving.

Gelet op bovengenoemde ontwikkelingen in het sociaal domein zien wij in de toekomst een brede, integrale en gezamenlijke participatieraad/sociale raad voor de gemeenten Rheden en Rozendaal. Samen met de bestaande raden moet worden onderzocht hoe we op een redelijke termijn tot een dergelijke invulling kunnen komen. En op welke wijze we kennis en vaardigheden kunnen bevorderen om deze nieuwe integrale rol optimaal in te vullen.

Keuze 5.1.02 Eén adviesraad Sociaal domein

Gezien de complexiteit van het sociaal domein en onze bovengenoemde visie op cliëntparticipatie gaat de voorkeur van de gemeente uit om binnen een redelijke termijn te komen tot één adviesraad voor het hele sociale domein, voor de gemeenten Rheden en Rozendaal.

2. Eén integrale procedure

Binnen het sociaal domein hebben we te vaak maken met kwetsbare burgers wat kan leiden tot een grote ongelijkheid tussen de gemeente, met haar kennis en kunde, en de inwoner die een voorziening of ondersteuning nodig heeft.

In de Wmo2015 en de Jeugdwet is geen sprake meer van een verzekerd recht. De gemeente kijkt meer naar wat een burger nodig heeft dan naar waar een burger recht op heeft. Daardoor wordt het toetsen van de rechten van de inwoner complexer.

Om de positie van de inwoners te beschermen, willen we een goede rechtsbescherming integreren in het sociaal domein.

De wettelijke kwaliteitseisen ten aanzien van een klachtenregeling, bezwaar en beroeprecht en de ombudsmanprocedure op het gehele sociale domein zijn helder.

De gemeente Rozendaal voldoet aan de eisen op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

De gemeente beschikt over een onafhankelijke commissie bezwaarschriften, die de gemeentelijke bestuursorganen adviseert over de afdoening van inhoudelijke bezwaren tegen genomen besluiten.

En over een onafhankelijke ombudscommissie, die adviseert over de afdoening van klachten over de bejegening, nadat de interne klachtenprocedure op grond van de Algemene wet bestuursrecht is doorlopen.

3. Vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein

In een aantal wetten/sectoren is een verplichting voor vertrouwenswerk opgenomen. Voor de nieuwe Wmo en een deel van de nieuwe wet LZ (Langdurig Zorg, het toekomstige overblijfsel van de huidige Awbz) zal dat naar verwachting niet gelden.

In de Jeugdwet is er wel wat geregeld. De nieuwe jeugdwet behelst dat, net als nu het geval is, ook na de transitie van de Jeugdhulp, jongeren en ouders of familieleden het recht hebben op een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is er in principe voor om de verhouding tussen burger en hulpverlener in balans te brengen.

Toelichting Vertrouwenspersoon

Op grond van de nieuwe Jeugdwet moet een vertrouwenspersoon aan het volgende voldoen:

- *Hij/zij ondersteunt bij het omgaan met door cliënten of hun relaties ervaren problemen in de zorg, bij het bespreekbaar maken bij zorgverleners van deze problemen en bij het streven naar oplossingen daarvan. Een burger kan bijvoorbeeld iemand meenemen naar een – naar verwachting – “zwaar gesprek”; ook hier geldt dat dit zo mogelijk in eerste instantie iemand is uit het eigen netwerk; als dat niet lukt, moet - als vangnet - een beroep gedaan kunnen worden op een professionele vertrouwenspersoon; een vertrouwenspersoon kan ook dienen als wegwijzer of als klankbord; ook een mediationrol zou tot de mogelijkheden kunnen behoren;*
- *Het handhaven van hun cliëntenrechten, indien daar door zorgverleners geen recht aan wordt gedaan. Een vertrouwenspersoon draagt bij aan de gemoedsrust van de inwoner en is die inwoner van dienst in het verdere proces.*
- *Daar waar cliënten niet zelf in staat zijn hun problemen op te lossen en daar waar sprake is van meerdere vergelijkbare problemen van meerdere cliënten in een instelling, treden de vertrouwensorganisaties in contact met de instelling. Met medewerkers, leidinggevenden of bestuurders (afhankelijk van de problematiek) wordt besproken welke problemen zich met welke frequentie voordoen in de ogen van cliënten en op welke wijze een instelling individuele of vaker voorkomende problemen op zou kunnen lossen.*
- *Alle vertrouwenspersoon organisaties richten zich daarnaast op beleidsmakers en financiers van zorg om vaker voorkomende problemen via nieuw of aangepast beleid, tot een oplossing te brengen. Dat doen ze door middel van lobby, zowel landelijk als lokaal, vaak samen met cliënten(organisaties).*

3.1 Taken vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein

De taken van een vertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet, kunnen worden meegenomen in het takenpakket van een vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein. We stellen voor dat een inwoner van de gemeente Rozendaal, evenals die van de gemeente Rheden, een beroep kan doen op één vertrouwenspersoon, ongeacht welke zorg de inwoner vraagt. Dit betekent dat, naast de Jeugd, ook voor de Wmo-vragen en Wwb-vragen een vertrouwenspersoon als mogelijkheid aanwezig dient te zijn.

Als inwoner van de gemeente Rozendaal zou je niet moeten hoeven uitzoeken welke vertrouwenspersoon nu precies bij jouw soort zorg hoort. Het vertrouwenswerk is in essentie voor iedereen min of meer gelijk.

Vanuit het overleg met Wmo-raad en cliëntenraad Wwb heeft de gemeente Rheden een aantal elementen aan de rol en positie van vertrouwenspersoon toegevoegd. Dit leidt tot de volgende omschrijving. Hij of zij dient:

Vanuit de Jeugdwet:

- Ondersteuning te bieden bij problemen in de zorg
- Handhaven van de cliëntenrechten indien de zorgverlener dat niet doet
- Belangenbehartiging te verzorgen naar instellingen indien sprake van vergelijkbare problemen met meerdere cliënten
- Als organisatie van vertrouwenspersonen lobbyen naar beleidsmakers en financiers.

Vanuit de inbreng van Wmo-raad en Cliëntenraad Wwb:

- Dichtbij de inwoner te staan (gevoelsmatig);
- De inwoner serieus te nemen;
- Bij voorkeur een achtergrond als (ervaren) hulpverlener/ professional te hebben;
- Gemakkelijk en laagdrempelig bereikbaar te zijn;
- Direct beschikbaar te zijn (geen lange wachttijden);
- In principe de inwoner thuis te bezoeken;
- De functie dient door meerdere personen bekleed te worden, zodat er keuze is (als het niet klikt bijv.).

In deze rolopvatting dient de vertrouwenspersoon nog vóór de eerdergenoemde klachtenprocedure en ombudscommissie gepositioneerd te worden. De werkzaamheden van de vertrouwenspersoon zouden dan tot een minder gebruik van de andere twee voorzieningen kunnen leiden.

3.2 Regionale samenwerking?

Mogelijk kan de voorziening “Vertrouwenspersoon voor het sociale domein” in regionaal verband worden opgepakt, als langs die weg beter aan genoemde randvoorwaarden kan worden voldaan.

Keuze 5.3.01 Vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein, zo mogelijk regionaal
--

Een vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein, waarbij wordt onderzocht of dit regionaal kan worden opgepakt.

4. Second opinion

Door alle verandering in de nieuwe Wmo, Jeugdzorg, Participatiewet en door de bezuinigingen zullen veel zaken anders gaan lopen. Door het invoeren van een second opinion procedure wil de gemeente Rheden de inwoners een laagdrempelige mogelijkheid aanbieden om een andere professional naar het plan te laten kijken. Zo’n second opinion wordt gevraagd bij een collega medewerker van de gemeente en kan binnen enkele dagen plaatsvinden. Hiermee kan naar verwachting een deel van de langdurige procedures worden voorkomen.

De mogelijkheid van een second opinion is al opgenomen als keuzemogelijkheid in paragraaf 3.2 “Vraagverheldering”.

6. BEHEER EN STURING

Inleiding

In dit hoofdstuk komt naast “beheer en sturing” ook de monitoring op gemeentelijk niveau aan bod. De monitoring op cliëntniveau is besproken in hoofdstuk 3 “Het klantproces”.

1. Financiële afspraken inkoop

Gemeenten zijn in principe zelf verantwoordelijk voor de kosten van de zorg en bepalen dan ook individueel het volume van afname. Bij voorkeur wordt er naar gebruik afgerekend, volgens het profijtbeginsel: “de gebruiker betaalt”.

De voorkeur van Rozendaal gaat, in navolging van Rheden, uit naar regionaal af te sluiten raamcontracten, waarbinnen we als gemeente of burger (in het geval van een persoonsvolgend budget) de ruimte houden in keuze en omvang van afname. En vervolgens, op basis van het woonplaatsbeginsel, per gebruik(er) afrekenen. Er worden geen volumeafspraken gemaakt. Deze oplossing is in het belang van de burger en leidt tot een sturingsmechanisme vanuit de gemeente op de kosten: via prijsafspraken, raamcontract en omvang afname.

Soms is deze vorm van contractering echter niet mogelijk. Zo is er bijvoorbeeld de 3^e-lijns-jeugdzorg, waarvan de financiering al door het Rijk uit het landelijke budget gehaald is. Hiervoor is ook een Landelijk Transitiearrangement vastgesteld. Het gaat hierbij om zeer specialistische voorzieningen waar slechts incidenteel gebruik van wordt gemaakt. Het belang van het in stand houden van dergelijke voorzieningen is dermate groot dat deze op basis van solidariteit door alle gemeenten gezamenlijk gedragen wordt.

Verder zijn er, vooral op het gebied van de Jeugd, regionale voorzieningen zoals het Bureau Jeugdzorg waarbij de instandhouding van de desbetreffende organisaties in het geding is. Daardoor zijn volumetoezeggingen van belang, terwijl er door de verschillende gemeenten een sterk wisselend gebruik van deze voorzieningen gemaakt wordt. Op basis van gezamenlijke regionale afspraken, ook wel arrangementen genoemd, wordt er dan collectief een contract afgesloten.

De afrekening vanuit elke individuele gemeente, met andere woorden het verdeelmodel, is bij een dergelijke constructie nog een apart onderwerp. Deze afrekening kan namelijk geschieden op basis van inwoneraantal, historisch gebruik (bijvoorbeeld: t-1) of woonplaatsbeginsel.

In deze gevallen kiest Rozendaal als vorm van afrekening zo veel mogelijk voor een mengvorm van profijtbeginsel en een vorm van regionale solidariteit, om schommelingen in aantallen te kunnen opvangen. Financiering op basis van inwonertal is in dit geval niet wenselijk omdat dit iedere prikkel om door middel van preventieve activiteiten te kunnen besparen op zwaardere vormen van zorg weghaalt.

Keuze 6.1.01 Lokale inkoop

Lokale inkoop vindt plaats op basis van maatwerk en eventueel raamcontracten. De gemeente Rozendaal wordt hierbij, evenals tot op heden het geval is, vertegenwoordigd door de gemeente Rheden.

Keuzes 6.1.02 Regionale inkoop

- Voorkeur voor raamcontracten met optimale ruimte bij de invulling en afname door inwoner/gebruiker dan wel gemeente.
- Wanneer op basis van volumeafspraken wordt ingekocht, dan voorkeur voor afrekening op basis van woonplaatsbeginsel in combinatie met historisch gebruik.
- Voorkeur voor instelling van een regionaal solidariteitsfonds.

2. Sturing in de toekomst

Uitgangspunt van het sociaal beleid is: een andere rol van de overheid, meer eigen regie bij de burger en de samenleving en het benutten van de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de burgers. Het gaat om een veranderend samenspel tussen burgers, aanbieders en gemeente. De gemeente heeft een verantwoordelijkheid op beleidsniveau, maar ook voor een kwalitatief goed niveau van uitvoering.

Met de drie decentralisaties is de gemeente immers op een groot aantal terreinen verantwoordelijk geworden voor de hulp aan en ondersteuning van haar burgers en zij draagt daar ook de financiële verantwoordelijkheid voor.

Dat de gemeente de verantwoordelijkheid heeft voor de invulling en uitvoering van de wet, betekent niet dat zij deze ook feitelijk alles zelf uit moet voeren. Het is juist van belang diverse taken en verantwoordelijkheden in het sociaal domein goed te beleggen bij die partijen die daar goed in zijn. In dit geval is de relatie met de gemeente Rheden van groot belang, omdat Rozendaal de capaciteit en de functiescheiding mist om de cliëntcontacten zelf te behartigen.

Ten gevolge van de decentralisaties in het sociale domein komen veel meer taken bij de gemeente, ketenpartners en burgers te liggen. Dat betekent ook dat de verantwoording naar dat niveau verschuift. Wij noemen dat horizontale verantwoording.

Twee kanttekeningen

1. Deze ontwikkeling naar horizontale verantwoording is overigens al langer gaande. Een voorbeeld is de horizontale verantwoording in het kader van de Wmo, verplicht sinds de invoering van deze wet in 2007. Volgens de huidige Wmo, art. 9, moet het college, verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, over deze uitvoering verantwoording afleggen aan de volksvertegenwoordiging, aan vertegenwoordigers van cliënten en aan de burgers in het algemeen. Het college moet vóór 1 juli publiceren over de resultaten, in het voorafgaande jaar, met betrekking tot: a. De cliëntteoredenheid; b. De prestaties op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning. In de nieuwe Wmo2015 staat hier ook een passage over opgenomen.

2. Het Rijk blijft verantwoordelijk voor het sociale systeem als geheel. Vanuit deze "systeemverantwoordelijkheid" zal het Rijk ook in de toekomst verantwoordingsinformatie vanuit de gemeenten willen ontvangen.

3. Sturing dienstverlening

In deze paragraaf worden de belangrijkste keuzes toegelicht op het gebied van de stuurinformatie rond de nieuwe taken in het sociale domein. Hierbij wordt uitgegaan van het huidige dienstverleningsconcept van de gemeente.

Stuurinformatie bestaat uit:

- Streefwaarden: welke maatschappelijke doelen politiek en bestuur willen bereiken in het sociale domein. Ze gaan over de vragen als: wanneer zijn we tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Waar doen we het goed genoeg? Waar kan het beter?
- Beleidsinformatie: informatie die een onderbouwing vormt voor de toekomstige beleidskeuzes die we maken en de evaluatie daarvan.
- Proces- en verantwoordingsinformatie: informatie die nodig is om operationele en tactische processen in de gemeente aan te sturen. Ook de financiële verantwoording en de formele verantwoordingsinformatie valt hier onder.

Bij meting van streefwaarden en vervolgens sturing op de resultaten, is het belangrijk dat de doelen die we willen bereiken helder zijn. Vervolgens kunnen we een uitwerking maken naar de juiste indicatoren die echt iets zeggen over de vraag in hoeverre deze doelen bereikt zijn.

We hanteren bij het opstellen van de stuurinformatie daarom de volgende uitgangspunten:

- Onze stuurinformatie is gebaseerd op de maatschappelijke doelstellingen die we willen bereiken.
- We gaan uit van haalbare stuurinformatie, met aandacht voor de verhouding tussen kosten en opbrengsten en de bruikbaarheid van de informatie.

- Per domein kunnen (zorg, werk/inkomen/jeugd) andere indicatoren worden gebruikt.
- Stuurinformatie is zo SMART mogelijk gedefinieerd (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

3.1 Streefwaarden

De maatschappelijke doelen, die hier compact geformuleerd zijn en die we met streefwaarden willen meten, zijn:

1. Algemeen (alle domeinen):
inwoners lossen hun eigen en elkaars problemen zoveel mogelijk zelf op.
Inwoners zijn tevreden over de dienstverlening in het sociale domein.
2. Werk en Inkomen:
mensen voorzien zoveel mogelijk in hun eigen inkomen.
3. Wmo:
mensen kunnen blijven functioneren in hun eigen leefomgeving.
4. Jeugd:
kinderen groeien op in een veilige omgeving.
kinderen ontwikkelen zich tot zelfredzame volwassenen.

De maatschappelijke doelen worden verder uitgewerkt en vertaald naar streefwaarden. In dit document worden enkel de streefwaarden voor het Sociale domein als geheel weergegeven. De streefwaarden voor de afzonderlijke decentralisaties (2. Werk en Inkomen, 3. Wmo en 4. Jeugd) vindt u in bijlage 2 bij deze nota. Deze worden verder uitgewerkt in het geactualiseerde Meerjarenbeleidsplan Wmo 2013-2016, het geactualiseerde Beleidsplan re-integratie en de Nota Jeugdhulp.

Ad 1. Streefwaarden algemeen (alle domeinen decentralisatie)

Maatschappelijk doel:

1. Inwoners lossen hun eigen en elkaars problemen zoveel mogelijk zelf op.
2. Inwoners zijn tevreden over de dienstverlening in het sociale domein.

Afgeleide doelstelling:

1. Voor inwoners die een beroep doen op de gemeente (al dan niet via verwijzing door vindplaatsen) wordt een integraal plan opgesteld waarbij vrijwilligerswerk een onderdeel is.
2. We vragen inwoners naar hun tevredenheid over de dienstverlening door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek.

Meetbare streefwaarde:

1. We meten in alle plannen in hoeverre er een vorm van participatie is opgenomen. Streefwaarde is dat dit in 50% van alle plannen het geval is.

We meten deze streefwaarde bij de fase 'Plan' uit het klantproces.

2. We voeren twee soorten klanttevredenheidsonderzoeken uit.

Ten eerste door een steekproef van alle inwoners te vragen naar hun tevredenheid over de dienstverlening door de gemeente en dit te combineren met andere vragen over leefomgeving en buurt. We doen dit op basis van een landelijke benchmark: Waar-staat-je-gemeente. Dit geeft een algemeen beeld.

Ten tweede door na afloop van een dienstverleningsstap (bijv. na afloop van een traject) gericht klanten te vragen naar hun tevredenheid.

Keuze 6.3.01 Streefwaarden voor het sociale domein

Voor het gehele sociale domein hanteren we als streefwaarden: de klanttevredenheid, de mate waarin in arrangementen/plannen de inzet van vrijwilligerswerk is meegenomen en de financiële houdbaarheid.

Keuze 6.3.02 Aandacht voor het bereiken van maatschappelijke doelen

Per domein hanteren we streefwaarden die iets zeggen over de maatschappelijke doelen die we per domein willen bereiken. We meten de streefwaarden tijdens de uitvoering van de dienstverleningsprocessen.

3.2 Beleids- en procesinformatie

Beleidsinformatie gaat over de achterliggende cijfers rond maatschappelijke effecten van dienstverlening in het sociale domein, demografische cijfers, klanttevredenheid enzovoort.

“Beleidsinformatie” is van belang omdat deze in de beleidscyclus zicht geeft op de effecten van het gevoerde beleid, en daarmee input levert voor bijstelling of nieuw beleid. Hij is van belang voor het college om invulling te geven aan zijn verantwoordelijkheid en om verantwoording te kunnen afleggen aan de raad.

“Procesinformatie” is informatie, die nodig is voor het uitvoeren van dienstverleningsprocessen en beheerstaken, zoals financieel beheer, inkoop.

Uiteraard zal per domein altijd gemeten en gecontroleerd worden op het naleven van de regels waar dit wettelijk is voorgeschreven (rechtmatigheid). M.a.w. in het sociale domein blijven we de wettelijk voorgeschreven verantwoordingsinformatie leveren en meten en sturen waar dit wettelijk vereist wordt. Deze informatie wordt per domein geleverd vanuit nu reeds in gebruik zijnde informatiesystemen. Het betreft:

1. Wmo

Binnen de Wmo is een decentralisatiemonitor ontwikkeld. Deze monitor geeft vooral inzicht in de daadwerkelijke zorg die geleverd is. Op dit moment alleen voor AWBZ en Wmo, in de toekomst ook voor jeugd. De decentralisatiemonitor geeft inzicht in kosten, aantallen geleverde voorziening, soorten indicaties, leveranciers enzovoort.

Ter informatie: de gemeente Rozendaal maakt tot nu toe geen gebruik van deze monitor waarvan de goedkoopste variant € 1.500,- kost. Echter de informatie van VEKTIS biedt ook al inzicht in de relevante aantallen.

2. Werk en Inkomen

Huidige beleids- en procesinformatie voldoet.

Wellicht wordt dit door de gemeente Rheden aangevuld met de Divosa benchmark “Werk en Inkomen”.

3. Jeugd

Voor jeugd zijn beschikbaar de veiligheidsmonitor, verzuimmonitor, onderzoek naar schoolverlaters en diverse onderzoeken door GGD. Vanuit CJG wordt een extra onderzoek gedaan naar 15-16 jarigen. Ook VEKTIS stelt informatie beschikbaar over het Jeugdbeleid.

Voor de periode 2015-2016 biedt dit voldoende informatie voor het jeugdbeleid.

4. Algemeen (hele sociale domein)

Hoewel er veel informatie per domein beschikbaar is, missen we nog beleidsinformatie over het gehele sociale domein.

Met name het meervoudig gebruik van voorzieningen, en de ontwikkeling daarin, is interessant. Het gaat hier om “stapelingeffecten”.

Om inzicht te krijgen in de stapelingeffecten over het gehele sociale domein, stellen we voor om deel te nemen aan de landelijke benchmark “Waar staat je gemeente”, uitgevoerd in opdracht van KING.

In deze benchmark is informatie beschikbaar over de stapelingeffecten over: Welzijn en Zorg, Arbeidsparticipatie, Onderwijs en Inkomensondersteuning. Deze informatie wordt gecombineerd met resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken. Jeugd zal hierin vanaf 2015 worden meegenomen.

3.3 Informatie op de langere termijn

Op de langere termijn is meer gedetailleerde informatie tot op het niveau van een buurt of straat of

zelfs gezin, gecombineerde met financiële stuurinformatie, ook voor de uitvoering van de dienstverlening wenselijk. Zeker indien dit gecombineerd kan worden met het meten van de streefwaarden.

Vanwege privacy redenen kan deze informatie nu nog niet beschikbaar gemaakt worden op gezinsniveau. Daarmee is dus ook niet duidelijk in welke gezinnen sprake is van multiproblematiek. Gezien de complexiteit van het ontwikkelen van goede stuurinformatie en de ontwikkelkosten, stellen we voor om dit onderwerp op regionaal niveau op te pakken. Op dit moment is er nog geen planning wanneer een regionale oplossing voor managementinformatie beschikbaar komt.

Keuze 6.3.03 Aansluiten bij benchmark "Waar staat je gemeente"

Bij de management informatie sluiten we zoveel mogelijk aan op bestaande informatie per domein. Stapelingeffecten voor het gehele sociale domein worden zichtbaar gemaakt door aan te sluiten bij de landelijke benchmark "Waar staat je gemeente", uitgevoerd door KING.

Keuze 6.3.04 Regionale stuurinformatie

Zodra op regionaal niveau een oplossing voor het leveren van stuurinformatie beschikbaar komt zullen we hierop aansluiten.

Keuze 6.3.05 Actualiseren afspraken met Rheden

De afspraken met de gemeente Rheden met betrekking tot beleids- en managementinformatie actualiseren en aanscherpen in relatie tot de grotere risico's die gemeenten gaan lopen.

7. INFORMATIEVOORZIENING EN ICT

Voor de nieuwe dienstverlening in het sociale domein wordt het Rhedense procesmodel gebruikt, het “Klantproces Rheden sociaal”. Dit model is uitgewerkt in hoofdstuk 4. In dit model is ook een eerste aanzet gegeven voor de informatievoorziening.

In dit proces worden de volgende fasen onderscheiden:

1. Klantvraag (incl. melding)
2. Vraagverheldering
3. Plan (enkelvoudig of meervoudig)
4. Uitvoering plan
5. Administratieve taken (een samenvoeging van de fasen 5. “Monitoring en sturing” en 6. “Levering” uit het klantproces.)

In Bijlage 4 is een architectuurmodel opgenomen voor de informatievoorziening 3D. Dit model wordt momenteel afgestemd met het regionale project Informatievoorziening 3D.

1. Dienstverlening aan klanten

De gemeente Rheden verzorgt voor Rozendaal de informatievoorziening rond dienstverlening aan klanten en is daar relatief ver mee. Deze informatievoorziening, gebaseerd op klantvolgsysteem, zaakgericht werken en dienstverlening, wordt momenteel ingevoerd in de domeinen inkomen, werk, Wmo en schulddienstverlening. Deze informatievoorziening past in de kaders van het procesmodel van Rheden Sociaal. Deze is relatief eenvoudig uit te breiden tot ondersteuning van het sociaal expert netwerk (SEN), met 1 plan 1 gezin.

Informatievoorziening per 1-1-2015

Hieronder wordt per fase aangegeven welke informatievoorziening per 1-1-2015 gerealiseerd kan zijn:

1. Klantvraag (incl. melding):

- Sociale kaart voor het vinden van informatie door klanten, en hulpverleners onderling.
- Ondersteuning voor vastleggen van meldingen (door inwoners, vindplaatsen, externe meldpunten via de kanalen: Internet, Telefoon, Post). Meldingen worden per klant vastgelegd als zaak.
- Vraag en aanbod platform eigen kracht.

De rol van de gemeente Rozendaal hierin zal nog verder moeten worden uitgewerkt. In hoeverre kunnen meldingen en andere klantsignalen die bij onze gemeente binnenkomen op zo’n manier worden vastgelegd, dat ze gekoppeld kunnen worden aan de informatievoorziening van de gemeente Rheden? Of, indien mogelijk, aan het zaakstelsel van de gemeente Rheden? Het gaat hier vooral om telefoontjes van inwoners die een beroep willen doen op een voorziening en nog niet weten dat de uitvoering is uitbesteed aan de gemeente Rheden. Onder het motto “Elke deur is een voordeur” ligt het in de rede deze signalen meteen goed door te geven aan Rheden.

Vooruitlopend op de keuzes die wij als gemeente Rozendaal zelf zullen maken met betrekking tot een zaakstelsel, wordt gekozen voor een zo licht mogelijke vorm. Dus eerder voor een melding via een webformulier, dan door middel van het inloggen in het Rhedense zaakstelsel. Deze tweede optie zal extra kosten met zich meebrengen omdat hierbij mogelijk sprake zal zijn van licentiekosten.

Keuze 7.1.01 Relatie leggen tussen meldingen in Rozendaal en Rhedens klantinformatiesysteem

In overleg met de gemeente Rheden bepalen of en zo ja, op welke wijze, meldingen en andere signalen die bij de gemeente Rozendaal binnenkomen, binnen het Rhedense klantinformatiesysteem kunnen worden geïntegreerd. Vooruitlopend op de keuzes die wij zelf maken, kiezen wij hierbij vooralsnog voor een zo licht mogelijke vorm.

2. Vraagverheldering:

- Ondersteuning van het Sociaal loket. Het sociaal meldpunt krijgt klantvragen en meldingen binnen. Per vraag/melding wordt geanalyseerd wat met de melding gedaan wordt. Waar nodig, worden afspraken gemaakt en vastgelegd voor het vervolg (bv. het plannen van een gesprek, doorgeven aan SEN).

Het resultaat van de vraagverheldering wordt vastgelegd en is beschikbaar voor degene die verder gaat met de vraag of melding.

3. Plan:

- Ondersteuning voor het opslaan en delen van informatie uit keukentafelgesprek en arrangement / plan. Vastleggen van:

- de door de klant ondertekende versie van plan/arrangement;
- eventuele andere informatie die van belang is voor het gezin (bijv. second opinion, advies van specialisten enz.);
- een eventuele beschikking die voortvloeit uit het plan.

- Omdat de gemeente verplicht is gebruik te maken van de basisregistratie personen wordt per lid van het gezin één dossier gemaakt. Besluiten over voorzieningen worden per persoon opgeslagen. Indien er sprake is van een gezinsplan, wordt per lid van het gezin een dossier gemaakt en de dossiers worden onderling gerelateerd.

- Met bovenstaande ontstaat dus een klantdossier waarbij per klant inzichtelijk is welke meldingen, vragen en voorzieningen deze klant heeft lopen incl. de status.

- In alle dienstverlening in het sociale domein -dus ook bij eenvoudige/enkelvoudige vragen - wordt een plan gemaakt, en op bovenstaande wijze opgeslagen. Dit plan kan echter zeer kort zijn.

Keuze 7.1.02 Opslag van het Plan

Wij gaan ervan uit, dat de wijze waarop het Plan wordt opgeslagen, voor de klanten uit Rozendaal op dezelfde wijze zal plaatsvinden als voor de klanten uit Rheden.

Of dit ook feitelijk voor de Rozendaalse klanten geldt en zo nee, op welke wijze dit zal gebeuren en wat de gemeente Rozendaal hieraan nog moet bijdragen, wordt nog met Rheden besproken.

4. Uitvoering plan:

- Er is een beperkte ondersteuning voor het bewaken van de uitvoering van een plan (d.m.v. acties).

5. Beheer:

- Burgerportaal waarin de klant inzage kan krijgen in relevante documenten (voor zover geautoriseerd). De vraag ligt voor of en zo ja, wanneer, deze laatste stap, gerealiseerd moet worden voor de inwoners van Rozendaal. De verhouding tussen kosten, zowel financieel als personeel, en opbrengsten zal hierbij een rol spelen.

Keuze 7.1.03 Wijzen van verbinden met Burgerportaal gemeente Rheden

De wijze waarop de inwoners van de gemeente Rozendaal kunnen worden verbonden aan het Burgerportaal, zal nog met Rheden dienen te worden besproken. Hierbij komen vragen aan de orde als: moet dit via de website van Rozendaal? Zo ja, is daarvoor een link op de website voldoende, of moet er daadwerkelijk een portaal komen op de eigen website? Dit portaal moet dan wel gevoed worden door gegevens van Rheden/derden. Wij hebben deze gegevens niet zelf.

2. Informatievoorziening korte termijn (1-3 jaar)

Het realiseren van een robuuste informatievoorziening rond de 3D op regionaal niveau is onvermijdelijk. De investeringen om tot een complete informatievoorziening te komen, zijn echter erg hoog. Het gaat om complexe informatievoorziening, waarbij ook regionaal werkende aanbieders

steeds beter ondersteund moeten worden.

Er liggen op dit moment nog geen concrete plannen om een complete informatievoorziening 3D op regionaal nivo op korte termijn te realiseren. Wel zal een gezamenlijke architectuur ontwikkeld worden en zullen deeloplossingen gerealiseerd worden.

Een "Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein" (VISD) van VNG en KING heeft bovendien geleerd dat er momenteel geen leveranciers zijn die kant en klare integrale oplossingen leveren. Op deelterreinen zijn er oplossingen maar geen enkele leverancier heeft een compleet portfolio dat aan alle eisen voldoet.

Gezien de verschillen in de regio zal het bovendien niet eenvoudig zijn tot een gezamenlijk pakket van eisen te komen. Door de omvang van de levering moet er bovendien Europees worden aanbesteed en dat betekent dat er rekening gehouden moet worden met een langere doorlooptijd. Ook conversie van bestaande informatie naar een nieuw systeem geeft risico's en kost veel tijd en geld.

Om bovenstaande redenen is het geen optie om op korte termijn (voor 1-1-2015) een compleet nieuw regionaal informatiesysteem 3D te implementeren.

Gezien de in de vorige paragraaf gemaakte analyse is de verwachting dat we de dienstverlening in het sociale domein voor de korte termijn (1-3 jaar) met de bestaande informatiesystemen kunnen ondersteunen. Op onderdelen aangevuld met enkele pragmatische oplossingen (bij voorkeur regionaal, indien beschikbaar).

Deze bestaande systemen zijn niet perfect, maar voor een periode tot 3 jaar wel voldoende.

Deze keuze wordt, naast het feit dat pragmatische oplossingen beschikbaar zijn, ook in belangrijke mate ingegeven door overwegingen rond risicobeheersing en het voorkómen van grote desinvesteringen.

Omdat samenwerking op de langere termijn wel de weg is om te gaan, investeert gemeente Rheden mede namens Rozendaal (in tijd) wel in samenwerking, om te komen tot een regionale architectuur voor de informatievoorziening 3D, gebaseerd op de resultaten van het landelijke VISD project.

Keuzes 7.2.01 Informatievoorziening korte termijn (1-3 jaar)

Op korte termijn richten we ons op het zoveel mogelijk gebruik maken van "proven technology" en bestaande oplossingen, waar nodig aangevuld met pragmatische kleinschalige standaard/aangekochte oplossingen, tegen beperkte kosten

- Investeren in het ontwikkelen van een gezamenlijke regionale architectuur
- Kleinschalige oplossingen realiseren voor verplichtingen administratie en contractbeheer

3. Informatievoorziening lange termijn 3 jaar en langer

De gemeente Rozendaal is er, evenals Rheden, er van overtuigd dat op de langere termijn de voorkeur gegeven moet worden aan een robuuste regionale informatievoorziening 3D, met andere woorden: in de samenwerking van de twaalf gemeenten. In de regio is reeds de keuze gemaakt om hierbij uit te gaan van de landelijke standaarden en specificaties van het project Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein (VISD).

Daarbij voorzien we een geleidelijke migratie van lokale oplossingen naar regionale oplossingen zodra deze beschikbaar komen en voldoende robuust en uitontwikkeld zijn. De gemeente Rheden zal mede namens Rozendaal met de regio een transitieplan ontwikkelen om deze migratie vorm te geven.

Toelichting

De voorgestelde VISD specificaties gaan uit van een in hoge mate configureerbare en aanpasbare informatievoorziening. Het biedt een generieke infrastructuur met maatwerk dienstverlening waarbij de lokale politieke keuzes rond klantbenadering, dienstverlening, verantwoording en sturing meegenomen kunnen worden. Het gaat daarbij nadrukkelijk niet om maatwerk, maar om 'zero coding' configureerbaarheid, zodat klanten geholpen kunnen worden op de manier die de lokale politiek heeft besloten.

Keuze 7.3.01 Informatievoorziening lange termijn

Op de langere termijn sluiten we aan bij een regionale informatievoorziening op het moment dat deze voldoende robuust en uitontwikkeld is. De regionale informatievoorziening is gebaseerd op landelijke standaarden en de resultaten van het VISD project.

Ter informatie. De gemeente Rheden kiest voor de langere termijn zo veel mogelijk voor een generieke ICT-oplossing. Uit de Rhedense keuzenota:

“Een randvoorwaarde is nog, dat de oplossingen in het kader van de drie decentralisaties bij voorkeur generiek moeten zijn, d.w.z. ook toepasbaar op andere domeinen zoals burgerzaken, vergunningen, meldingen enz. We gaan uit van integrale dienstverlening aan de inwoners en de bedrijven.”

Keuze 7.3.02 Onderzoek samenwerkingsmogelijkheden Rheden

Bij de keuze van de gemeente Rozendaal om al of niet te kiezen voor een generieke ICT aanpak, nemen wij de samenwerkingrelatie met de gemeente Rheden voor wat betreft de klantcontacten Sociaal domein mee in onze afwegingen. De keuzenota Sociaal domein is echter niet het instrument om keuzes te maken met betrekking tot onze ICT aanpak.

Toelichting:

Met betrekking tot het al of niet kiezen voor een generieke ICT aanpak, dient de gemeente Rozendaal nog diverse beslissingen te nemen. Hoe gaan we dit vormgeven in Rozendaal? Is er een zaakstelsel nodig? Moet de website worden aangepast? De samenwerking met de gemeente Rheden in het kader van de klantcontacten Sociaal domein vormt hierbij één van de factoren, naast vele andere.

8. FINANCIEN

Inleiding

In de hier voorliggende financiële paragraaf zijn de budgetten opgenomen. De omvang van deze budgetten is gebaseerd op informatie uit de Meicirculaire 2014, die is verwerkt in de gemeentelijke Voorjaarsnota. Indicaties over kosten zijn bepaald op basis van gegevens van gebruik.

1. Budgetten

In de Voorjaarsnota 2014 zijn de volgende budgetten opgenomen:

Wmo	2014	2015	2016	2017	2018
Sociaal deelfonds: Wmo 2015	n.v.t.	178.457	186.981	181.786	181.282
Wmo- Integratie-uitkering	105.403	74.927 *	74.927	74.927	74.927
Decentralisatie-uitkering mantelzorg	369	0	0	0	0

(*) Er vindt in 2015 een bezuiniging plaats van 40% op het budget Hulp bij het huishouden.

Jeugdhulp	2014	2015	2016	2017	2018
Sociaal deelfonds: Jeugd	n.v.t.	215.482	212.418	205.232	206.513
Decentralisatie-uitkering CJG	30.925	30.925	30.925	30.925	30.925
Decentralisatie-uitkering invoeringskosten decentralisatie jeugdzorg	34.059	0	0	0	0

De bedragen voor de uitvoering van de Participatiewet waren ten tijde van het opstellen van de Voorjaarsnota nog niet bekend. Inmiddels, augustus 2014, zijn zij dat wel.

Werk en inkomen	2014	2015	2016	2017	2018
Sociaal deelfonds: Participatiewet Voorlopige verdeling	n.v.t.	54.422 (*)			
Inkomensdeel Wwb					
(*) waarvan 8.373 P-budget (klassieke en nieuwe doelgroep) en 46.049 WSW					

Sociaal deelfonds

Het Rijk heeft aangegeven de middelen voor de decentralisaties in 2015 beschikbaar te stellen in één uitkering genaamd "sociaal deelfonds", welke onderdeel zal zijn van de algemene uitkering. De aard van de uitkering is dat het een integratie uitkering zal zijn met een tijdelijk (3 jaren) bestedingsdoel. Eventuele resterende middelen mogen niet ingezet worden voor andere doelen. Daarnaast heeft het Rijk aangegeven de inzet van middelen vanuit zijn systeemverantwoordelijkheid te zullen monitoren. Van het Rijk ontvangt de gemeente één budget voor de decentralisaties. Voor deze middelen moeten we de instellingen financieren en de eigen kosten dragen voor de uitvoering. Naast het grote budget ontvangt de gemeente in 2014 middelen voor de invoering van de decentralisaties bijvoorbeeld invoeringskosten Jeugdwet.

2. Kosten

Uitgangspunt van beleid is, dat de gemeente de decentralisaties gaat uitvoeren binnen de door het Rijk beschikbaar gestelde budget. Dit is in overeenstemming met het binnen de Kadernota Social domein genoemde uitgangspunt van "Budgettaire neutraliteit".

Op dit moment is de transitie van de taken in volle gang en worden eerste contouren van toekomstige verplichtingen zichtbaar. Zo maakt de VNG afspraken met landelijk werkende instellingen die specialistische Jeugdhulp leveren en hebben de gemeenten eind februari 2014 een besluit genomen over de inkoop bij Bureau Jeugdzorg.

Voor de Wmo geldt, dat deze al voor een ruim deel uitgevoerd wordt door de gemeenten.

Om de continuïteit van de voorzieningen in het kader van het sociaal domein te kunnen garanderen en de noodzakelijke voorbereidingen voor de uitvoering te organiseren, is de gemeente genoodzaakt in 2014 de verplichtingen voor 2015 aan te gaan. Instellingen moeten op tijd weten waar ze aan toe zijn en wij en zij kunnen niet wachten met de het inregelen van de organisatie tot 1 januari 2015.

Daarom hebben de colleges in de twaalf samenwerkende gemeenten in regio Arnhem in juli 2014 afspraken gemaakt over een budgetgarantie aan de uitvoerende instellingen voor de nieuwe Wmo-taken en de Jeugdhulp. De vertaling naar Rozendaal vindt u hieronder:

		Inkoop 2013	Inkoop 2013 + 5%	Inkoop 2013 + 10%
Jeugd:				
Budget (Meicirculaire 2014)		215.482	€ 215.482	€ 215.482
Verplichtingen: RTA/BJZ/toegang		<u>€ 50.232</u>	<u>€ 50.232</u>	<u>€ 50.232</u>
Beschikbaar voor inkoop zorg		€ 165.250	€ 165.250	€ 165.250
	€		€	€
<i>Inkoop zorg 2015 (65% van A)</i>	95.354	100.121	104.889	
	€			
<i>Inkoop zorg 2015 (35% van A)</i>	<u>51.344</u>	<u>€ 53.912</u>	<u>€ 56.479</u>	
Totaal 2015 (= Uitkomst uitvraag 2013): A		<u>€ 146.698</u>	<u>€ 154.033</u>	<u>€ 161.368</u>
Resultaat 2015		€ 18.552	€ 11.217	€ 3.883
WMO:				
Budget (Meicirculaire 2014)		€ 178.457	€ 178.457	€ 178.457
Eigen bijdrage (schatting)		<u>€ 10.200</u>	<u>€ 10.200</u>	<u>€ 10.200</u>
Beschikbare middelen		€ 188.657	€ 188.657	€ 188.657
Verplichtingen: RTA/toegang (*)		<u>€ 29.328</u>	<u>€ 29.328</u>	<u>€ 29.328</u>
Beschikbaar voor inkoop zorg		€ 159.329	€ 159.329	€ 159.329
	€			
<i>Inkoop zorg 2015 (65% van A)</i>	68.749	€ 72.186	€ 75.624	
	€			
<i>Inkoop zorg 2015 (35% van A)</i>	<u>37.018</u>	<u>€ 38.869</u>	<u>€ 40.720</u>	
Totaal 2015 (= Uitkomst uitvraag 2013 ad € 37.774 * 280 %): A		<u>€ 105.767</u>	<u>€ 111.055</u>	<u>€ 116.344</u>
Resultaat 2015		€ 53.562	€ 48.274	€ 42.985

Zoals u ziet, is er in de middelen die gemeenten van het Rijk ontvangen, ook rekening gehouden met gemeentelijke uitvoeringskosten.

Bovenvermelde kosten, zijn de kosten die gemaakt zullen worden bij ongewijzigd beleid. Er moet nog een strategie met betrekking tot bezuinigingen ontwikkeld worden. De transitie van taken zal, alleen al uit bezuinigingsoogpunt, gepaard dienen te gaan met een transformatie.

Analyse

Op basis van bovenstaande aannames stevent de gemeente Rozendaal voor de Jeugdwet af op een klein overschot in 2015. Voor de nieuwe taken in het kader van de Wmo2015 gaat het, zoals het er nu naar uitziet, om een groter overschot. Dit is op basis van historische budgetten, dus op basis van feitelijk gebruik.

In de toekomst zal sprake zijn van budgetten op basis van objectieve criteria. Deze criteria, zoals inwonertal en aantal jongeren, zijn nadelig voor Rozendaal omdat deze leiden tot een lager "basisbudget".

Hierbij moet echter een voorbehoud worden gemaakt. De te verwachten uitgaven in de decentralisaties zijn opgesteld op basis van het gebruik van de voorzieningen op dit moment. Omdat binnen het sociaal domein altijd sprake is van verschuivingen van gebruik (immers instroom en uitstroom van cliënten is een continu proces) kunnen deze bedragen aangehouden worden als hooguit richtinggevend.

3. Risicoreserve

De gemeente Rozendaal hanteert het principe, de wetten worden uitgevoerd binnen de door het rijk beschikbare gestelde middelen. Echter, de decentralisatie van taken gaat gepaard met bezuinigingen. En, zoals hiervoor geschetst, de gemeente Rozendaal zal nadeel ondervinden van de objectieve verdeelmethodiek van de Rijksbijdrage die naar verwachting, na een overgangstermijn van een of twee jaar, uiterlijk in 2018 van kracht zal worden. Er is dus sprake van een niet te verwaarlozen risico.

Keuze 8.3.01 Risicoreserve

Een risicoreserve instellen. De omvang van deze reserve moet nog nader worden uitgezocht.

9. DE PRAKTIJK

1. Gebieden en kernfuncties

Het zo dicht mogelijk bij de burger organiseren van een aantal zaken kan niet op elke hoek van de straat. Er dient sprake te zijn van een voor de burger logische indeling en er dient een zekere “massa” te zijn om het een en ander doelmatig te organiseren. Daarom ligt aansluiting bij Velp voor de hand. In de keuzenota van de gemeente Rheden worden Velp/Rozendaal ook als een van de gebiedseenheden gezien, naast Rheden/De Steeg en Dieren/Spankeren/Laag Soeren/Ellecom.

1.1 *Het Sociaal Expert Netwerk*

Een Sociaal Expert Netwerk is een netwerk van generalisten en specialisten, in dienst bij een instelling, zoals beschreven in hoofdstuk 3, waarbij de dienstverlening aan de burger gecoördineerd en integraal wordt aangepakt. Er wordt gewerkt op basis van het principe: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur. Het netwerk vormt “het hart van de hulpverlening” bij meervoudige problematiek in het desbetreffende dorp(en). De leden van een wijkteam werken in principe ambulante en kennen geen loketfunctie voor nieuwe klanten. Wel treden ze naar buiten als aanspreekpunt voor het hele gezin en als aanspreekpunt(en) voor professionals en vrijwilligers.

Er is wel behoefte aan een spreekkamer om incidenteel burgers op te roepen als de thuissituatie zich daarvoor niet leent en voor werkoverleg.

Dit netwerk kent een “binnencirkel” van generalisten/regisseur. In landelijke rapportages ook wel de integrale sociaal werker genoemd.

Het is hun verantwoordelijkheid om:

- Het ene aanspreekpunt van het huishouden te zijn
- Het plan te maken met het huishouden
- De voortgang van het plan te bewaken
- De juiste specialisten in te schakelen

Daarnaast is er een “buitencirkel” die naar behoefte ingeschakeld wordt, maar niet de rol van generalist op zich zal nemen. Grotendeels op basis van competenties. Dit is bijvoorbeeld uit de proeftuin in het dorp Rheden naar voren gekomen.

De generalisten dienen de nodige competenties te hebben. Om die te toetsen worden daartoe “sollicitatie” gesprekken gevoerd. Ook worden deze medewerkers op deze nieuwe rol bijgeschoold.

1.2 *Het activeringscentrum*

Een Activeringscentrum is het “kloppende hart” van het dorp. Het is zichtbaar aanwezig op een locatie. Hier komen alle vormen van vraag en aanbod naar werk binnen. Van vrijwilligerswerk tot regulier werk. Dit centrum is in zijn kern gebaseerd op de “voor-en-door-aanpak”. Bij alles worden de burgers optimaal in de uitvoering betrokken en verantwoordelijk gemaakt. Het activeringscentrum De Magneet in Velp is hier nu een voorbeeld van.

Hier vinden bijv. ook alle activiteiten plaats die met dagbesteding te maken hebben, vrijwilligerswerk, werkervaringplekken, eventueel beschut werk en wordt er voor degenen die daar toe in staat zijn een werkervaringplek of een reguliere werkplek bij een werkgever georganiseerd, indien nodig met begeleiding. Zowel deelname aan of begeleiding van mensen wordt door mensen uit de buurt verzorgd in dit centrum of bij werkgevers in de buurt.

Keuzes 9.1.01 Twee kernfuncties

Ter kennisname: de gemeente Rheden kiest ervoor in haar drie gebieden in te voeren:

- Een sociaal expert netwerk voor de meervoudige problematiek.
- Een activeringscentrum

De gemeente Rozendaal sluit zich hierbij aan.

10. OPSOMMING KEUZES

Hoofdstuk 1 Gemeente Rozendaal

Keuze 1.1.01 Checklists toegankelijkheid

De checklists voor toegankelijkheid openbare ruimte en gebouwen, die vanaf 2010 als uitgangspunt worden gehanteerd bij het periodiek onderhoud van de openbare ruimte en, waar van toepassing, gebouwen, worden geijkt en zo nodig geactualiseerd.

Keuze 1.2.01 Burgerinitiatieven

Meer ruimte voor burgerinitiatieven

Keuze 1.2.02 Contact tussen burens

Het project "Ik buurt mee" is een manier om de contacten tussen burens te bevorderen. In 2016 starten we met het project "Ik buurt mee" op voorwaarde dat er financiële middelen beschikbaar kunnen worden gesteld

Keuzes 1.2.03 Gemeente meldpunt

- Gemeente benutten als Meldpunt voor signalen van burgers en lokale organisaties zoals de kerk.
- Met betrekking tot de "backoffice sociaal" worden afspraken met Rheden gemaakt

Keuze 1.3.01 Uitwerking Coalitieakkoord en beleidsplan

De voorwaarden voor sociaal beleid waar mogelijk verwerkt in voorliggende Keuzenota en zullen worden meegenomen in de in oktober 2014 te verschijnen beleidsplannen voor de drie decentralisaties afzonderlijk.

Hoofdstuk 2 Samenwerking met andere gemeenten

Keuze 2.1.01 Nieuwe samenwerkingsafspraken met Rheden

De samenwerkingsafspraken met Rheden herzien en aanpassen aan de nieuwe doelgroepen/taken. Hierbij houden wij ook rekening met de grotere risico's die de gemeente loopt, zowel in financieel als in humanitair opzicht. Bijvoorbeeld als er zich een calamiteit voordoet met een gezin of een eenzame oudere.

Keuze 2.2.01 Criteria regionale werkwijze en structuur in 2015/2016

Voor de organisatie van de regionale samenwerking in het sociale domein worden de volgende criteria gehanteerd. Deze zijn gelijk aan die van de gemeente Rheden. Zij luiden als volgt:

- Kennis en Kunde
- Kostenbeheersing (Doelmatigheid)
- Zo maximaal als mogelijk sturing door en verantwoording aan lokale raden (Legitimiteit)
- Integraliteit binnen het sociale domein
- Gebruik maken van de bestaande infrastructuur
- Mogelijkheid tot maatwerk
- Eenvoudige organisatievorm/Slagkracht

Keuze 2.2.02 Voorwaarden gezamenlijke contractering

Gezamenlijke contractering van regionale taken op basis van voortzetting van bestaande contracten met integrale verwerking van de rijkskortingen met als uitgangspunt "regionaal wat kan, lokaal wat moet."

Keuze 2.2.03 Financieel vangnet

De gemeente Rozendaal bevordert het vormen van een financieel vangnet, een regionaal risicofonds.

Keuze 2.2.04 Overgangstermijnen

De gemeente Rozendaal conformeert zich aan de regionale afspraken en de afspraken van de gemeente Rheden met betrekking tot overgangstermijnen

3. Hoofdstuk 3 Uitgangspunten voor de uitvoering binnen het sociaal domein

Dit hoofdstuk bevat geen keuzes

Hoofdstuk 4 Het klantproces

Keuze 4.0.01 Integrale benadering

Voor de inwoners van Rozendaal met vragen in het sociale domein is sprake van één integraal klantproces. Dit klantproces dat de gemeente Rheden voor haar eigen inwoners en voor de inwoners van Rozendaal hanteert, wordt het "Klantproces Rheden Sociaal" genoemd.

Keuze 4.1.01 Aansluiten bij het Sociaal Meldpunt

Vanuit het motto "Iedere deur is een voordeur" ontwikkelt de gemeente Rozendaal in overleg met Rheden een aansluiting op het Sociaal Meldpunt. Dit komt ook terug in keuze 1.2.03 en wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 7 "Informatievoorziening en ICT".

Keuze 4.1.02 Informatie

Daar waar nodig en mogelijk, investeren we in informatie

Dit betekent voor 2014 en 2015: investeren in de digitale sociale kaart www.SocialeVraagbaak.nl

Keuze 4.1.03 Outreachend werken

Ook voor inwoners van Rozendaal wordt outreachend gewerkt via de bestaande infrastructuur en activiteiten.

Keuze 4.1.04 Zorgmijders

Er wordt niet ingegrepen als een volwassen inwoner echt niet geholpen wil worden.

Hierop zijn uitzonderingen mogelijk. Bijvoorbeeld als er sprake is van een onveilige situatie voor hemzelf de omgeving of als de situatie een kind(eren) van 0 tot 18 jaar betreft die in hun veiligheid, ontwikkeling of gezondheid worden bedreigd, of als er sprake is van handhaving.

Keuze 4.2.01 Vraagverheldering

Bij de verdere vraagverheldering wordt een verdeling gemaakt naar:

1. Eenvoudige vragen: direct behandelen;
2. Enkelvoudige/complexen vragen of meervoudige vragen: via een persoonlijk integraal gesprek;
3. Multiprobleem situaties: via het sociaal expert netwerk.

Keuze 4.2.02 Hulp aan de inwoner

In het geval de vraagverheldering via een gesprek of via het breed zorgnetwerk verloopt, dan wordt de inwoner geholpen bij de voorbereiding op het gesprek.

Keuze 4.2.03 Inzet bloemblaadjesmodel

Bij de vraagverheldering kan – op grond van het bloemblaadjesmodel – de deskundigheid van een of meerdere gespecialiseerde professionals worden ingezet.

Keuze 4.2.04 Verslag

In alle gevallen – tenzij er sprake is van een verwijzing – wordt het gesprek afgesloten met een verslag dat zowel door de inwoner als de gespreksvoerder/regisseur wordt ondertekend

Keuze 4.2.05 Second opinion

Een inwoner heeft de mogelijkheid van een “second opinion”

Keuze 4.3.01 Beslissingsbevoegdheid gemeente

Goedkeuring plannen Sociaal Expert Netwerk door gemeentelijke coördinatoren. De gemeentelijke coördinator geeft een beschikking af, bewaakt de voortgang van het proces en de budgetten

Keuze 4.3.02 Het Plan

Als uit de fase van Vraagverheldering naar voren is gekomen dat een inwoner een individuele voorziening nodig heeft, dan kan de inwoner een aanvraag bij de gemeente indienen.

Uitgangspunt bij de beoordeling van de aanvraag is het samen met de inwoner opgestelde Plan.

Keuze 4.4.01 Primaat persoonsvolgend budget

Zorg in Natura (in de vorm van een Persoonsvolgend budget) gaat boven een persoonsgebonden budget (PGB)

Keuzes 4.4.02 Investeren in vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, algemene en collectieve voorzieningen

- We blijven vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning stimuleren, ondersteunen en waarderen
- Goede algemene en collectieve voorzieningen worden gesubsidieerd
- Eventuele kosten voor het gebruik van collectieve voorzieningen of het deelnemen aan activiteiten komen voor rekening van de inwoner
- Inwoners die aantoonbaar een deelnemersbijdrage niet kunnen betalen, komen in aanmerking voor een bijdrageregeling

Keuze 4.4.03a Individuele voorzieningen: voorrang voor Persoonsvolgend Budget (PVB)

De zorg in natura wordt in principe ingekocht op een manier waarop het budget de inwoner volgt: een persoonsvolgend budget. Hierdoor krijgt de inwoner keuzevrijheid en flexibiliteit om zijn eigen maatwerkarrangement met een zorgaanbieder af te spreken.

Keuze 4.4.03b Individuele voorzieningen: persoonsgebonden budget (PGB) blijft mogelijk

De mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget blijft bestaan. In de praktijk wordt echter gestuurd op het gebruik van Zorg in Natura via het PVB.

Keuze 4.4.03c Individuele voorzieningen: bij uitzondering ZIN via afspraken met aanbieders

In uitzonderingsgevallen wordt de Zorg in Natura geregeld via vaste afspraken met zorgaanbieders.

Keuze 4.4.04 Eigen bijdrage

We kiezen voor het toepassen van eigen bijdragen

Hoofdstuk 5 Rechtspositie burgers

Keuze 5.1.01 Betrekken burgers

In het beleidsproces gaan we zoveel als mogelijk uit van cocreatie met belanghebbenden in een zo vroeg mogelijk stadium van het beleidsproces.

Keuze 5.1.02 Eén adviesraad Sociaal domein

Gezien de complexiteit van het sociaal domein en onze bovengenoemde visie op cliëntparticipatie gaat de voorkeur van de gemeente uit om binnen een redelijke termijn te komen tot één adviesraad voor het hele sociale domein, voor de gemeenten Rheden en Rozendaal.

Keuze 5.3.01 Vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein, zo mogelijk regionaal

Een vertrouwenspersoon voor het gehele sociale domein, waarbij wordt onderzocht of dit regionaal kan worden opgepakt.

Hoofdstuk 6 Beheer en sturing

Keuze 6.1.01 Lokale inkoop

Lokale inkoop vindt plaats op basis van maatwerk en eventueel raamcontracten. De gemeente Rozendaal wordt hierbij, evenals tot op heden het geval is, vertegenwoordigd door de gemeente Rheden.

Keuze 6.1.02 Regionale inkoop

- Voorkeur voor raamcontracten met optimale ruimte bij de invulling en afname door inwoner/gebruiker dan wel gemeente.
- Wanneer op basis van volumeafspraken wordt ingekocht, dan voorkeur voor afrekening op basis van woonplaatsbeginsel in combinatie met historisch gebruik.
- Voorkeur voor instelling van een regionaal solidariteitsfonds.

Keuze 6.3.01 Streefwaarden voor het sociale domein

Voor het gehele sociale domein hanteren we als streefwaarden: de klanttevredenheid, de mate waarin in arrangementen/plannen de inzet van vrijwilligerswerk is meegenomen en de financiële houdbaarheid.

Keuze 6.3.02 Aandacht voor het bereiken van maatschappelijke doelen

Per domein hanteren we streefwaarden die iets zeggen over de maatschappelijke doelen die we per domein willen bereiken. We meten de streefwaarden tijdens de uitvoering van de dienstverleningsprocessen.

Keuze 6.3.03 Aansluiten bij benchmark "Waar staat je gemeente" Bij de management informatie sluiten we zoveel mogelijk aan op bestaande informatie per domein. Stapelingseffecten voor het gehele sociale domein worden zichtbaar gemaakt door aan te sluiten bij de landelijke benchmark "Waar staat je gemeente", uitgevoerd door KING.

Keuze 6.3.04 Regionale stuurinformatie

Zodra op regionaal niveau een oplossing voor het leveren van stuurinformatie beschikbaar komt zullen we hierop aansluiten.

Keuze 6.3.05 Actualiseren afspraken met Rheden

De afspraken met de gemeente Rheden met betrekking tot beleids- en managementinformatie actualiseren en aanscherpen in relatie tot de grotere risico's die gemeenten gaan lopen.

Hoofdstuk 7 Informatievoorziening en ICT

Keuze 7.1.01 Relatie leggen tussen meldingen in Rozendaal en Rhedens klantinformatiesysteem

In overleg met de gemeente Rheden bepalen of en zo ja, op welke wijze, meldingen en andere signalen die bij de gemeente Rozendaal binnenkomen, binnen het Rhedense klantinformatiesysteem kunnen worden geïntegreerd. Vooruitlopend op de keuzes die wij zelf maken, kiezen wij hierbij vooralsnog voor een zo licht mogelijke vorm.

Keuze 7.1.02 Opslag van het Plan

Wij gaan ervan uit, dat de wijze waarop het Plan wordt opgeslagen, voor de klanten uit Rozendaal op dezelfde wijze zal plaatsvinden als voor de klanten uit Rheden.

Of dit ook feitelijk voor de Rozendaalse klanten geldt en zo nee, op welke wijze dit zal gebeuren en wat de gemeente Rozendaal hieraan nog moet bijdragen, wordt nog met Rheden besproken.

Keuze 7.1.03 Wijzen van verbinden met Burgerportaal gemeente Rheden

De wijze waarop de inwoners van de gemeente Rozendaal kunnen worden verbonden aan het Burgerportaal, zal nog met Rheden dienen te worden besproken. Hierbij komen vragen aan de orde

als: moet dit via de website van Rozendaal? Zo ja, is daarvoor een link op de website voldoende, of moet er daadwerkelijk een portaal komen op de eigen website? Dit portaal moet dan wel gevoed worden door gegevens van Rheden/derden. Wij hebben deze gegevens niet zelf.

Keuzes 7.2.01 Informatievoorziening korte termijn (1-3 jaar)

Op korte termijn richten we ons op het zoveel mogelijk gebruik maken van “proven technology” en bestaande oplossingen, waar nodig aangevuld met pragmatische kleinschalige standaard/aangekochte oplossingen, tegen beperkte kosten

- Investeren in het ontwikkelen van een gezamenlijke regionale architectuur
- Kleinschalige oplossingen realiseren voor verplichtingen administratie en contractbeheer

Keuze 7.3.01 Informatievoorziening lange termijn

Op de langere termijn sluiten we aan bij een regionale informatievoorziening op het moment dat deze voldoende robuust en uitontwikkeld is. De regionale informatievoorziening is gebaseerd op landelijke standaarden en de resultaten van het VISD project.

Keuze 7.3.02 Onderzoek samenwerkingsmogelijkheden Rheden

Bij de keuze van de gemeente Rozendaal om al of niet te kiezen voor een generieke ICT aanpak, nemen wij de samenwerkingrelatie met de gemeente Rheden voor wat betreft de klantcontacten Sociaal domein mee in onze afwegingen. De keuzenota Sociaal domein is echter niet het instrument om keuzes te maken met betrekking tot onze ICT aanpak.

Toelichting:

Met betrekking tot het al of niet kiezen voor een generieke ICT aanpak, dient de gemeente Rozendaal nog diverse beslissingen te nemen. Hoe gaan we dit vormgeven in Rozendaal? Is er een zaakstelsel nodig? Moet de website worden aangepast? De samenwerking met de gemeente Rheden in het kader van de klantcontacten Sociaal domein vormt hierbij één van de factoren, naast vele andere.

Hoofdstuk 8 Financiën

Keuze 8.3.01 Risicoreserve

Een risicoreserve instellen. De omvang van deze reserve moet nog nader worden uitgezocht.

Hoofdstuk 9 De praktijk

Keuzes 9.1.01 Twee kernfuncties

Ter kennisname: de gemeente Rheden kiest ervoor in haar drie gebieden in te voeren:

- Een Sociaal Expert Netwerk voor de meervoudige problematiek
- Een activeringscentrum

De gemeente Rozendaal sluit zich hierbij aan

BIJLAGE 1 LIJST MET AFKORTINGEN

ASDO	Ambtelijk Sociaal Domein Overleg
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BReSDO	Bestuurlijke Regiegroep Sociaal Domein
CAK	Centraal Administratiekantoor
GGD	Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
LVG	Licht verstandelijk gehandicapt (of LVB: Licht verstandelijk beperkt)
Nug'ger	Niet Uitkeringsgerechtigde
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
OTS	Onder Toezicht Stelling
PGB	Persoonsgebonden budget
PVB	Persoonsvolgend budget
SEN	Sociaal Expert Netwerk
VISD	Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein
Wet Wajong	Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wet LZ	Wet Langdurige Zorg
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WSW	Wet Sociale Werkvoorziening
Wwb	Wet werk en bijstand
ZIN	Zorg In Natura

Bijlage 2 Toelichting klantproces

HOOFDSTUK 4 HET KLANTPROCES

2. Fase 2 Vraagverheldering

Ad 2. 2 Een meervoudige of enkelvoudige complexe aanvraag: gespreksvoerder

Uitwerking Het (keukentafel) Gesprek

A. Wie voert het gesprek?

Afhankelijk van de situatie van de inwoner, kan een gemeentelijke consulent of een vrijwilliger gespreksvoerder zijn, eventueel samen met een medewerker van een relevante organisatie³.

Het is ook mogelijk dat "Het Gesprek" al door een professional op een vindplaats wordt gevoerd, bijvoorbeeld bij een Jeugdteam. Of dat de inwoner gelijk, bijvoorbeeld door een huisarts, is doorverwezen naar een tweedelijns zorgprofessional en zich dus niet meldt bij het Sociaal Meldpunt.

Maar dit gesprek, gevoerd door een professional, is qua aanpak vergelijkbaar met het gemeentelijke, integrale, gesprek aangezien ook hier op een brede manier naar de verschillende levensdomeinen wordt gekeken. Ook hier kan de betreffende professional anderen inschakelen als dat een meerwaarde heeft.

Een consulent sociaal domein van de gemeente bewaakt dat het gesprek onafhankelijk en integraal wordt gevoerd.

B. Het bloemblaadjesmodel

In het gesprek met de inwoner moet de vraag worden verhelderd (achterhalen van de vraag achter de vraag), de eigen kracht van de inwoner worden benut en diens situatie (problemen en mogelijkheden) vanuit een brede optiek in beeld worden gebracht.

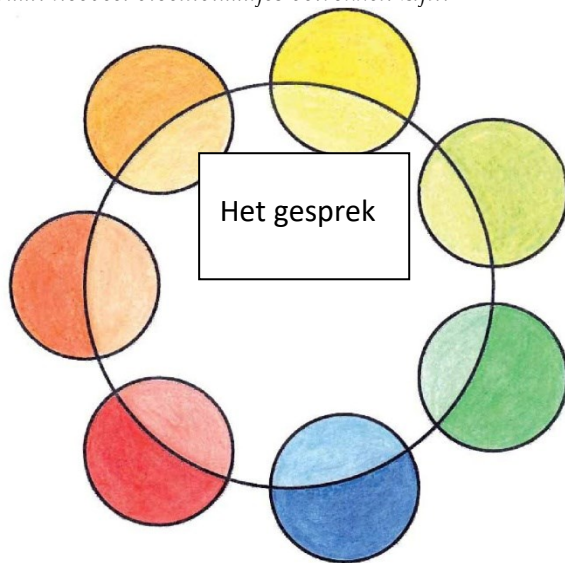
Hiervoor bestaan verschillende methodieken, zoals de zelfredzaamheidsmatrix en de Rhedense richtlijn Gespreksvoering, zoals die bij de Wmo wordt gehanteerd. De professional heeft de vrijheid om de methode te kiezen die het beste bij hem past. Randvoorwaarden zijn:

- De methodiek betreft alle relevante leefdomeinen van de inwoner;*
- Hij impliceert een respectvolle houding naar de inwoner, zijn wensen en zijn mogelijkheden;*
- De gespreksvoerder sluit aan bij de inwoner door binnen diens referentiekader te blijven;*
- De inwoner krijgt de ruimte om in het gesprek mede de doelstellingen te bepalen voor de hulp en de ondersteuning. Daarmee krijgt hij of zij dus ook de ruimte om de uiteindelijke inzet van middelen te bepalen (het plan);*
- De professionals informeren elkaar over hun methode, zodat ze daar in het latere contact met de inwoner op kunnen aansluiten;*
- Er worden uniforme eisen gesteld aan de wijze van registreren.*

De methodieken van vraagverheldering kunnen weliswaar verschillen, het model van aanpak is hetzelfde: dit wordt het "bloemblaadjesmodel" genoemd. In dit model heeft iedere specialist een gemeenschappelijk basiskennisniveau (het hart van de bloem) en een verdieping in een bepaald vakgebied (het bloemblaadje).

³ Bedoeld wordt een organisatie die een specifieke expertise of deskundigheid meebrengt die van meerwaarde is om de vraag van de betreffende inwoner te verhelderen en om een geschikte oplossing te vinden. Bijvoorbeeld een deskundige voor mensen met gedrags-, psychiatrische of verslavingsproblematieken. Het kan ook een professional of vrijwilliger zijn die – gelet op het vertrouwen dat hij/zij van de inwoner geniet – een meerwaarde heeft in het contact met de inwoner, zodat een betere vraagverheldering mogelijk is.

De professional kan het beste beoordelen wanneer zijn specifieke deskundigheid nodig is. De complexiteit van de situatie bepaalt hoeveel bloemblaadjes betrokken zijn.



Het bloemblaadjesmodel

C. Het voorbereiden van de inwoner

De inwoner heeft de regie. Om regie te kunnen voeren, ook tijdens het gesprek, is het belangrijk dat hij/zich voorbereidt. Het gaat dan om een antwoord op vragen als: "Heb ik al duidelijk waar ik nou precies tegen aanloop?", "Wil ik dat mijn dochter/buurvrouw/mantelzorger aanwezig is bij het gesprek?"

Indien nodig, loopt de loketmedewerker de voorbereidingen met de inwoner door, of neemt (in overleg) contact op met degene die de inwoner bij het gesprek zal bijstaan.

NB Deze voorbereiding en het terzijde laten staan van de aanrager is verplicht gesteld in de Wmo 2015. De mogelijkheid van bijstand van een persoon door een derde staat in de nieuwe Wmo. Het betreft dan bijvoorbeeld partner, familielid, vrijwilliger of een onafhankelijke beroepsmatige cliëntondersteuner, bijvoorbeeld iemand van MEE. Gemeenten hebben overigens beleidsruimte in de wijze waarop zij deze cliëntondersteuning vormgeven.

Ad 2.3 Een multiprobleemsituatie: sociaal expert netwerk (SEN)

Vanwege het belang van het SEN, ook voor de inwoners van de gemeente Rozendaal, gaan wij hier dieper in op de volgende drie onderwerpen:

1. De gemeentelijke coördinator;
2. De regisseur;
3. Drie aspecten bij het SEN het gesprek

1. De gemeentelijke coördinator: regie op het niveau van het SEN

De gemeente Rheden werkt per kern (Dieren, Rheden, Velp en omgeving) met een SEN. Per SEN wordt een gemeentelijke coördinator benoemd, die het netwerk faciliteert, per inwoner/casus een regisseur aanwijst en plannen goedkeurt. Voor een goed werkend SEN is het noodzakelijk dat de professionals elkaar goed kennen, elkaar weten te vinden en kennis delen. In de beginfase - in elk geval 2015 en 2016 - is het daarom nodig om hierin te investeren; dit gebeurt door de inzet van een coördinator. In deze eerste periode zal de coördinator dus de rol van verbinder hebben, hij of zij controleert ook steekproefsgewijs de integrale benadering en de budgetten.

De gemeente ziet het als haar taak om dit gedurende die beginfase te faciliteren.

Daarnaast wordt de behoefte aan een casusgericht overleg geïnventariseerd. Mocht uit de

inventarisatie blijken, dat de deelnemers willen starten met een zo'n overleg, dan wordt dat georganiseerd. Aanspreekpersoon hiervoor is de gemeentelijke coördinator.

Sommige beleidsterreinen (bijv. Jeugd en Veiligheid) hebben een eigen netwerk en kennen een verbinding via een coördinator, omdat die terreinen hun eigen expertise hebben en de nieuwe wijze van samenwerking nog in de kinderschoenen staat. Deze functie kan tijdelijk voor de overgangperiode ingevuld worden en dient meegenomen te worden in de evaluatie van deze netwerken meegenomen.

Binnen het breed zorgnetwerk wordt – in elk geval in de beginperiode 2015 en 2016 – geïnvesteerd in het ontstaan van gespecialiseerde subnetwerken. Momenteel lopen hiervoor al twee proeftuinen⁴: het Sociaal wijkteam in Rheden en het Jeugdteam voor wijkgerichte jeugdhulp in Velp/Rozendaal.

2. De rol van de regisseur binnen het SEN: regie op casusniveau

Een situatie van een inwoner kan als heel complex of multiprobleem worden beoordeeld. In dat geval wijst de gemeentelijke coördinator een regisseur (generalist) aan, liefst in samenspraak met de inwoner.

De regisseur heeft als taak om:

- *Samen met de inwoner de hulpvraag te analyseren en integraal te benaderen;*
- *Daarbij eventuele andere deskundigen in te zetten;*
- *Samen met de inwoner en eventuele andere deskundigen een plan op te stellen.*

Onderdeel van het plan is:

- * *Prioriteiten stellen m.b.t. de aanpak;*
- * *Zorgen dat de aanpak niet onnodig zwaar wordt ingezet;*
- * *Bepalen wat de burger zelf kan*
- * *Hoe eventueel zijn eigen kracht wordt versterkt*
- * *Zorgen dat er geen tegenstrijdige maatregelen in de aanpak zitten;*
- * *Een team samenstellen dat met de specifieke situatie van de inwoner aan de slag gaat;*
- * *Samen met de inwoner bepalen wie de regisseur voor de uitvoering wordt.*

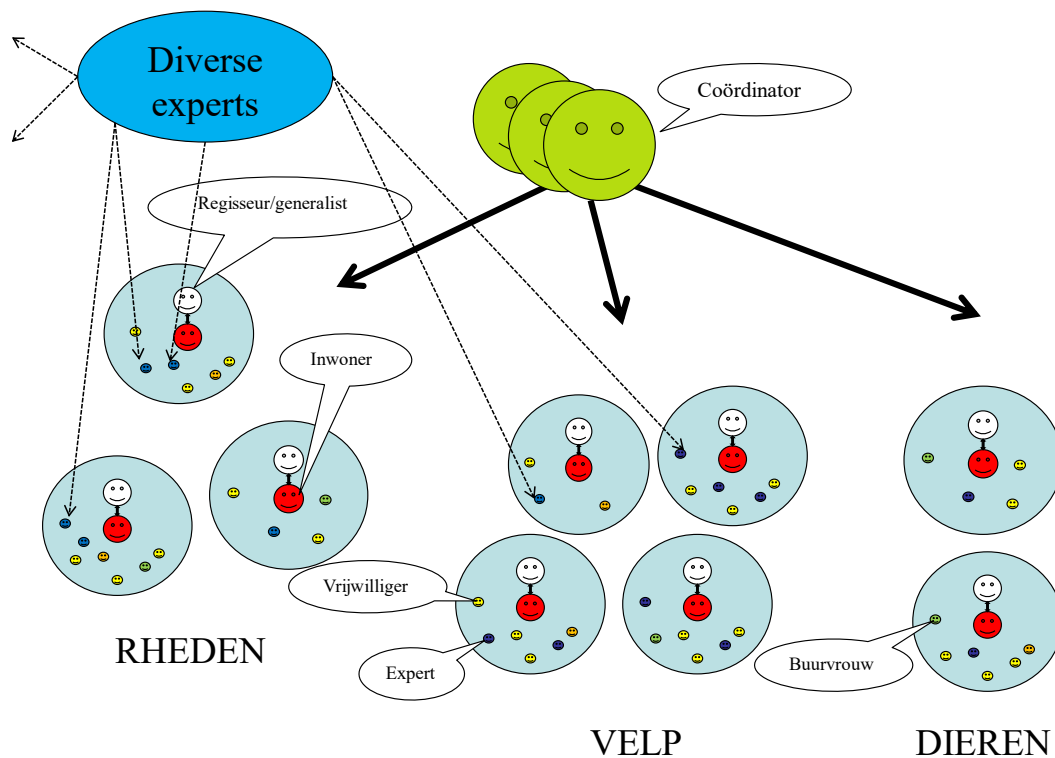
(De regisseur draagt zorg voor de coördinatie in de uitvoering, waakt voor dubbelingen in het aanbod, waakt voor niet functionerend of overbodig aanbod en houdt de uitgevoerde activiteiten en behaalde resultaten bij en zorgt indien nodig voor bijstelling van het plan.)

- *Het plan ter goedkeuring voor te leggen aan de coördinator.*

De inwoner is direct betrokken bij het opstellen van het plan. Hij is eigenaar van het plan (ondertekent het letterlijk), maar hij wordt in dit geval niet als regisseur gezien. Multi-probleem situaties ontstaan immers, doordat de betreffende inwoners hun problemen niet meer overzien. Daarom wordt in multi-probleem situaties altijd een professional als uitvoerend regisseur gezien. In principe wordt de regisseursrol bij dezelfde functionaris gehouden, tenzij de situatie van de inwoner zo veranderd is dat het voor de inwoner beter is om te wisselen. Dit gebeurt altijd in overleg met de inwoner.

En gedurende het verdere verloop van een casus kan de situatie zo verbeteren dat de inwoner op termijn weer de regisseur wordt.

⁴ Mogelijk verwarrend is dat in de benaming van het Sociaal Wijkteam als in het Jeugdteam Velp/Rozendaal beide keren de term *team* terugkomt, terwijl eigenlijk een netwerk bedoeld wordt. Maar voor de herkenbaarheid van de lopende proeftuinen, worden toch de benamingen Sociaal Wijkteam en Jeugdteam gehanteerd.



Figuur. Toelichting SEN: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur
 Waar "Velp" staat, kan "Velp/Rozendaal" gelezen worden.

3. Drie aspecten van het SEN gesprek

Hierna worden, evenals bij het "keukentafelgesprek", drie aspecten van "Het SEN-gesprek" nader uitgewerkt: A. Wie voert het gesprek? B. Het bloemblaadjesmodel; c. Het voorbereiden van de inwoner.

A. Wie voert het SEN-gesprek?

Een multi-probleem situatie kenmerkt zich door het feit dat er sprake is van meerdere problemen tegelijk. Daarom zijn er ook meerdere professionals bij een SEN-gesprek betrokken. Hoeveel en welke professionals, kan per geval verschillen. Bijvoorbeeld: schoolmaatschappelijk werk, leerplicht, Jeugd- GGZ, mentor van school, of een ouderenadviseur, schuldhulpverlening, politie, woningcorporatie, consulent Werk en Inkomen. In elk geval zijn aanwezig: de inwoner – en indien gewenst, mensen uit zijn/haar netwerk – en de regisseur. De regisseur zorgt voor de structuur en leiding in het SEN-gesprek.

B. Het bloemblaadjesmodel

Net als bij "Het (keukentafel) Gesprek" wordt in het SEN gesprek niet met een voorgeschreven methode gewerkt. Maar wel volgens het "Bloemblaadjesmodel". Belangrijk is, dat inwoner en regisseur samen de fase van vraagverheldering doorlopen en ook samen een oplossing bedenken.

C. Het voorbereiden van de inwoner

De regisseur loopt met de inwoner de voorbereidingen op het SEN-gesprek door. In elk geval wordt besproken of hij zich tijdens het gesprek wil laten bijstaan door iemand uit zijn netwerk of een cliëntondersteuner.

Bijlage 3 Streefwaarden per decentralisatie

HOOFDSTUK 6 BEHEER EN STURING

3. Sturing dienstverlening

Ad 3.1 Streefwaarden

1. Streefwaarden Werk en Inkomen

Maatschappelijk doel:

Mensen voorzien zoveel mogelijk in hun eigen inkomen.

Afgeleide doelstellingen:

1. Mensen die niet in eigen inkomen kunnen voorzien en die dus aankloppen bij de gemeente voor een inkomensvoorziening, gaan we zoveel mogelijk toeleiden naar een betaalde baan (al dan niet met inkomensondersteuning).

Deze ondersteuning richt zich primair op de mensen met perspectieftrede 6 en 5, daarna perspectieftrede 4 (dus op de mensen met het meeste perspectief op werk; red).

Niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers) vallen buiten deze doelstelling.

2. Niet alle inwoners zullen echter in staat zijn dit doel volledig te halen. Bijvoorbeeld: bij een handicap is een betaalde baan niet altijd mogelijk. De uitgangssituatie waarin iemand zich bevindt, is niet door de gemeente te beïnvloeden. Het is echter wel altijd mogelijk om te participeren in de samenleving en een ontwikkeling te maken richting een activiteit buitenshuis. Voor de ondersteuning van mensen met perspectieftrede 2 of 3 zoeken we alternatieve vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld in het kader van de Wmo, door zorgaanbieders of vrijwilligersorganisaties.

Meetbare streefwaarden:

De beste manier om de hierboven genoemde ontwikkeling te meten is de participatieladder.

De participatieladder kent objectieve criteria op basis waarvan de positie op de ladder te meten is (treden 1-6). We meten de volgende vier streefwaarden:

1. De groei die iemand kan maken binnen 1 jaar (perspectieftrede). Daarbij gaan we er vanuit dat perspectieftrede 3 (deelname aan georganiseerde activiteiten (cursus, vereniging) altijd haalbaar is.

2. De huidige trede op de participatieladder.

3. De maximaal haalbare trede. We meten dit door het vastleggen van de verwachte trede over 4 jaar.

4. De uitstroom naar werk of parttime werk in aantal personen én als percentage van de WWB-uitkering (dus iemand is voor 100% of bijvoorbeeld voor 65% uit de uitkering).

We meten streefwaarden 1, 2 en 3 samen met de klant tijdens het gesprek en leggen dit vast in het Plan. We meten we tijdens de evaluatiemomenten de daadwerkelijk gerealiseerde trede. De vierde streefwaarde meten we tweemaandelijks.

2. Streefwaarden Wmo

Maatschappelijk doel:

Mensen kunnen blijven functioneren in hun eigen leefomgeving.

Afgeleide doelstelling:

De mate waarin mensen weer kunnen functioneren in hun eigen omgeving. Het streven is er op gericht om inwoners met minimale ondersteuning zelfstandig te laten functioneren. Mensen die op een bepaald moment in hun leven niet meer kunnen functioneren in hun leefomgeving, kunnen een beroep doen op ondersteuning van de gemeente. We stellen dan samen een plan op dat wordt uitgevoerd. Het is van belang om vast te stellen in hoeverre de uitvoering van dat plan, met andere woorden: de interventie die heeft plaatsgevonden, daadwerkelijk leidt tot het weer kunnen functioneren. We kunnen dit onder meer meten door mensen zowel aan het begin als aan het eind van het traject te vragen hoe ze hun functioneren beoordelen.

Meetbare streefwaarden:

In essentie volstaat het om mensen te vragen naar hun functioneren. In de fase "Plan" en na het uitvoeren van het Plan vragen we mensen in hoeverre ze al dan niet met ondersteuning kunnen functioneren in hun eigen leefomgeving. Daarnaast willen we de meerwaarde van de afgesproken arrangementen onderzoeken t.o.v. de oude methodiek van een enkelvoudig plan.

We onderzoeken nog welke instrumenten hiervoor geschikt zijn. Mogelijk biedt de "effectencalculator" hierbij een goede ondersteuning. Dit instrument koppelt het effect van de geboden ondersteuning aan de maatschappelijke kosten die met de interventie zijn gemoeid.

3. Streefwaarden Jeugd

Maatschappelijke doelen:

1. Kinderen groeien op in een veilige omgeving
2. Kinderen groeien zoveel mogelijk op in hun eigen omgeving en kunnen zelfstandig functioneren.

Afgeleide doelstellingen:

1. "Veiligheid" is een relatief begrip. Wat de een ervaart als veiligheid is voor de ander onveilig. Voor gezinnen die bij de gemeente aankloppen wordt de veiligheid gemeten door zowel aan het kind als de ouders te vragen hoe de eigen veiligheid wordt ervaren en wat wenselijk is. Na afloop van het

traject wordt deze vraag opnieuw gesteld.

In een aantal gevallen zal de rechter aangeven welke ambitie er rond veiligheid noodzakelijk is.

2. Het opgroeien in de eigen omgeving is belangrijk voor het kind maar ook voor de gemeente omdat hier minder kosten aan verbonden zijn. Deze doelstelling is echter ondergeschikt aan de veiligheid. Het zelfstandig functioneren, dus ondanks een eventuele beperking of ziekte, kan op dezelfde wijze gemeten worden als bij de Wmo.

Meetbare streefwaarden:

1. De veiligheid van het kind wordt gemeten aan het begin, de Planfase, en aan het eind van een traject. Streefwaarde is, dat door de interventie de veiligheid op het gewenste ambitieniveau is gekomen.

2. Het aantal kinderen dat in de eigen omgeving opgroeit, is na twee jaar minstens 10% hoger.

3. In de fase "Plan" en na de uitvoeren van het Plan vragen we kinderen en/of hun vertegenwoordiger(s) in hoeverre ze, al dan niet met ondersteuning, kunnen functioneren in hun eigen leefomgeving. Het streven is voor alle kinderen gericht op het weer volledig functioneren.