



## Visie inrichting toegang sociaal domein

Auteur: Nathalie Verbeeck  
Eenheid: Maatschappelijke Ondersteuning  
Datum: 17-5-2021

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inhoudsopgave.....</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<i>Aanleiding .....</i>	<i>3</i>
<i>Aanpak onderzoek .....</i>	<i>3</i>
<i>Leeswijzer.....</i>	<i>3</i>
<b>1 Definitie en visie Toegang.....</b>	<b>4</b>
<i>Inleiding .....</i>	<i>4</i>
<i>Begrip Toegang nader geduid.....</i>	<i>4</i>
<i>Visie op transformatie.....</i>	<i>4</i>
<b>2 Toegang aan de hand van de Basisfuncties .....</b>	<b>5</b>
<i>Inleiding .....</i>	<i>5</i>
<i>Visie Inrichting toegang .....</i>	<i>5</i>
<i>veilige leefomgeving .....</i>	<i>5</i>
<i>Tijdig signaleren van de vraag .....</i>	<i>6</i>
<i>Vindbare, toegankelijke hulp .....</i>	<i>7</i>
<i>Handelen met brede blik.....</i>	<i>7</i>
<i>Leren en ontwikkelen .....</i>	<i>8</i>
<b>3 Uitkomsten, aanbevelingen en vervolg .....</b>	<b>10</b>
<i>Inleiding .....</i>	<i>10</i>
<i>Uitkomsten inventarisatie.....</i>	<i>10</i>
<i>Aanbevelingen .....</i>	<i>13</i>
<i>Vervolg: verbeterplan .....</i>	<i>14</i>
<i>Bronnen:.....</i>	<i>14</i>

## INLEIDING

### AANLEIDING

Binnen het programma Grip op sociaal domein is de doorontwikkeling van de toegang tot algemene en geïndiceerde voorzieningen een van de projecten. De redenen om hiermee aan de slag te gaan zijn meerledig, zie hieronder een opsomming. Besloten is eerst onderzoek te doen naar de gewenste situatie. Dit rapport is daar het resultaat van. Het schetst op basis van de huidige situatie een visie op de gewenste inrichting van de toegang tot voorzieningen in het sociaal domein in de gemeente Dalfsen. En aanbevelingen voor een doorontwikkeling van deze toegang.

Redenen om aan de slag te gaan met de toegang:

1. Op basis van de ervaringen met Multidisciplinaire teams (MDT's) en Sociale Kernteams (SKT's<sup>1</sup>) in de afgelopen twee jaren zien we een aantal verbeterpunten op proces en inhoud. Het preventief kunnen werken voor en in het toegangsproces is daarbij een belangrijk punt om nader te onderzoeken.
2. In de huidige organisatie van de toegang heeft de inwoner te maken met meerdere loketten (Infopunt, Samen doen, verschillende organisaties). Hierdoor is het niet altijd duidelijk voor een inwoner waar hij terecht kan met een vraag.
3. In de huidige situatie is de vraag naar preventie en voorzieningen gescheiden. Hierdoor hebben we de indruk dat er bij een vraag naar een voorziening beperkt wordt gekeken naar mogelijkheden in het preventieve veld. Samenwerking tussen professionals in welzijn, maatschappelijk werk en gemeente draagt bij aan het integraal werken en zoeken naar meer mogelijkheden. Dit wordt ook bevestigd door de aanbevelingen uit een landelijk onderzoek naar sociale teams.
4. Daarnaast werken wij met teams per kern, maar wordt er nog weinig structureel gebiedsgericht aan problematiek en oplossingen gewerkt.
5. Als gevolg van een andere inkoopwijze bij Jeugd met ingang van 2022 wordt meer expertise gevraagd van de medewerkers in de toegang om het gesprek met zorgaanbieders te voeren over op- en afschaling.
6. Vanaf 2022 worden er geleidelijk meer taken bij de gemeentelijke toegang gelegd. Daarbij gaat het om de verantwoordelijkheid voor en regie op veiligheid voor jeugd (Veilig Thuis) en regie op casussen met meervoudige problematiek vanuit de Wmo (Beschermd Wonen).
7. De lasten op het gebied van het sociaal domein stijgen overal, ook in Dalfsen. De wens is deze lasten in de grip te houden. De toegang is één van de onderdelen die hier van invloed op kan zijn.

### AANPAK ONDERZOEK

Deze visie op de inrichting van de toegang is gebaseerd op verschillende landelijke onderzoeken naar toegangsorganisaties. Verder is gebruik gemaakt van aanwezige inventarisaties en evaluaties binnen de gemeente Dalfsen. Ook is geïnventariseerd wat de samenwerkingspartners in Dalfsen en de eigen organisatie denken over de gewenste toegang en mogelijke verbeteringen in de huidige situatie. De input uit de adviezen van de Participatieraad van de afgelopen jaren met betrekking tot inwonerswensen rondom contact met de gemeente is eveneens meegenomen.

### LEESWIJZER

Allereerst volgt het belang van een heldere en gedragen visie op de toegang. Daarna schetsen we onze visie op de inrichting van deze toegang. Hier gaan we verder op in aan de hand van de vijf minimale basisfuncties van de toegang zoals deze door KPMG worden onderscheiden. Per basisfunctie schetsen we de gewenste situatie en de rollen die de professional en de gemeente hierin spelen. Het hoofdstuk eindigt met een beeld wat we hiervan in de praktijk merken. In het laatste hoofdstuk zetten we de bevindingen op een rij. We sluiten af met aanbevelingen over de gewenste veranderingen voor de inrichting van de toegang in Dalfsen.

---

<sup>1</sup> . In de drie kernen van Dalfsen werken we met partners samen in Sociale Kern Teams (SKT). Het SKT is gericht op vroegsignalering en waar nodig het snel betrekken van partners om op casuïstiek en trends snel gezamenlijk in te kunnen spelen. Het SKT heeft een vast basisteam dat structureel bij elkaar komt, hierin zijn onder andere wijkagenten, woningcorporaties (Vechthorst en Vechtdal Wonen), Welzijn (SAAM), Maatschappelijk werk (De Kern), MEE Clientondersteuning, GGD, Dimence (FACT-team), de Praktijkondersteuner Huisarts, de wijkverpleekundigen (Rosengaerde, Carinove en Zorggroep Raalte ZGR MIEN zorg) en de gemeente vertegenwoordigd. Op basis van casussen of preventieprojecten kunnen andere organisaties aansluiten.

# 1 DEFINITIE EN VISIE TOEGANG

## INLEIDING

De bedoeling of het 'Waarom' van de toegang, een visie, geeft betekenis en maakt duidelijk wat de waarde is voor de samenleving. Een visie of beeld helpt om consistente keuzes te maken die uitlegbaar zijn. Omdat het begrip 'toegang' verschillend kan worden uitgelegd, wordt eerst aangegeven wat onder de toegang wordt verstaan.

## BEGRIIP TOEGANG NADER GEDUID

Het begrip 'toegang' krijgt door de verschillende stakeholders een brede of een minder brede duiding.

Smal: Smal bekeken is toegang de toegang tot geïndiceerde maatwerkvoorzieningen via de gemeente. Het betreft hier dus de gemeentelijke toegangsorganisatie.

Breed: De brede toegang sociaal domein is de toegang van een inwoner tot informatie via (digitale) informatiebronnen en zijn of haar netwerk van familie, vrienden, werk, school, sport, kerk en professionele organisaties zoals de huisarts, de GGD of de gemeente. Een inwoner kan in zijn (informele en formele) netwerk een antwoord vinden op zijn vraag.

Deze brede toegang is geen loket maar bestaat uit diverse domeinoverstijgende taken, uitgevoerd door verschillende partners. Het gaat om de toeleiding tot, advisering over en bepaling van de ondersteuning waarbij preventie, vroegsignalering en normalisering de basis vormen. Samenwerking tussen alle partners en het stroomlijnen van een gedeelde uniforme werkwijze is hierbij essentieel. Dit rapport gaat het over de **brede toegang**, waar ook het voorliggend veld een rol in speelt. Onder voorliggend veld verstaan wij die plekken waar problemen voor het eerst aan het licht kunnen komen, zoals in het onderwijs, de huisartsenzorg, de jeugdgezondheidszorg (JGZ), het vrijwilligerswerk of het kulturhus.

## VISIE OP TRANSFORMATIE

Er is een visie op transformatie sociaal domein. Daarin zijn diverse uitgangspunten geformuleerd over dienstverlening, transformatie en de toekomst van Dalfsen. Deze bieden input voor een (gezamenlijke) visie op de inrichting van de toegang. Deze visie is het vertrekpunt van verdere doorontwikkeling.

De transformatie ambitie zoals deze is vastgelegd in de kadernota en het beleidsplan transformatie sociaal domein luidt:

*Ons doel is dat al onze inwoners zelfstandig kunnen meedoen aan de samenleving, een ieder op zijn of haar eigen niveau.  
Bestaanszekerheid als basis is hierbij een belangrijk uitgangspunt.  
Daarnaast streven we er naar dat iedereen beschikt over een sociaal netwerk en dat bij zorgvragen passende en duurzame oplossingen centraal staan.  
De transformatie in het sociaal domein draagt bij aan het fijn wonen, werken en leven in de gemeente Dalfsen.*

Op basis hiervan zijn de vijf uitgangspunten voor de transformatie geformuleerd:

1. De **vraag** van onze **inwoner** en de daarbij passende en toekomstbestendige oplossing staan **centraal**
2. Voor onze inwoners creëren we **sociale nabijheid**
3. We zetten in op **preventie** en voorliggende voorzieningen
4. **Samenwerking** staat centraal in onze dienstverlening
5. We handelen naar de bedoeling van de verschillende wetten in het sociaal domein: **maatwerk**

Uit gesprekken blijkt dat niet iedereen hetzelfde verstaat onder het begrip 'toegang' en dat het begrip wat negatief wordt ervaren. Daarnaast blijkt dat niet alleen het begrip 'toegang' op meerdere manieren wordt uitgelegd. Ook de begrippen in de uitgangspunten transformatie kunnen nader worden gedefinieerd als het gaat om het bepalen van een toekomstige werkwijze in de toegang. Om met elkaar dezelfde taal te spreken, is het van belang verschillende begrippen goed met elkaar door te spreken op wat ieder daaronder verstaat. En tot een heldere definitie ervan te komen. Dan kan verkend worden waar draagvlak ligt voor een gezamenlijke ambitie.

In het volgende hoofdstuk wordt een eerste aanzet gegeven voor aanscherping van de begrippen en de visie op de inrichting van de toegang, aan de hand van vijf basisfuncties van de toegang.

## 2 TOEGANG AAN DE HAND VAN DE BASISFUNCTIES

### INLEIDING

Bureau KPMG heeft op basis van diverse praktijkonderzoeken een rapport geschreven over de basisfuncties in de toegang (KPMG 2019). Dat zijn functies die vanuit het oogpunt van de inwoner geborgd moeten worden in de toegang, ongeacht hoe deze is georganiseerd. De VNG en het ministerie van VWS hebben deze basisfuncties vastgesteld. Ze zijn ook terug te vinden in de voorwaarden voor de Norm voor Opdrachtgeverschap (NvO), in VNG-verband vastgesteld. Deze NvO dient als basis voor afspraken binnen de jeugdregio over duurzame samenwerking.

De vijf basisfuncties zijn: 'veilige leefomgeving', 'tijdig signaleren van de vraag', 'vindbare toegankelijke hulp', 'handelen met brede blik' en 'leren en ontwikkelen'. In dit hoofdstuk wordt kort weergegeven wat hieronder door KPMG wordt verstaan.

Op basis van de ambitie en uitgangspunten voor transformatie in het sociaal domein schetsen wij een visie op de inrichting van de toegang. Daarna wordt per basisfunctie beschreven hoe de gewenste situatie eruit ziet. De input van de stakeholders vanuit de gevoerde gesprekken is hierin verwerkt. Ook wordt deze gewenste situatie vertaald naar de rol die partijen in de toegang hebben. Verder worden in een kader de belangrijkste aandachtspunten van de huidige situatie kort aangestipt. Het hoofdstuk sluit af met afbeelding 1, een duiding van wat we van deze werkwijze in de praktijk zullen merken.

### VISIE INRICHTING TOEGANG

Alle partijen in de brede lokale sociale basis hebben een rol in het signaleren en bespreekbaar maken van veiligheid. Zij werken samen in een netwerk, hebben kennis van de geweldsdynamiek en passen de meldcode toe. Het thema veiligheid komt expliciet terug in de (eerste) vraagverheldering en bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

De sociale basis is preventief, sterk, zichtbaar en specifiek voor iedere kern. De inwoner staat hierin centraal. Naast noaberschap zijn professionals aanwezig in iedere kern (sociale nabijheid). Zij kennen de wijken, maken signalen bespreekbaar en begeleiden de inwoner waar nodig naar de juiste hulp en ondersteuning. Per kern (gebiedsgericht) zijn de meest voorkomende hulpvragen in beeld, gekoppeld aan data. Gezamenlijk wordt gekeken naar collectieve oplossingen hiervoor.

De eerste vraagverheldering wordt gestructureerd uitgevoerd door een professional. Daarbij wordt naar alle levensdomeinen en het hele gezin/huishouden gekeken. De inwoner kan hiervoor terecht bij een laagdrempelig loket in het kulturhus. Kortdurende hulp en ondersteuning wordt vanuit de ondersteunende sociale basis (jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk) ingezet.

Bij de integrale vraagverheldering kan aanvullende expertise worden ingeroepen indien nodig. Samen met het gezin wordt een plan opgesteld dat maatwerk biedt. De inwoner kent zijn eigen kracht en behoeften, is eigenaar van het plan en voert zo veel mogelijk zelf de regie. Wanneer dit niet kan, is helder wie casusregie voert en wie verantwoordelijk is voor de procesregie. Complexe problematiek wordt altijd integraal opgepakt onder procesregie van de gemeente. Zorg en ondersteuning schaaft dynamisch op en af zodat inwoners op maat geholpen worden.

De visie is gezamenlijk uitgewerkt naar rollen, taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen. Deze kaders bieden daarbij handelingsvrijheid zodat ontwikkelruimte voor professionals ontstaat. Door middel van reflectie op eigen en elkaars handelen wordt er continu verbeterd en doorontwikkeld.

In de rest van dit hoofdstuk volgt per basisfunctie een nadere uitwerking van deze visie.

### VEILIGE LEEFOMGEVING

**Heb altijd oog voor een veilige leefomgeving van de inwoner en pas de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe.**

#### Algemeen

Alle inwoners hebben een veilige leefomgeving. Daarbij gaat het in de context van de toegang om bijvoorbeeld ouderen- of

#### Huidige situatie:

- Veiligheidsexpertise gemeente nog niet op peil voor aankomende wijzigingen
- Onduidelijkheid over proces- en casusregie
- Geen gedragswetenschapper

kindermishandeling en pesten op straat of op school. Vormen van onveiligheid die kunnen leiden tot een vraag om ondersteuning.

Alle partijen in de brede lokale sociale basis hebben een rol in het signaleren en bespreekbaar maken van (on)veiligheid. Partijen als (speciaal) onderwijs, politie, Veilig Thuis, veiligheidshuis, Raad voor de Kinderbescherming, zorgaanbieders, huisartsen en gemeente werken duurzaam samen in netwerken op basis van wederkerigheid (informerende, overdracht en verantwoordelijkheid nemen door eenieder). Degene die signaleert, weet welke expertise te betrekken en kent de route hiervoor. Bij de eerste signalen wordt een (veiligheids)netwerk betrokken zodat direct wordt gewerkt aan het tot stand brengen van veiligheid en daarna aan de oorzaken van onveiligheid.

#### Rol professionals

Een professional in de sociale basis heeft altijd oog voor een veilige leefomgeving van de inwoner. Hij kijkt naar de context van het gezin of het huishouden en weet hoe te handelen bij signalen van onveiligheid. Er wordt daarbij gewerkt met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook heeft de professional basiskennis over geweldsdynamiek. Veiligheid is een thema bij de vraagverheldering.

#### Rol gemeente

Bij het opstellen van een ondersteuningsplan is veiligheid een thema. Er is helderheid over wie regie voert en hoe dit gebeurt. Langdurige betrokkenheid bij een gezin dat te maken heeft met kindermishandeling en huiselijk geweld is geborgd om de cirkel van geweld te doorbreken. Bij complexe casussen heeft de gemeente altijd de procesregie (volgen van het proces en de kwaliteit van de ondersteuning, signaleren noodzaak tot op- en afschaling).

De gemeente heeft op veiligheid in het kader van de toegang ook een bredere rol van creëren van basisveiligheid en voorkomen van overlast. Denk aan preventie en voorlichting over brandveiligheid, babbeltrucs of inbraakpreventie.

### TIJDIG SIGNALEREN VAN DE VRAAG

**Investeer in preventie. Wees aanwezig daar waar de inwoner of doelgroep is zodat vragen gezien en gehoord worden. Maak verbinding met de wijk en werk 'vindplaatsgericht'.**

#### Algemeen

Inwoners zijn zelfredzaam en hebben een sterk netwerk. Daardoor kunnen zij hun vragen in de eigen vertrouwde omgeving stellen en voelen ze zich gehoord. De voorliggende basisvoorzieningen zijn sterk en zichtbaar en passen bij de specifieke kern. Inwoners kunnen er terecht voor een luisterend oor en handvatten hoe met de uitdagingen van het leven om te gaan.

#### Rol professionals

Professionals van allerlei organisaties (zoals scholen, Saam Welzijn, GGD, MEE, De Kern) zijn aanwezig (zichtbaar, herkenbaar en aanspreekbaar). Zij kennen de wijken, zijn open en objectief. Zij investeren in sociale verbondenheid binnen de gemeenschap, in versterken van de sociale basis, ofwel het naoberschap, de vele vrijwilligersorganisaties, sociale netwerken en bewonersinitiatieven. De professionals sturen op normaliseren en het omgaan met de uitdagingen die zich voordoen in ieders leven. Zij (h)erkennen diverse problematieken en weten hoe je signalen bespreekbaar maakt. Zij voeren indien nodig regie, komen afspraken na en begeleiden de inwoner waar nodig naar het Infopunt in het kulturhus. Ook ondersteunen zij vrijwilligers en andere partijen als bijvoorbeeld erfbetreders bij het herkennen van signalen en doorgeleiden van de vraag van inwoners. Zo ervaren ook kwetsbare inwoners een laagdrempelige toegang. Tevens wordt gezamenlijk gezocht naar structurele oplossingen voor problematieken die meer wijk- of kern gerelateerd zijn.

#### Huidige situatie:

- Afstemming gemeente en voorliggend veld kan beter
- Strategisch paper: inzet partners op versterken samenwerking
- Veel activiteiten in kernen met mogelijkheid voor vroegsignalering

#### Rol gemeente

De gemeente faciliteert en stimuleert een sterke sociale basisinfrastructuur. Door het bundelen van data kunnen buurtprofielen worden gemaakt. Per kern zijn zo de belangrijkste hulpvragen in beeld. Hierdoor weten we met elkaar welke kwetsbare groepen er zijn en wat zij nodig hebben om vindbaarheid en toegankelijkheid te borgen.

## VINDBARE, TOEGANKELIJKE HULP

**Wees toegankelijk en vindbaar en voer een goede triage (eerste vraagverheldering) uit.**

### Algemeen

Inwoners weten waar ze terecht kunnen omdat de plekken waar ze hun vraag kunnen stellen vindbaar en toegankelijk zijn en aansluiten bij de verschillende manieren die inwoners prettig vinden (digitaal, fysiek telefonisch, prettige ruimte). Dit kan per doelgroep verschillen.

### Rol professionals

Er is in iedere kern een laagdrempelig loket in het kulturhus, het Infopunt, dat door de eenduidigheid bijdraagt aan duidelijkheid en zichtbaarheid voor inwoners; weten waar je terecht kunt met al je vragen. In dit loket werken de belangrijkste partijen van het voorveld en de gemeente fysiek samen. De professionals kunnen op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier vaststellen wat de mate van integraliteit/complexiteit is: betreft het een enkelvoudige vraag, een meervoudige vraag of complexe (multiprobleem) casuïstiek. Daarbij wordt naar alle levensdomeinen en het hele gezin of huishouden gekeken conform het model Positieve Gezondheid. (Huber 2012). Niet het probleem staat centraal maar de vitaliteit van de inwoner en hoe deze te versterken zodat de inwoner met de uitdagingen van het leven om kan gaan. **“Niet het verkleinen van de draaglast maar het vergroten van de draagkracht.”** De professionals (h)erkennen diverse problematieken en zien in de breedte wat nodig is, waar kansen en mogelijkheden liggen. Zij ondersteunen zelf kortdurend of hebben een voorstel welke hulp en ondersteuning nodig is. Zij hebben een regisserende rol en weten de juiste professionals en vrijwilligers in te schakelen.

### Rol gemeente

De gemeente stuurt op samenwerking en eenduidigheid van de ondersteunende voorzieningen. Denk aan goede samenwerkingsafspraken en eenvoudige processen. Het is helder wie waarvoor verantwoordelijk is en iedereen is daar ook voor toegerust. De gemeente neemt zelf ook deel aan het laagdrempelig loket in het kulturhus.

## HANDELEN MET BREDE BLIK

**Verhelder de vraag, maak een plan van en met het gezin en verleen ondersteuning. Beleg de regie en maak duidelijke afspraken. Houd een vinger aan de pols tijdens het traject en blijf ook daarna zichtbaar en benaderbaar.**

### Algemeen

Wanneer (aanvullende) ondersteuning nodig is, worden vragen, behoeften en mogelijkheden met de inwoner besproken. Er wordt gewerkt vanuit het perspectief van de inwoner; wat wil deze bereiken en waarbij is eventueel ondersteuning nodig. Deze integrale vraagverheldering, kijkend naar het hele gezin of huishouden met alle levensgebieden, vindt plaats met inzet van expertise indien nodig, denk aan ggz, schuldhulpverlening, geriatrie, verslavingszorg, veiligheid. Inwoners voelen zich gehoord. Bij het verlenen van de zorg en ondersteuning is helder wie hierop de (casus)regie voert wanneer de inwoner dit zelf niet kan. De inwoner is goed geïnformeerd over wie betrokken zijn. Hierover zijn heldere afspraken met elkaar gemaakt en de regisseur houdt vinger aan de pols over het gaat met het behalen van de gestelde doelen in het plan. Zorg en ondersteuning is passend en toekomstbestendig; hij schaaft dynamisch op en af zodat inwoners op maat geholpen worden.

### Rol professionals

Professionals werken vanuit het perspectief en de kracht van de inwoner. Zij betrekken altijd het netwerk van de inwoner omdat hulp effectiever is wanneer ingezet in verbinding met de eigen omgeving (eigen netwerk en voorliggende voorzieningen). Samen met het gezin of huishouden wordt een plan opgesteld dat maatwerk biedt. De inwoner is vanaf het begin volledig betrokken bij het proces en is eigenaar van het plan. Hij of zij voert zo veel als mogelijk zelf de regie over het plan en

#### Huidige situatie:

- Meerdere loketten geeft onduidelijkheid
- Splitsing in toegang voorveld en gemeente werkt minder preventief
- Weinig sturing op verwijzingen derden

#### Huidige situatie:

- Hoge waardering dienstverlening vanuit inwoner
- Zoeken naar balans tussen letter en geest van de wet
- Lastig vraaggericht te werken en uitgaan van perspectief inwoner
- Neiging tot 'zorgen voor' in plaats van 'zorgen dat'

de hulp. Professionals hanteren een goede balans tussen zelfredzaamheid van de inwoner en de inzet van hulp.

#### Rol gemeente

Indien nodig biedt de gemeente maatwerkvoorzieningen. De gemeente ondersteunt inwoners zonder regie 'over te nemen'. Bij complexe casuïstiek voert de gemeente procesregie. Veranderingen in de situatie van de inwoner leiden in samenspraak tot bijstellingen. Ook is duidelijk waarom ondersteuning wel of niet wordt toegewezen.

### LEREN EN ONTWIKKELEN

**Verzamel inzichten over je handelen, deel ze met je partners, ga erover in gesprek en durf te veranderen.**

#### Algemeen

Er is een gezamenlijk beeld over de toegang ontwikkeld en vertaald naar het handelingsniveau van alle partijen. Deze wordt bijgesteld wanneer dat nodig is, op basis van evaluaties. Deze evaluaties leiden tot verbeteringen.

#### Rol professionals

De professional heeft handelingsruimte en tijd om te reflecteren op zowel het eigen handelen, als ook op dat van de samenwerkingspartners.

#### Huidige situatie:

- Actualiteitencolleges, supervisie, scholing
- Informatie/data niet altijd overzichtelijk en toegankelijk

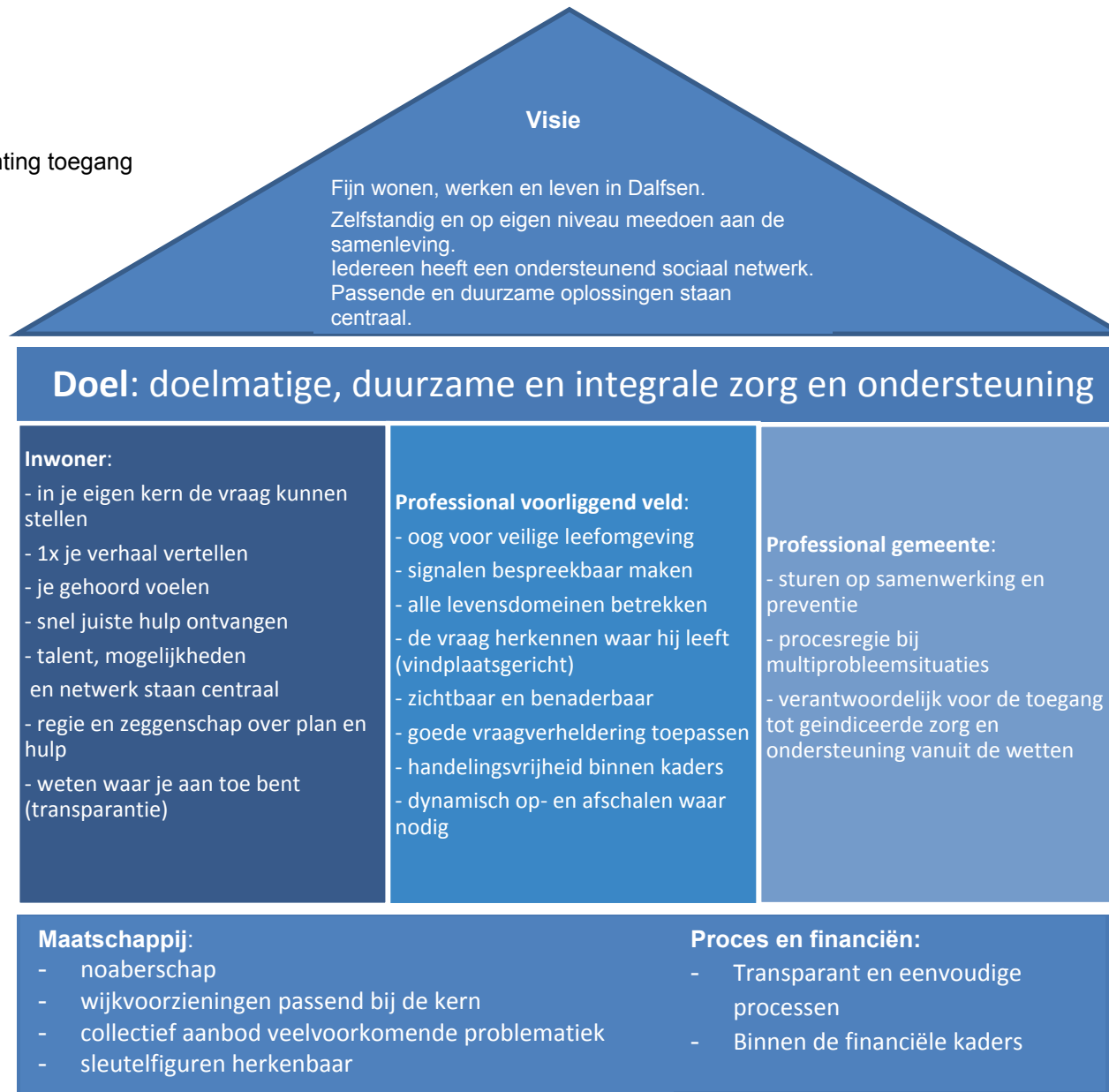
#### Rol gemeente

De gemeente stimuleert een leer-en verbetercultuur via openheid en transparantie, geeft professionals de ruimte om te leren en verbeteren en verwacht hierop meetbare resultaten.

Hoe deze werkwijze zich vertaalt naar de praktijk in de gemeente Dalfsen is in onderstaande afbeelding weergegeven. Daarin staat de vastgestelde visie vanuit de transformatie sociaal domein bovenaan. Daaraan is het doel gekoppeld om doelmatige, duurzame en integrale ondersteuning te bieden. Daaronder is aangegeven wat dit betekent voor onze inwoners, onze partners, onze medewerkers en de samenleving als geheel, waarbij tevens de randvoorwaarden proces en financiën worden aangestipt.



Afbeelding 1 Visie inrichting toegang



## 3 UITKOMSTEN, AANBEVELINGEN EN VERVOLG

### INLEIDING

Uit het bestuderen van landelijke onderzoeken, gegevens over wensen en tevredenheid van inwoners over de huidige situatie en gesprekken met stakeholders (gemeente en partners binnen het SKT) komt naar voren dat er al veel goed gaat in de toegang, maar dat de gewenste situatie nog niet is bereikt. In dit hoofdstuk zetten we alle bevindingen op een rij en doen we aanbevelingen voor het vervolg van de doorontwikkeling van de toegang.

### UITKOMSTEN INVENTARISATIE

#### Algemeen

De keuze om multidisciplinair te werken in de kernen van de gemeente Dalfsen past bij de vastgestelde doelen van de transformatie. Het daadwerkelijk implementeren hiervan blijkt in de praktijk echter soms lastig. Er wordt nog veel in organisaties gedacht en gewerkt. Daarnaast worden inwoners steeds mondiger en zorgt een hoog verwachtingspatroon ervoor dat afschalen van zorg lastig is.

#### Concretiseren van visie, ambitie en begrippen

Om nog meer preventief te werken en zo grip te houden op de lasten in het sociaal domein, is doorontwikkeling mogelijk. De uitgangspunten over dienstverlening, transformatie en de toekomst van Dalfsen bieden handvatten voor het concretiseren van een heldere visie op de toegang. Er blijken verschillende beelden te bestaan over wat toegang inhoudt. Daarnaast blijkt in gesprekken dat niet alleen het begrip 'toegang' op meerdere manieren wordt uitgelegd. Om met elkaar dezelfde taal te spreken en hetzelfde ambitieniveau te hanteren, is het van belang verschillende begrippen helder met elkaar te definiëren.

#### Samenwerking

Er is veel aandacht en waardering voor de samenwerking in het voorliggende veld. Daarin zijn de afgelopen jaren stappen gezet, onder andere via de samenwerking in de Sociale Kern Teams (SKT). Deze kerngerichte, multidisciplinaire samenwerking wordt als waardevol element van de toegang ervaren, met name om snel partners te kunnen betrekken rondom complexe casuïstiek. Maar tevens wordt geconstateerd dat er nog onvoldoende kennis is van elkaars expertise en daar onvoldoende gebruik van wordt gemaakt. Met name de afstemming tussen gemeente en partners uit het voorliggende veld is nog gering. De scheiding tussen het SKT en het MDT werkt hierin niet bevorderlijk. Daarnaast doen andere gemeenten goede ervaringen op in het gezamenlijk delen van ruimte; gezamenlijk in één ruimte werkzaamheden uitvoeren zorgt, zeker bij een verschillende organisatie-achtergrond, voor betere onderlinge samenwerking.

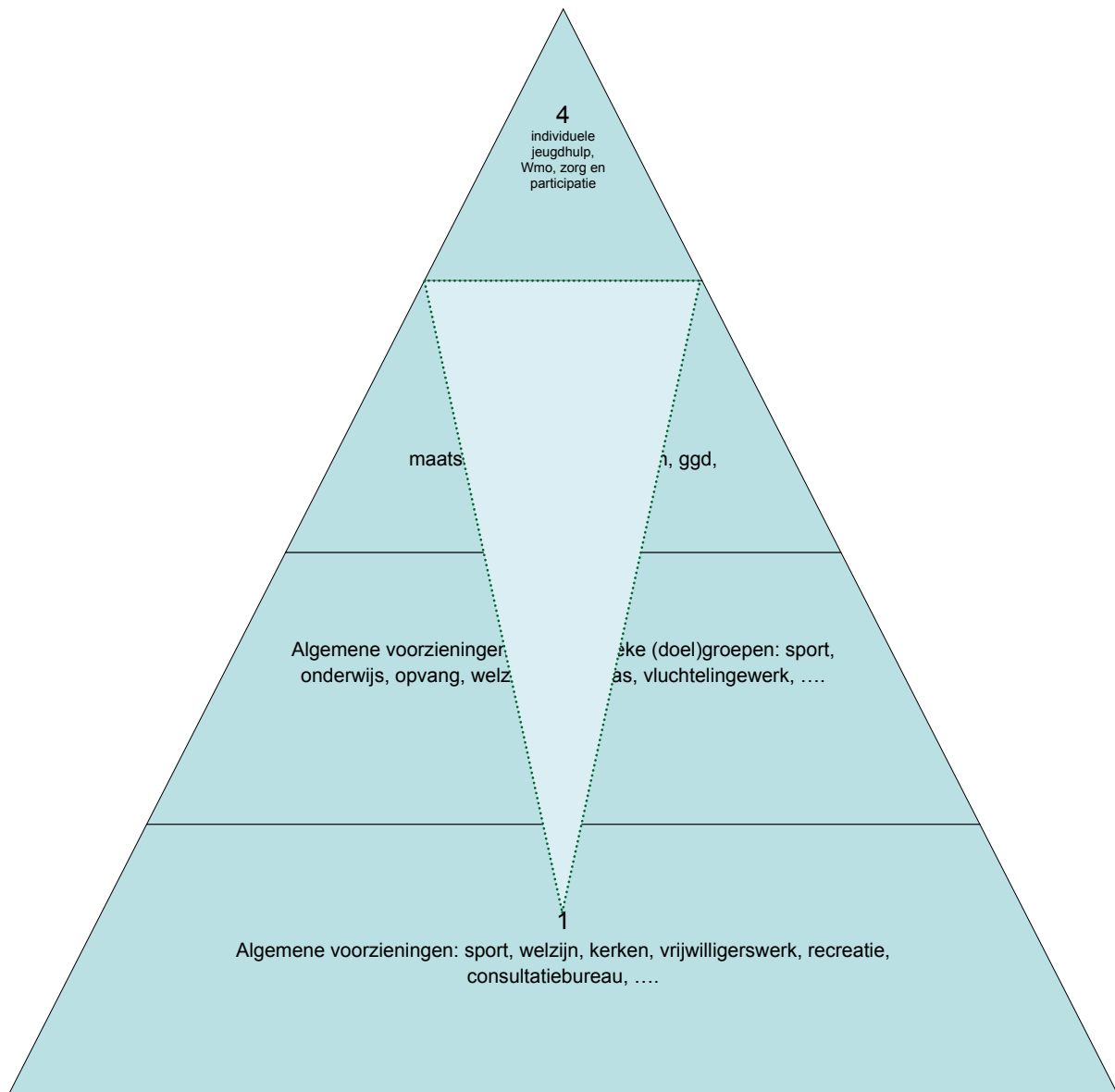
#### Veiligheid

Veiligheid als begrip wordt niet expliciet genoemd in de uitgangspunten voor de transformatie. Het is wel één van de basisfuncties in de toegang. De ontwikkelingen bij jeugd en beschermd wonen vragen om aanpassingen in expertise en vaardigheden bij medewerkers. Van belang is inspelen op de veranderingen die eraan komen en te (blijven) voldoen aan het Kwaliteitskader Werken aan Veiligheid voor lokale teams en gemeenten. Hierbij is een bepaalde mate van flexibiliteit van belang, gezien de steeds veranderende samenleving. Daarnaast is het wenselijk dat zoveel mogelijk professionals basiskennis hebben van de geweldsdynamiek zodat deze onveiligheid in een zo vroeg mogelijk stadium herkend en aangepakt wordt.

#### Preventie en voorliggende voorzieningen

In het kader van preventie kunnen de voorliggende voorzieningen en activiteiten per kern nog versterkt worden, evenals de samenhang hiertussen. De sociale kaart, inclusief een activiteitenoverzicht, zou voor iedere professional en vrijwilliger toegankelijk moeten zijn. De meest voorkomende problemen in iedere kern zouden gemeenschappelijk kunnen worden aangepakt. Het gezamenlijk ontwikkelen en gericht inzetten van groepsgericht en gebiedsgericht aanbod op basis van data komt echter nog onvoldoende van de grond. Het op te stellen preventiebeleid geeft aanzetten voor een meer doelgerichte benadering per kern. Dit beleid wordt in samenspraak met de partners ontwikkeld.

Afbeelding 2 Toegang in relatie tot preventie



### Tijdig signaleren

In de SKT's zijn diverse organisaties vertegenwoordigd. Het signaleren en vroegtijdig aanpakken van multiprobleemsituaties biedt meerwaarde. De link naar preventie lijkt echter in het SKT op casuïstiek gebied niet op zijn plaats. De problematiek die besproken wordt, is vaak al zodanig dat preventieve inzet niet meer aan de orde is. Wel kan op basis van vaker voorkomende problematiek (eerdere) inzet van meer groepsgericht aanbod plaatsvinden. Het meer vindplaatsgericht werken draagt wel bij aan het eerder oppikken van signalen. Daarbij kunnen activiteiten als middel worden ingezet. Tevens is het van belang dat professionals de vaardigheden hebben om signalen te herkennen en deze ook bespreekbaar te maken. Het bieden van een luisterend oor kan vaak al veel verlichten.

### Goede eerste vraagverheldering

Het is van belang om vroegtijdig een goede vraagverheldering uit te voeren op de plaats waar deze vragen worden gesteld. Het gaat hierbij om het inschatten van de urgentie zodat zo snel mogelijk de juiste hulp kan worden ingezet. Alle professionals in de preventieve sociale basis zouden op een gestructureerde en gestandaardiseerde manier moeten kunnen vaststellen wat de mate van

integraliteit/complexiteit is: betreft het een enkelvoudige vraag, een meervoudige vraag of complexe (multiprobleem) casuïstiek. Dit kan aan de hand van bijvoorbeeld een complexiteitsmatrix. De eerste vraagverheldering vindt nu plaats dicht op het multidisciplinaire team van de gemeente, door gemeentelijke screeners. Dit zorgt ervoor dat minder dan mogelijk gebruik wordt gemaakt van hulp en ondersteuning in het voorliggende veld. Logisch zou zijn deze vraagverheldering in het voorliggend veld te organiseren zodat de focus automatisch meer komt te liggen bij oplossingen in het preventieve veld. De professionals moeten hiervoor goed worden toegerust. Van belang hierbij is ook om goed te rapporteren (spreek minimale eisen af) zodat een andere professional hiermee verder kan werken zonder dat de inwoner zijn verhaal telkens opnieuw hoeft te vertellen. En tevens goed te registreren welke vragen worden gesteld, waarnaar wordt doorverwezen en wat het effect voor de inwoner is.

### **Inzetten expertise aan de voorkant**

In de multidisciplinaire teams werken casusregisseurs op een oplossingsgerichte wijze met de nadruk op preventie. Het uitgangspunt is: één gezin één plan, één contactpersoon. Dit leidt ook in Dalfsen nog onvoldoende tot preventief werken. Door de eerste vraagverheldering en de advisering te scheiden van de indicatiestelling, kan meer ruimte en aandacht komen voor deze preventieve taken. Deze kunnen worden belegd bij het voorliggend veld, in relatie met expertise van de gemeente. Hierbij kan in ieder geval worden gedacht aan een gedragsdeskundige, orthopedagoog of jeugdpsycholoog die in een vroegtijdig stadium geraadpleegd wordt. Dit kan huisartsen tevens één doorverwijsplek bieden waardoor zij gerust kunnen zijn dat de inwoner de juiste zorg op de juiste plek krijgt. Maar ook andere expertises kunnen op dezelfde wijze overkoepelend voor alle kernen worden ingeschakeld, zoals de leerplichtambtenaar, wijkverpleegkundige, consulent schuldhulpverlening of loopbaanbegeleider. Het lijkt verstandig de specialismen niet per kern in te zetten maar breed, in de vorm van een flexibele schil. Dit in verband met de schaalgrootte van Dalfsen en de efficiency.

### **Kortdurende ondersteuning**

Door kortdurende ondersteuning zonder indicatie aan te bieden in het voorveld, kan de druk op de maatwerkvoorzieningen verminderd worden. Indien regie wordt gevoerd op het inhoudelijke deel draagt het ook daadwerkelijk bieden van ondersteuning bij aan een zeker niveau van expertise en daarmee kwaliteit. Het biedt tevens de mogelijkheid om snel te kunnen schakelen wanneer de hulp aangepast/verbeterd moet worden. Ook wordt het dan makkelijker om na afloop van de hulp of ondersteuning een vinger aan de pols te houden.

### **Scheiden van rollen**

Een unieke positie binnen de toegang heeft de poortwachtersfunctie naar de drie gemeentelijke wetten (en breder: Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet). De screeners in de gemeentelijke (smalle) toegang beoordelen samen met de consultants van het MDT de noodzaak tot hulp en ondersteuning en het recht op bijvoorbeeld een uitkering in het licht van solidariteit en houdbaarheid van het zorgstelsel. Deze rechtmatigheidstoets blijft de verantwoordelijkheid van de gemeente. De rol van indicatie stellen valt nu samen met de rol van adviseur, hulpverlener en aanspreekpunt in het gezin. Van belang is om deze rollen te scheiden, zodat in het voorliggend veld wordt geadviseerd en kortdurende hulp wordt verleend. De gemeente stelt dan de indicatie voor betaalde zorg. Voor welke onderdelen het verleggen van de vraagverheldering direct al mogelijk is, en voor welke dit aanvullende expertise vraagt, wordt in het verbeterplan met elkaar verder uitgewerkt.

### **Vindbare toegankelijke hulp**

De manier waarop mensen willen worden benaderd, en daarmee de toegankelijkheid, kan per wijk en doelgroep verschillen. Een laagdrempelige toegang in het infopunt in iedere kern wordt als waardevol gezien maar kan qua zichtbaarheid en bekendheid worden vergroot. Daarnaast is de aanwezigheid van andere contactmogelijkheden (het Samen Doen-loket en de servicepunten) verwarrend. Inwoners weten zo niet waar ze met welke vraag terecht kunnen. Naast dit ene centrale punt per kern moet ook vindplaatsgericht worden gewerkt. Daarbij kunnen activiteiten als middel worden ingezet. Ook kunnen professionals en vrijwilligers beter worden toegerust om signalen goed op te pikken.

### **Handelen met brede blik**

Er kan nog breder, meer in de geest van de wetten, worden gekeken naar collectieve en individuele oplossingen en waar nodig kan preventief aanbod worden toegevoegd. Daarbij is ontwikkelruimte, ofwel handelingsvrijheid van professionals, essentieel. En ook het sturen op data helpt hierbij; wat zijn de meest voorkomende problematieken, wat zijn effectieve interventies. Feedback geven en

reflecteren op eigen en andermans handelen helpt bij het blijven ontwikkelen. Daarnaast is het besef van financiële schaarste nog niet altijd goed zichtbaar.

Ook is er veel betrokkenheid en deskundigheid van professionals bij de inwoner maar gaat men nog niet altijd uit van de kracht en behoeften van de inwoner.

Tot slot is het van belang om expertise op te bouwen, voortbouwen op de opgedane ervaring en kennis (van de wetten) te borgen in verband met toekomstige ontwikkelingen. Ook kennis van het aanbod, zowel ingekocht als voorliggend, is belangrijk zodat men weet waarnaar te verwijzen.

## AANBEVELINGEN

Op basis van de hierboven geschetste bevindingen komen we tot de volgende aanbevelingen om de brede toegang tot zorg en ondersteuning verder te ontwikkelen.

### Aanbeveling 1: werk de visie samen met stakeholders verder uit

Ga het gesprek over de visie op de inrichting van de toegang aan met inwoners en professionals in de uitvoering. Scherp op basis hiervan de ambitie en de daarbij horende werkwijze aan waardoor deze kan rekenen op brede herkenning en ondersteuning en helpt bij de focus op de verdere doorontwikkeling.

### Aanbeveling 2: versterk de samenwerking

Werk (juist ook fysiek) samen (voorliggende voorzieningen en gemeente) zodat er “een team” ontstaat met expertise op het snijvlak tussen basisvoorzieningen, ondersteunende voorzieningen en geïndiceerde zorg. Maak hierover heldere afspraken met elkaar.

### Aanbeveling 3: werk aan deskundigheid

Zorg dat professionals de juiste deskundigheid hebben (o.a. op het gebied van veiligheid en gespreksvaardigheden) om diverse problematieken te (h)erkennen en door te vragen. Zo kunnen ook de wijzigingen in verantwoordelijkheden goed kunnen worden geïmplementeerd.

### Aanbeveling 4: ga uit vanuit regie bij de inwoner

Stuur op uitgaan van de eigen kracht van inwoners en van diens behoefte door met een brede integrale blik te kijken naar het hele huishouden/gezin en netwerk van de inwoner. Het op te stellen preventiebeleid biedt hiertoe eveneens handvatten. De methode Positieve Gezondheid, waarbij niet het probleem van de inwoner centraal staat maar diens vitaliteit, kan hierbij helpen. Zo heeft de inwoner regie en zeggenschap over wat hij of zij wil bereiken en hoe de ondersteuning hierop aansluit. Benut de ideeën van inwoners hoe dit het best vorm te geven, zodat de nieuwe werkwijze ook daadwerkelijk meerwaarde biedt voor de inwoner.

### Aanbeveling 5: zorg voor vroegtijdige eerste vraagverheldering

Zorg voor deskundige eerste vraagverheldering (proces van begrijpen, geleiden en opschalen van vragen en casussen) zo vroeg mogelijk in het proces. Zo ontstaat er zo snel mogelijk een goed beeld van de mogelijkheden van de inwoner en de eventuele ondersteuningsbehoefte.

### Aanbeveling 6 zet kortdurende hulp in vanuit het voorveld

Maak het inzetten van kortdurende hulp en ondersteuning en daarmee gebruik van algemene ondersteunende voorzieningen in het preventieve veld meer mogelijk. Hierdoor vermindert de druk op geïndiceerde zorg.

### Aanbeveling 7: vergroot zichtbaarheid en bekendheid

Bundel al het voorliggend aanbod op bijvoorbeeld een sociale kaart of centrale website met informatie van alle organisaties. Dit vergemakkelijkt het snel vinden van juiste hulp en ondersteuning door/voor iedereen.

## Aanbeveling 8: creëer de juiste randvoorwaarden

Kijk hoe processen efficiënter en sneller kunnen met minder administratieve handelingen. Doel is dat transparant, eenduidig en klantvriendelijk gewerkt wordt. Maar wel binnen regelgeving zoals bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### VERVOLG: VERBETERPLAN

Deze aanbevelingen werken we uit in een verbeterplan. Dit wordt mede gevoed via het verbetertraject voor de toegang van Movisie waaraan naast andere gemeenten ook de gemeente Dalfsen deelneemt. Meerwaarde zit in de informatie die Movisie beschikbaar stelt vanuit landelijk opgedane kennis. Zo heeft Movisie onderzoek gedaan naar een goed functionerende toegang en is op zeven kenmerken uitgekomen waaraan aandacht besteed moet worden, wil de toegang ook daadwerkelijk goed functioneren en bijdragen aan de bedoeling van de transformatie. In het kort zijn de zeven kenmerken:

1. afstemming op alle relevante leefgebieden;
2. toekomstbestendige ondersteuning;
3. regie en zeggenschap in het toegangsproces;
4. deskundige medewerkers;
5. handelingsruimte om te doen wat nodig is;
6. transparant en eenvoudig proces;
7. werken aan voorkomen tijdig signaleren en doorgeleiden van problemen van inwoners.

Door middel van een verdiepende sessie met inwoners, professionals en gemeente kijken we naar de huidige aanbevelingen. En inventariseren we welke verbeteropgaven naar voren komen die eveneens een plek moeten krijgen in het verbeterplan. Met name het expliciet inzoomen op het perspectief van de inwoner kan het traject naar verwachting verrijken. De Participatieraad wordt hierbij betrokken. Indien nodig zetten we hiervoor een aanvullende vragenlijst uit onder inwoners en eventueel professionals. De inwoners, de professionals en de gemeente blijven gedurende het proces betrokken bij de totstandkoming en de uitvoering van het verbeterplan.

### BRONNEN:

- Sociale (wijk)teams: vijf jaar later, vierde landelijke peiling onder gemeenten, Movisie april 2020: met infographic
- Basisfuncties voor lokale teams in kaart. De route en componenten onder de loep. KPMG, 30 september 2019.
- Positieve Gezondheid, Machteld Huber 2012, <https://www.iph.nl/>
- Verbetertraject toegang: Samenwerken aan een betere toegang sociaal domein, Movisie: [Infographic-Verbetertraject-Toegang.pdf \(movisie.nl\)](#)
- Uitkomsten onderzoek basisfuncties toegang Dalfsen, Regionaal Serviceteam Jeugd: 21 september 2020
- Interne visie op dienstverlening, gemeente Dalfsen, januari 2018.
- Transformatie sociaal domein in uitvoering, Beleidsplan gemeente Dalfsen, februari 2019
- Rapportage burgerpeiling waarstaatjegemeente 2019, gemeente Dalfsen, 18 november 2019
- De kracht van stevige regie: Veiligheidshuis IJsselland <http://www.veiligheidshuisijssel.nl/site/wp-content/uploads/2017/07/de-kracht-van-regiedoc-1.pdf>
- Stelsel in groei, een onderzoek naar financiële tekorten in de jeugdzorg, Anderson Elffers Felix (AEF), 15 december 2020
- Evaluatie Multidisciplinaire teams gemeente Dalfsen Maart 202