

Model Veenendaal

Vernieuwing van het sociale domein in Veenendaal

augustus 2012

Inleiding

Waarom een Model Veenendaal

Het rijk is bezig met een omvangrijke herstructurering van de verzorgingsstaat. In dit verband worden ondersteuningtaken op het gebied van werk en inkomen, onderwijs, jeugdzorg en zorg gedecentraliseerd naar gemeenten. Deze decentralisaties gaan samen met bezuinigingen op de beschikbare budgetten. Van gemeenten vraagt dit om bezinning op de wijze waarop zij hun inwoners ondersteuning willen bieden en hoe ze dit willen organiseren. De gemeenteraad van Veenendaal heeft bij vaststelling van de kadernota 2012 hiervoor al de volgende richting aangegeven: “We willen toe naar een verantwoordelijke samenleving. De overheid heeft als taak basisvoorzieningen te garanderen en een vangnet te zijn voor diegenen die niet zelfstandig in het leven kunnen staan. De zorg voor zichzelf, maar ook de zorg voor elkaar legt de overheid daarbij meer terug in de samenleving.” Hoe we dit invullen geven we aan in dit Model Veenendaal. Het benoemt welke structuurwijzigingen en cultuurveranderingen nodig zijn om ondersteuning van inwoners in het sociale domein effectief en financieel beheersbaar te maken en te houden.

Model Veenendaal geeft aan volgens welke uitgangspunten en op welke wijze we de ondersteuning van inwoners in het sociale domein willen inrichten, rekening houdend met de maatschappelijke ontwikkelingen, decentralisaties en bezuinigingen. Model Veenendaal richt zich op de ondersteuning aan inwoners op de leefgebieden opgroeien en opvoeden, arbeidsparticipatie en inkomen, zelfredzaamheid thuis, en sociale participatie. Kortgezegd, het gaat om alle ondersteuning die is gericht op het bevorderen van de participatie van inwoners, in de breedste zin van het woord. De meeste van deze ondersteuning is gemeentelijk gefinancierd (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, toekomstige Wet Werken naar Vermogen en de toekomstige Jeugdwet). Maar Model Veenendaal heeft ook gevolgen voor niet-gemeentelijk gefinancierde ondersteuning, zoals de dienstverlening door het UWV en hulpverlening vanuit de zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Immers, deze vormen van ondersteuning willen we zoveel mogelijk laten aansluiten op de gemeentelijke ondersteuning.

Totstandkoming van het model

In 2011 is een startnotitie Model Veenendaal ontwikkeld en vastgesteld door het college (8-11-2011). Het college heeft ervoor gekozen om de startnotitie ter consultatie voor te leggen aan verschillende betrokkenen in Veenendaal. Deze consultatie heeft eind 2011 en begin 2012 plaatsgevonden met aanbieders en gebruikers van ondersteuning op de Wmo-beleidsconferentie, de commissie Maatschappelijke Ontwikkeling, Wmo-forum, cliëntenraad W&I, bewonerscommissies en de diversiteitsraad. De ontvangen reacties zijn verwerkt in de voorliggende versie van het model.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 geven we een beschrijving van Model Veenendaal. We geven aan volgens welke uitgangspunten we inwoners van Veenendaal willen ondersteunen bij hun participatie en we beschrijven hoe we deze ondersteuning organiseren en toegankelijk maken voor inwoners. We gebruiken hiervoor een schematische weergave van de stappen die een inwoner met een ondersteuningsvraag doorloopt: de ondersteuningscirkel.

In hoofdstuk 2 benoemen we de veranderingen die nodig zijn om Model Veenendaal te realiseren. Ten eerste geven we aan welke cultuurveranderingen nodig zijn bij alle betrokkenen in Model Veenendaal. Ten tweede beschrijven we de benodigde structuurwijzigingen in het ondersteuningsaanbod en in het gemeentelijk loket voor toegang en regie.

In bijlage 1 is aangegeven hoe we Model Veenendaal in de praktijk gaan realiseren.

1. Model Veenendaal

De gewenste inrichting van het sociaal domein beschrijven we in dit hoofdstuk op twee niveaus:

- Als eerste de uitgangspunten volgens welke we ondersteuning aan inwoners willen bieden in het sociale domein.
- En vervolgens de verschillende vormen van ondersteuning die voor een inwoner met een ondersteuningsvraag beschikbaar zijn en hoe deze voor hem/haar toegankelijk zijn.

1.1 Uitgangspunten voor het bieden van ondersteuning in het sociale domein

Ondersteuning van inwoners in het sociale domein (ondersteuning op de leefgebieden opgroeien en opvoeden, arbeidsparticipatie en inkomen, zelfredzaamheid thuis en sociale participatie) willen we inrichten op basis van de volgende vijf uitgangspunten. Deze uitgangspunten zijn niet nieuw, maar al benoemd in de programmaplannen jeugd en wijkzaken, het Wmo-beleid 2011-2014, de notitie 'Iedereen actief' over invulling van de Wet Werken naar Vermogen¹, de notitie 'Begeleiding dichtbij' over invulling van de Transitie van Begeleiding² én het plan van aanpak 'Zorg voor Jeugd in Food Valley' over een regionale aanpak van de transitie van jeugdzorg³. In het kort:

1. **Iedereen** is naar vermogen maatschappelijk **actief** (van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij).
2. We bieden **ondersteuning** aan inwoners **waar nodig**: licht en algemeen als mogelijk, complex en gespecialiseerd als het moet. Kortom, we zijn **scherp aan de poort**.
3. Ondersteuning is gericht op het **stimuleren** van de **eigen kracht** van inwoners en hun netwerk. Dit vraagt om maatwerk ondersteuning, waarbij de **inwoner centraal** staat.
4. Ondersteuning wordt **integraal op alle leefgebieden** van de inwoner geboden.
5. We voeren **regie op de resultaten** van ondersteuning.

Deze uitgangspunten lijken misschien inmiddels algemeen geaccepteerd, ze zijn nog lang niet overal doorgedrongen in de praktijk. Hoe we die praktijk van ondersteuning van inwoners eruit willen laten zien beschrijven we hieronder.

1.2 Een cirkel van ondersteuning om de inwoner heen

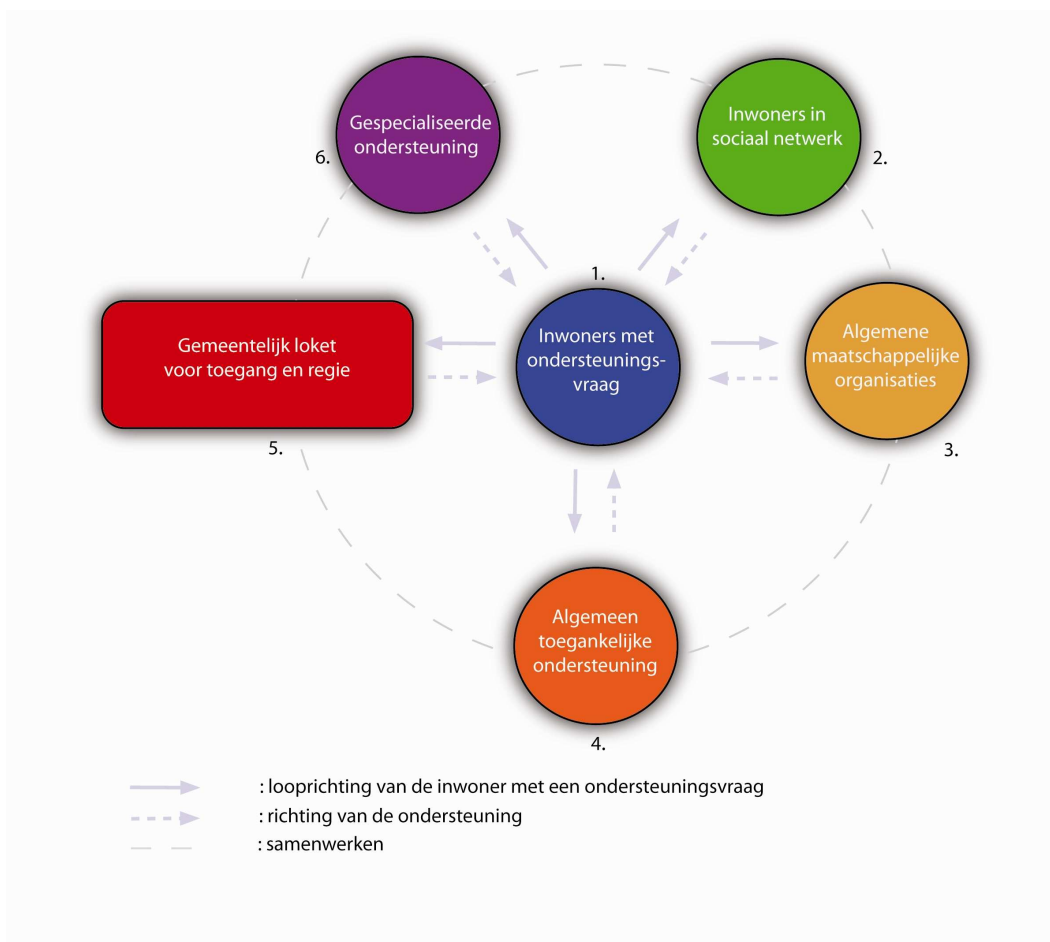
In onderstaande figuur geven we aan welke verschillende vormen van ondersteuning we in Veenendaal bieden en hoe we deze toegankelijk maken voor inwoners met ondersteuningsvragen. Voor een individuele inwoner met een ondersteuningsvraag is aangegeven welke stappen hij⁴ doorloopt bij het vinden van passende ondersteuning. Onderstaand zijn deze stappen toegelicht.

¹ Vastgesteld door het college op 7 februari 2012. De notitie wordt uitgebreid en dan ter vaststelling aan de raad aangeboden.

² Vastgesteld door het college op 24 april 2012. Vaststelling van de notitie door de raad is 'on hold' gezet tot een nieuw kabinet duidelijkheid geeft over de voortgang van de transitie van begeleiding.

³ Een visie op de transitie van de jeugdzorg wordt eind 2012 gemaakt.

⁴ Waar in deze notitie wordt gesproken over hij of hem wordt ook de vrouwelijke variant (zij en haar) bedoeld.



Figuur 1. Model Veenendaal: een cirkel van ondersteuning

1. De inwoner met een ondersteuningsvraag

De basis van Model Veenendaal zijn de inwoners zelf. In eerste instantie zorgen zij voor zichzelf. Een inwoner die een probleem heeft op sociaal vlak (op één of meer van de leefgebieden opvoeden en opgroeien, arbeidsparticipatie en inkomen, zelfredzaamheid thuis, sociale participatie) en niet in staat is om dit zelf op te lossen gaat op zoek naar advies of ondersteuning. Idealiter legt hij hierbij de in figuur 1 weergegeven route af.

2. Ondersteuning vanuit het sociale netwerk

Mensen in het sociale netwerk van de inwoner (gezinsleden, familie, burens, vrienden, kennissen, social media) kunnen in meer of mindere mate diens belemmeringen op sociaal vlak compenseren. Een direct naaste (mantelzorger) kan naar draagkracht ondersteuning en zorg thuis bieden. Iemand die iets verder weg staat kan kleinere diensten bieden. Bijvoorbeeld een luisterend oor bieden, oppassen op kinderen, helpen bij vinden van werk, doen van boodschappen, brengen/halen etcetera. Wijkteams en – platforms kunnen de betrokkenheid van buurtbewoners op elkaar stimuleren.

Wanneer ondersteuning vanuit het netwerk niet voldoende is om de participatieproblemen van een inwoner op te lossen kan de inwoner of iemand uit zijn netwerk een algemene maatschappelijke organisatie of een aanbieder van algemeen toegankelijke ondersteuning inschakelen.

3. Ondersteuning vanuit algemene maatschappelijke organisaties

Organisaties die deel uitmaken van 'het gewone leven' van inwoners (zoals onderwijsinstellingen, werkgevers, kerken, sportverenigingen, vrije tijdsvoorzieningen) spelen een belangrijke rol bij de participatie van inwoners. Zij kunnen ook ondersteunen bij het wegnemen van participatiebelemmeringen van inwoners. Door open te staan voor mensen met belemmeringen en door hun deelname aan werk/ vrijetijdsbesteding/ activiteiten actief te faciliteren. Bij inwoners met

ernstige beperkingen treden algemene maatschappelijke organisaties in overleg met hulpverleners om te bepalen hoe zij de participatie van de betreffende inwoner het beste kunnen faciliteren.

Daarnaast vervullen algemene maatschappelijke organisaties ook een belangrijke signalerende, informerende en doorverwijsfunctie.

4. Inzet van algemeen toegankelijke ondersteuningsvoorzieningen

Wanneer een inwoner niet in staat is maatschappelijk te participeren op eigen kracht en met hulp van mensen en organisaties in zijn omgeving dan kan hij gebruik maken van algemeen toegankelijke ondersteuningsvoorzieningen. Het gaat dan om lichte, vaak kortdurende vormen van ondersteuning door organisaties met een hulpverleningsdoelstelling. Denk bijvoorbeeld aan lichte opgroei- en opvoedondersteuning in het centrum voor jeugd en gezin, welzijnswerk, algemeen maatschappelijk werk en lichte vormen van ondersteuning richting arbeidsparticipatie. Ondersteuning is groepsgewijs of individueel, door betaalde krachten en/of vrijwilligers.

Voor algemeen toegankelijke ondersteuning hoeft de inwoner geen indicatie of andere toestemming aan te vragen. De inwoner kan zich rechtstreeks wenden tot de aanbieder. Zo ontvangt hij deze ondersteuning laagdrempelig en snel, wat onnodige verergering van zijn problemen voorkomt. Hulpverleners betrekken bij hun ondersteuning de mensen en organisaties in het netwerk van de inwoners. Zo wordt ondersteuning geïntegreerd in 'het gewone leven' en stimuleren ze inwoners om weer - zoveel als voor hen en hun netwerk mogelijk - zelfredzaam te worden. Waar nodig coördineert de hulpverlener de inzet van verschillende ondersteuners.

5. Langs het gemeentelijk loket

Voor toegang tot een meer gespecialiseerde vorm van ondersteuning gaat de inwoner langs een gemeentelijk loket voor toegang en regie. De gemeentelijke loketten zijn laagdrempelig toegankelijk en vervullen de volgende functies:

- informatie en advies.
- vraagverheldering.
- toewijzing van inkomensvoorzieningen en gespecialiseerde vormen van ondersteuning
- regie op effectiviteit van ingezette inkomensvoorzieningen en gespecialiseerde vormen van ondersteuning.

Onderstaand lichten we de genoemde loketfuncties toe.

Het loket biedt informatie en advies

Inwoners met vragen over ondersteuning bij hun participatie kunnen informatie en advies ontvangen bij het ondersteuningsloket. Hier komen ze ook te weten welke aanvragen voor ondersteuning wel en niet door de gemeente in behandeling worden genomen. En welke vormen van ondersteuning beschikbaar zijn vanuit andere instanties (UWV, onderwijs, zorgverzekeringswet, AWBZ). Informatie en advies zijn schriftelijk, digitaal en mondeling beschikbaar.

Informatie en advies wordt ook gegeven door aanbieders van ondersteuning (algemeen toegankelijk en gespecialiseerd).

Het loket verheldert de vraag van de inwoner

Om maatwerk te bieden aan inwoners, eigen kracht te stimuleren én om scherp te zijn aan de poort hechten we belang aan een goede vraagverheldering. In gesprek met de inwoner en diens eventuele mantelzorger(s) wordt bepaald wat zijn/haar werkelijke ondersteuningsbehoefte is op de verschillende leefgebieden (opvoeden & opgroeien, verkrijgen van werk & inkomen, zelfredzaamheid thuis, sociale participatie). Ook wordt besproken wat de inwoner zelf kan doen om maatschappelijk te participeren (inzet eigen kracht) en welke ondersteuning vanuit zijn/haar netwerk mogelijk is. Hierbij wordt rekening gehouden met de belastbaarheid van mantelzorgers.

De vraagverheldering wordt bij voorkeur uitgevoerd door een consulent van het loket. Als een inwoner bijzondere beperkingen heeft die om specialistische kennis vraagt wordt het vraagverhelderingsgesprek overgelaten aan een andere organisatie die hiervoor de juiste expertise in huis heeft. De consulent toetst de vraagverheldering dan.

Het loket wijst gespecialiseerde ondersteuning toe

Als uit de vraagverheldering naar voren komt dat een inwoner een inkomensvoorziening of gespecialiseerde ondersteuning nodig heeft worden hierover resultaatafspraken gemaakt tussen inwoner, gemeente en de aanbieder van de ondersteuning. Deze resultaatafspraken geven uitdrukking aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van inwoner, gemeente en aanbieder voor de participatie van de inwoner.

Hoe de resultaatafspraken eruit komen te zien vraagt nog uitwerking. In elk geval zullen afspraken worden vastgelegd met betrekking tot de uitvoering van ondersteuning (welk arrangement), coördinatie van de ondersteuning in de praktijk, wijze van resultaatbewaking en financiering.

Waar de beschikbare ondersteuning geen oplossing biedt voor de ondersteuningsvraag van de inwoner wordt bekeken of hij/zij met een persoonsgebonden budget zelf ondersteuning op maat kan inkopen.

Ook bij gespecialiseerde vormen van ondersteuning is soms snelle hulp geboden en is wachten op toewijzing niet gewenst. Met aanbieders moeten afspraken worden gemaakt in welke situaties zij ondersteuning kunnen starten, alvorens het loket heeft ingestemd met toewijzing.

Het loket voert regie op resultaten

Om ervoor te zorgen dat ondersteuning die wordt ingezet ook de gewenste resultaten oplevert voor de betrokken inwoner voeren we vanuit het loket regie op de resultaten, kwaliteit en integraliteit van de ondersteuning en treden we waar nodig handhavend op.

De inwoner en aanbieder informeren de regisseur in het loket over de effectiviteit van de ingezette ondersteuning. Waar nodig vindt aanpassing van de ingezette ondersteuning plaats.

6. Ondersteuning door gespecialiseerde ondersteuningsorganisaties

Wanneer andere vormen van ondersteuning een inwoner onvoldoende helpen om te participeren kan hij gespecialiseerde ondersteuning ontvangen. Dit zijn de meer complexe, specialistische en/of langdurige vormen van ondersteuning, voornamelijk door professionele krachten geboden. Bijvoorbeeld een re-integratietraject voor iemand met een bijstandsuitkering, of langdurige individuele begeleiding thuis bij het draaiend houden van een huishouden of een vervoersvoorziening. Als het beschikbare ondersteuningsaanbod geen oplossing biedt wordt bekeken of inzet van een persoonsgebonden budget compensatie kan bieden. Deze mogelijkheid is alleen van toepassing op het gebied van Wmo. De inwoner kan met dit budget zelf ondersteuning inkopen.

Voor gespecialiseerde ondersteuning is toestemming van het gemeentelijk loket nodig. Met hen moeten resultaatafspraken over de ondersteuning zijn vastgelegd.

Gespecialiseerde ondersteuning staat niet op zichzelf. De hulpverleners leggen verbindingen met en zoeken naar mogelijkheden voor inzet van algemeen toegankelijke ondersteuning en het sociaal netwerk om de inwoner heen. Zo ontstaat een integraal ondersteuningsarrangement, waarin de hulpverlener waar nodig de uitvoering in de dagelijkse praktijk coördineert.

2. Wat moet veranderen?

Model Veenendaal lijkt wellicht vanzelfsprekend, maar het vraagt nog veel cultuurveranderingen en structuuraanpassingen om de gewenste wijze van ondersteuning van inwoners te realiseren. In dit hoofdstuk benoemen we de cultuurveranderingen ('anders denken') en structuuraanpassingen ('anders organiseren') die nodig zijn. De wijzigingen zijn benoemd per stap in de ondersteuningscirkel van Model Veenendaal.

Hoe we de benodigde veranderingen gaan bewerkstelligen geven we aan in bijlage 1. 'Realiseren van Model Veenendaal in de praktijk'.

2.1 Anders denken

Benodigde cultuurverandering bij inwoners

Inwoners dienen te beseffen dat zij primair zelf verantwoordelijk zijn voor hun participatie. Wanneer iemand een probleem heeft op een sociaal leefgebied (opgroeien & opvoeden, arbeidsparticipatie en inkomen, zelfredzaamheid thuis, sociale participatie) neemt hij zelf initiatief om iets aan de problemen te doen. Inwoners met problemen durven bij mensen in hun omgeving om hulp te vragen. Dit is niet meer iets om je voor te schamen, maar hoort er gewoon bij.

Inwoners weten dat wanneer zij niet in staat zijn zelfstandig of met hulp vanuit hun netwerk te participeren, zij daarbij geholpen kunnen worden vanuit de gemeente. Dit is ook wettelijk geregeld, bijvoorbeeld in de Wet Werk en Bijstand en in de Wmo-compensatieplicht.

Inwoners zijn bereid om hulp te bieden aan anderen. Zij uiten hun betrokkenheid met mensen in hun omgeving. Zij vinden het logisch dat zij een rol spelen in de ondersteuning van andere mensen en zien dit niet als een exclusieve taak voor professionele organisaties. Bij zorgen over iemands zelfredzaamheid worden deze geuit. Waar nodig schakelen zij derden in.

Inwoners zijn ervan op de hoogte welke ondersteuning algemeen toegankelijk is en waar zij deze kunnen vinden. Zij gebruiken de digitale sociale kaart om passende ondersteuning te vinden.

Benodigde cultuurverandering bij algemene maatschappelijke organisaties

Algemene maatschappelijke organisaties dragen actief bij aan de participatie van inwoners van Veenendaal en staan open voor inwoners die hierin belemmeringen ervaren. Bijvoorbeeld geven werkgevers mensen met een uitkering een kans om bij hen weer aan het werk te gaan.

Algemene maatschappelijke organisaties voelen zich verantwoordelijk om te signaleren wanneer een inwoner professionele ondersteuning nodig heeft bij zijn participatie en hem/haar dan te helpen om de juiste ondersteuning te vinden. Zij zijn op de hoogte van het beschikbare ondersteuningsaanbod.

Benodigde cultuurverandering bij aanbieders van algemeen toegankelijke én gespecialiseerde ondersteuning

Aanbieders van ondersteuning voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor alle inwoners met participatiebelemmeringen in Veenendaal. Ze laten niemand buiten de boot vallen, maar zorgen er samen voor dat ook inwoners met complexe problematiek de juiste ondersteuning krijgen. De algemeen toegankelijke organisaties hebben hierbij een verbindende rol. Zij vormen de schakel tussen 'het gewone leven' en gespecialiseerde duurdere vormen van ondersteuning. Zij signaleren wanneer een inwoner meer gespecialiseerde hulp nodig heeft.

Aanbieders van ondersteuning (algemeen toegankelijk en gespecialiseerd) zien het als een uitdaging om de problemen van inwoners op te lossen: niet hun eigen aanbod is doorslaggevend maar de zorgvraag van de probleemhebbende. Hulpverleners zijn gericht op het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en bieden ondersteuning op maat van diens wensen, mogelijkheden en talenten. Zij denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen.

Bij de ondersteuning die zij bieden zoeken hulpverleners actief aansluiting bij de mensen en organisaties in de omgeving van de inwoner, zij stimuleren hun inzet voor de betreffende inwoner en stemmen hun eigen dienstverlening hierop af. Zij zien het als hun taak om ook niet-professionele hulpverleners te equiperen om hun rol in de “civil society” goed te vervullen. Ze maken zichzelf dus zoveel mogelijk overbodig.

Aanbieders kijken over de grenzen van hun eigen aanbod heen. Zoveel mogelijk ondersteunen ze inwoners integraal, op alle leefgebieden waarop hij/zij belemmeringen ervaart. Waar meerdere ondersteuners hulp bieden aan een inwoner of gezin zorgen zij ervoor dat hun dienstverlening aanvullend en versterkend is. Volgens het adagium: één gezin, één plan.

Benodigde cultuurverandering in de gemeentelijke loketten en de gemeente in het algemeen

Als gemeente zijn we doordrongen van de uitgangspunten van Model Veenendaal: we stimuleren de eigen kracht van inwoners, en waar we ondersteuning bieden doen we dit op maat van de mogelijkheden en wensen van de inwoner. We zijn selectiever bij de inzet van ondersteuning en kijken goed wat de inwoner met zijn netwerk zelf kan doen en wat met lichtere vormen van ondersteuning mogelijk is. We zetten zwaardere vormen van ondersteuning niet vrijblijvend in, maar voeren regie op de resultaten.

Als gemeente zijn we ons ervan bewust dat de proactieve houding die we vragen van inwoners voor sommigen erg nieuw en onwennig is. We informeren en faciliteren inwoners om deze rol op te pakken.

Als gemeente zijn we ook bereidwillig naar organisaties toe om hen te faciliteren/ op weg te helpen om hun nieuwe rol te kunnen pakken. Denk bijvoorbeeld aan het ondersteunen van werkgevers om een actieve rol te spelen bij het weer aan het werk helpen van werklozen.

Consulenten zijn ingesteld op het verhelderen van de vraag van een inwoner en met hem/haar te zoeken naar een oplossing. Ze kijken met een brede blik naar de verschillende leefgebieden van een inwoner. Waar nodig winnen ze expertise in en werken ze samen met interne en externe collega's om te komen tot goede en integrale ondersteuning. Ze stimuleren de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner en diens netwerk. En schuwen hierbij geen onconventionele oplossingen. Voor ondersteuning verwijzen ze waar mogelijk naar algemeen ondersteuningsaanbod. Als gespecialiseerde ondersteuning nodig is faciliteren ze de inwoner om hiervoor een aanvraag te doen.

2.2 Anders organiseren

Benodigde structuuraanpassingen in het ondersteuningsaanbod

Bepalen gewenste ondersteuningsaanbod

We moeten kritisch bepalen welke bestaande en nieuwe (mede ten gevolge van de drie decentralisaties) ondersteuningsproducten we in Veenendaal beschikbaar stellen voor inwoners. We stimuleren dat de ondersteuningsproducten blijven of gaan voldoen aan de vernieuwingen die Model Veenendaal voorstaat.

Van alle gewenste ondersteuningsproducten bepalen we welke we classificeren als licht, kortdurend en/of preventief en daarom algemeen toegankelijk willen aanbieden. En welke we classificeren als complex en/of langdurig en daarom ‘achter het gemeentelijk loket’ positioneren om regie te kunnen voeren op de inzet en effectiviteit van deze ondersteuning.

Hierbij houden we er rekening mee dat er inwoners zijn die niet zelfredzaam zijn maar hulp weigeren. Voor hen is een vangnet van algemeen toegankelijke gespecialiseerde ondersteuning nodig in de vorm van bemoeizorg. Bemoeizorgprofessionals kunnen proberen deze zorgmijdende inwoners alsnog te ‘verleiden’ tot hulp.

Alle ondersteuningsaanbod wordt opgenomen in de digitale sociale kaart. Consulents, inwoners en organisaties kunnen in de sociale kaart inzien welke ondersteuning beschikbaar is.

Aanpassing bekostiging van ondersteuningsaanbod

Er zijn passende bekostigingsconstructies nodig voor algemeen toegankelijke en gespecialiseerde ondersteuning. Voor algemeen toegankelijke ondersteuning is een vorm van bulkfinanciering (subsidie of inkoop) nodig. De gemeente laat de aanbieders van algemeen toegankelijke ondersteuning grotendeels vrij hoe ze hun werk invullen en gestelde doelen behalen. Immers: daarvoor zijn het bekwame professionals. Aan de andere kant wil de gemeente borgen dat de dienstverlening van deze organisaties kwalitatief hoog is. Dit doen we bijvoorbeeld door het monitoren van prestatiecriteria (zoals: klanttevredenheid, snelheid van de dienstverlening, transparante en duidelijke communicatie, de mate waarin het sociaal netwerk betrokken is, etc.). We nemen prikkels op om het bieden van maatwerk, stimuleren van de eigen kracht, samenwerking e.a. aspecten van Model Veenendaal te belonen.

Voor gespecialiseerde ondersteuning is een vorm van individuele trajectfinanciering (inkoop) nodig, gekoppeld aan het behalen van het afgesproken resultaat per inwoner. Ook hier bouwen we prikkels in om maatwerk, stimuleren van de eigen kracht en samenwerking te belonen.

Stimuleren integraliteit van ondersteuning

We stimuleren de ontwikkeling van brede ondersteuningsproducten over de leefgebieden van inwoners heen (opgroeien en opvoeden, arbeidsparticipatie en inkomen, zelfredzaamheid thuis, en sociale participatie). Hiermee voorkomen we hulpverleningsdrukte in gezinnen en beperken we de noodzaak tot afstemmingsoverleg. We vragen van aanbieders om bestaande smalle ondersteuningsproducten samen te voegen, of via een hoofdaannemer/onderaannemer constructie een intensieve samenwerking aan te gaan.

Waar (toch) verschillende ondersteuningsproducten van verschillende aanbieders naast elkaar worden ingezet beleggen we een coördinatorrol. Deze coördinator zorgt dat verschillende ondersteuners (professioneel en vrijwillig) hun inzet in de praktijk goed op elkaar afstemmen (wie komt welke dag in het gezin, wie pakt welke punten op, ...). Idealiter vervult de inwoner zelf de coördinatorrol, als dat niet lukt iemand in zijn sociale netwerk, en anders wordt deze rol belegd bij een aanbieder. In uitzonderingsgevallen ligt de coördinatie bij het gemeentelijk loket.

De coördinator van de verschillende vormen van ondersteuning is het aanspreekpunt voor de regisseur in het gemeentelijk loket (die regie voert op het behalen van de afgesproken resultaten).

Keuze voor aanbieders van ondersteuning

Via een vorm van aanbesteding bepalen we welke aanbieders in Veenendaal het gewenste pakket aan ondersteuning gaan aanbieden, zodanig dat sprake is van:

- beschikbaarheid van neutrale en identiteitsgebonden ondersteuning voor inwoners;
- concurrentie tussen aanbieders;
- overzichtelijkheid van het veld;
- contractbeheer door de gemeente blijft beheersbaar.

Bij de selectie van de professionele ondersteuningsorganisaties zal de gemeente er scherp op toezien dat prijs en kwaliteit in balans zijn.

Keuze voor inzet PGB

Wanneer een nieuw kabinet ervoor kiest om gemeenten meer vrijheid te geven in het aanbieden van persoonsgebonden budgetten aan inwoners met ondersteuningsvragen moeten we als gemeenten bepalen voor welke inwoners in welke situaties we de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget willen bieden, zodat zij zelf ondersteuning op maat kunnen inkopen.

Benodigde structuuraanpassingen in de gemeentelijke loketten

Samenwerking tussen de gemeentelijke loketten

De bestaande loketten voor ondersteuning op verschillende leefgebieden (Centrum voor Jeugd en Gezin, loket Werk & Inkomen, Wmo-loket) moeten zodanig gaan samenwerken dat mensen met problemen op meerdere leefgebieden integraal geholpen kunnen worden. Hiermee sluiten we aan bij de uitkomsten van het onderzoek voorzieningengebruik in Veenendaal (Research voor Beleid, 13 juni 2012). Dit onderzoek laat zien dat op dit moment 7.600 individuen verdeeld over 5.900 huishoudens in Veenendaal gebruik maken van een (ondersteunings)voorziening op het gebied van werk en inkomen, zorg en/of welzijn. Bij 36% van deze individuen en bij 48% van deze huishoudens is sprake van meervoudig (twee of meer) voorzieningengebruik. We willen ervoor zorgen dat inwoners met multiproblematiek niet bij elk loket opnieuw hun verhaal hoeven te doen, maar op één plek de benodigde ondersteuning kunnen aanvragen en toegewezen krijgen. Dit vraagt erom dat we nagaan hoe de functies vraagverheldering, toewijzing én regie verbreed kunnen worden, waar deze brede dienstverlening wordt uitgevoerd en door wie.

Samenwerking tussen de gemeentelijke loketten en aanbieders

We moeten een goede samenwerkingsstructuur tussen gemeente en ondersteuningsaanbieders afspreken, met name rond de toegang tot en regie op ondersteuning. Hierbij willen we de onafhankelijk in het toekennen van ondersteuning bewaken, maar ook de expertise en kennis van aanbieders over specifieke doelgroepen én de belemmeringen van individuele inwoners benutten.

Professionalisering van de rol van consulent

Goede advisering, vraagverheldering, toewijzing en regie op ingezette (inkomens)ondersteuning vraagt om professionalisering van de rol van consulent. De hiervoor benodigde competenties moeten worden benoemd, en vervolgens moet hierop scholing worden ingezet en gerichte werving plaatsvinden.