

Voorlopig ontwerp 'Beter je weg vinden naar de juiste ondersteuning'

Dit document vormt een eerste beschrijving van de betere toegang die we als gemeente willen ontwikkelen vanuit het programma Rijswijk samen dichtbij. We spreken in het programmaplan en in dit voorlopig ontwerp over een 'generalistische basis'.

Dit document is bedoeld als basis voor gesprekken met verschillende stakeholders, zowel inwoners en professionals. Op basis van die gesprekken willen we tot een definitief model komen waarmee we vervolgens ook keuzes kunnen maken over de inrichting van 'de systeemwereld' (organogram, aansturing, beleid, werkprocessen, instrumenten, etc.).

1. Missie en visie van het sociaal domein

De gemeente Rijswijk wil het mogelijk maken dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen leven. Dat inwoners op eigen kracht of door tijdelijke hulp mee doen in een sociale, veilige en vitale samenleving.

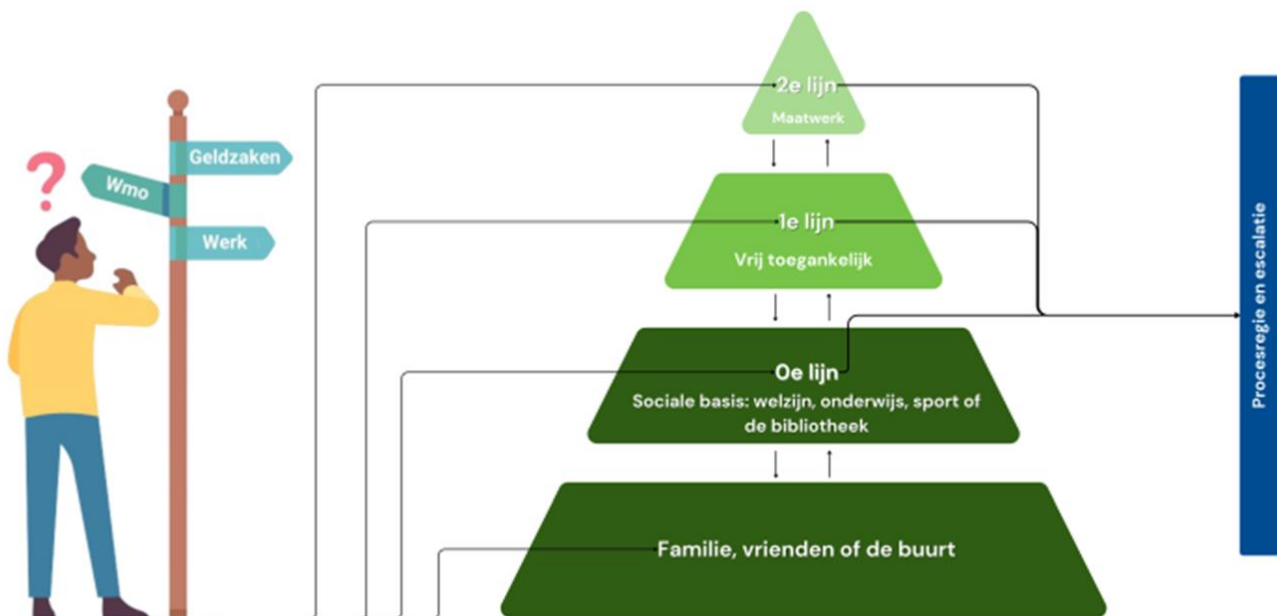
Bij de inwoners die het niet alleen kunnen, pakken wij vanuit het sociaal domein onze verantwoordelijkheid. We bieden met onze persoonlijke, snelle en effectieve dienstverlening hen, samen met onze partners, een passend aanbod¹.

De meeste huishoudens in Rijswijk maken zelden of nooit gebruik van een vorm van ondersteuning. Zij maken wel gebruik van de sociale basis die we met elkaar hebben in Rijswijk (ook wel de 0^e lijn genoemd). Zie plaatje hieronder. Daar kunnen alle burgers met en zonder problemen gebruik van maken. De 0^e lijn bestaat voor de meeste mensen uit een sociaal netwerk van familie en vrienden. Maar ook bijvoorbeeld sportvoorzieningen, scholen en culturele organisaties vallen daarbinnen. De sociale basis moet stevig en sterk zijn zodat problemen kunnen worden voorkomen.

Een beperkt deel van de huishoudens heeft te maken met lichte problematiek of risico op problemen en kan door gebruik van algemene voorzieningen in de 1^e lijn (zo) zelfstandig (mogelijk) blijven. Dit betreffen algemene voorzieningen die zonder beschikking ingezet kunnen worden. Denk bijvoorbeeld aan een groepstraining, jongerenwerk, een maatje of kortdurende begeleiding. De gemeentelijke toegangsfunctie met haar lokale teams bevindt zich ook in de eerste lijn.

Een klein aantal huishoudens heeft zulke ingewikkelde of specifieke problematiek dat behoefte bestaat aan gespecialiseerde zorg. Dit kunnen individuele maatwerkvoorzieningen (IMW) zijn die de gemeente beschikbaar stelt op basis van de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De 0^e en 1^e lijn noemen we samen ook wel het voorliggend veld of de voorliggende voorzieningen t.o.v. de tweede lijn.

¹ Bron: Gemeente Rijswijk (2021). Kadernota sociaal domein 2.0 Samen verder voor eigen regie



Met het programma 'Rijswijk samen dichtbij' werken we aan het verbeteren van de dienstverlening van de brede toegangsorganisatie van het sociaal domein. We willen dat de inwoner de tijdelijke ondersteuning vanuit het sociaal domein ervaart als een afgestemd geheel. Zowel bij het eerste contact als nog niet duidelijk is wat er nodig is, als bij het contact verderop in het proces als er ondersteuning wordt geboden. Door duidelijke communicatie willen we dat de ondersteuningsmogelijkheden in Rijswijk goed vindbaar zijn voor de inwoner en de signalerende professionals. Dat biedt mogelijkheden voor preventie en normaliseren. We willen dat inwoners waar mogelijk de algemene voorzieningen benutten en alleen waar nodig individueel maatwerk aanvragen. Als de inwoner voor meerdere problemen ondersteuning nodig heeft, dan sluit dat op elkaar aan en is er een contactpersoon bij de gemeente die helpt bij het coördineren.

Leidende principes

Om integraal te kunnen werken² helpt het als alle professionals van het sociaal domein vanuit dezelfde missie aan de slag zijn voor de inwoners en met hetzelfde doel: de zelfredzaamheid van onze inwoners behouden of vergroten. We creëren randvoorwaarden voor bestaanszekerheid. We gebruiken daarbij de volgende vijf leidende principes:

- a. **De inwoner staat centraal**
Werken vanuit de vraag 'wat wil de inwoner bereiken?'. Samen beslissen over passende ondersteuning. De inwoner is aanwezig bij casusoverleg en beslist mee over wie te betrekken en waar een overleg plaatsvindt.
- b. **We houden onze handen op de rug**
Uitgaan van de eigen kracht van de inwoner, de regie zoveel mogelijk laten bij de inwoner.
- c. **We doen wat nodig is**

² Volgens de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) betekent integraal werken dat mensen uit verschillende hoeken, met een verschillende manier van kijken naar de werkelijkheid, samen op zoek gaan naar passende oplossingen

Ondersteuning is zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Het is niet “u vraagt, wij draaien”. Waar mogelijk normaliseren we de situatie van de inwoner. Ondersteuning die niet (meer) gebruikt wordt of aansluit, beëindigen we weer.

d. We werken vanuit vertrouwen

De relatie met de inwoner start altijd vanuit vertrouwen. En ook in de samenwerking vertrouwen we op de informatie en beoordeling van onze collega's.

e. Het maatschappelijk rendement is wat telt

We meten het ervaren welbevinden van de inwoner en de maatschappelijke kosten die we maken.

2. Visie op onze 'generalistische basis'

We willen de toegang en integrale dienstverlening voor inwoners verbeteren met een stevige generalistische basis. Bij de generalistische basis kunnen alle inwoners van —9 maanden tot 100 + terecht met een ondersteuningsvraag op het gebied van welzijn, zorg, financiën, werk en participatie. De essentie van de generalistische basis is dat er passende hulp wordt gezocht bij ondersteuningsvragen uit het sociaal domein. Waar mogelijk wordt een ondersteuningsvraag direct beantwoord of uitgezet binnen het sociale netwerk en/of voorliggende voorzieningen. In een aantal gevallen organiseert de generalistische basis kortdurende coaching zodat een inwoner op eigen kracht verder kan. Wanneer de vraag om meer specialistische ondersteuning vraagt, maakt de generalistische basis een afweging voor de juiste ondersteuning en geleidt hier naar door. De medewerkers in de generalistische basis hebben basale kennis van alle leefgebieden, maar hebben ook specialistische kennis.

Verskillende taken (die nu nog verspreid zijn over verschillende afdelingen) worden samengebracht in de generalistische basis³:

1. Informatie en advies geven

De generalistische basis als geheel is uitstekend op de hoogte van de voorzieningen in Rijswijk (0^e, 1^e en 2^e lijn en diverse regelingen bijv. ook zorgverzekering, belastingen) en binnen de basis is bekend wie welke expertise daarbinnen heeft. Daarnaast is de generalistische basis uitgerust met expertise op alle leefgebieden, zoals inkomen, schulden, zorg, gezondheid, daginvulling, vrijwilligerswerk, voorzieningen, wonen of relatie.

Vanuit de generalistische basis wordt informatie en advies gegeven over welk voorzieningenaanbod er in Rijswijk is en hoe een inwoner daar gebruik van kan maken. Er hoeft (nog) geen ondersteuningsvraag te zijn. Informatie en advies geven gebeurt vanuit vindplaatsen, bijv. scholen, welzijnswerk maar ook bij mensen thuis. Fysiek maar ook digitaal en telefonisch.

2. Outreachend⁴ werken

De generalistische basis is er ook voor inwoners met een ondersteuningsvraag die zich niet uit eigen beweging melden, bijvoorbeeld bij signalen van problematische schulden of voor bepaalde kwetsbare

³ O.a. functies binnen het huidige Sociaal wijkteam, FSP, het jeugdteam, backoffice Wmo, Inburgering en WSP. En mogelijk ook (taken binnen) functies die nu door subsidiepartners worden uitgevoerd maar die veel overlap kennen, bijv. schoolmaatschappelijk werk, gezinscoaching van Kwadraad. Evt. keuzes over die bestaande functies volgen in het definitieve model.

⁴ Outreachend betekent hier: zelf als professional initiatief nemen door mensen op te zoeken en (ongevraagd) hulp en diensten aan te bieden

doelgroepen zoals leerlingen van het Praktijkonderwijs/voorgezet speciaal onderwijs of het aanschrijven van bijv. jongeren zonder inkomen die niet bekend zijn bij duo/uitkering.

Door middel van actieve signalering en samenwerking met ketenpartners worden deze inwoners benaderd. De generalistische basis weet wat er speelt in de stad en heeft een sterk netwerk, kennis van de sociale kaart om de juiste verbinding te kunnen maken.

3. Brede vraagverheldering (“ik wil, ik kan, ik heb nodig”)

Vanuit de generalistische basis wordt de situatie van de inwoner breed uitgevraagd. Waar is behoefte aan, wat is er al gebeurd, speelt er meer? Het gaat om het begrijpen van de (urgentie van de) hulpvraag van de inwoner. Wat wil iemand, wat kan iemand wat heeft hij of zij nodig? De consulenten zijn snel beschikbaar om samen met inwoners of partners te bepalen welke risico's er in de situatie spelen en consequenties voor de urgentie. De generalistische basis staat voor 'betrokkenheid' en verwijst niet zomaar door. Een verwijzing wordt eerst gecheckt of er wordt 'warm' overgedragen. Dit geldt ook voor de route andersom; er wordt gevraagd om een warme overdracht vanuit partners.

4. Begeleiden bij inzet eigen kracht en normaliseren

Soms is er ook kortdurende begeleiding van de inwoner nodig, bijvoorbeeld om de inwoner te motiveren tot verandering. Vanuit de generalistische basis wordt de inwoner gestimuleerd om de eigen kracht te mobiliseren en hebben de professionals tools en expertise om het sociale netwerk van de inwoner te versterken.

Soms kan de ervaren probleemsituatie redelijk eenvoudig genormaliseerd worden door de inwoner te helpen met praktische vaardigheden bijv. de administratie organiseren (aanvragen, afspraken, brieven, systeem verwerken). Dit kan vaak ook worden gedaan door één van de vele partners in de nulde of de eerste lijn⁵. Per casus kan worden afgewogen om hand-en-span diensten te verrichten vanuit de generalistische basis of een partner in te vliegen. Soms is het voor het opbouwen van motivatie of vertrouwen prettig om direct wat te kunnen doen voor een inwoner en niet meteen weer over te dragen aan een ander.

Naast de professionals bestaat de generalistische basis uit één of meer ervaringsdeskundigen die ingezet kunnen worden voor het begeleiden van de inwoner.

5. Casusregie (coördinatie)

Casusregie wordt uitgevoerd vanuit de generalistische basis bij meervoudige problematiek en/of als inwoner en zijn of haar netwerk zelfstandig de regie niet kan pakken⁶.

We hanteren hierbij voor nu de definitie van Movisie bij casusregie:

- overzicht krijgen over situatie op de relevante leefgebieden, inzicht in hoe de situatie zo is ontstaan, wat hen helpt en wat niet en uitzicht op een situatie waar de inwoner naartoe wil en wie hij daarbij wil betrekken. (*dit is vergelijkbaar vraagverheldering maar met meer verdieping en op alle leefgebieden*)
- na 'overzicht-inzicht-uitzicht' samen een plan maken en daarbij faciliteren, motiveren en stimuleren en keuzes van de inwoner te volgen.

⁵ Begeleiding kan onder andere worden geboden door maatschappelijk werkers. Maatschappelijk werkers voeren vanuit hun functie vaak ook andere taken uit waarvan we in het voorlopig ontwerp hebben gekozen om dit bij de generalistische basis onder brengen: brede vraagverheldering, toeleiding en casusregie. Daarom spreken we in dit ontwerp over 'begeleiding' en niet over 'maatschappelijk werk'

⁶ De rol van zo'n coördinator of regiehouder wordt juridisch verantwoord vanuit één van de materiewetten en later als de wet er komt, vanuit de WAMS (wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein)

- verder: coördineren en regelmatig evalueren van de dagelijkse ondersteuning met de inwoner, professionals en het sociaal netwerk. De regie blijft zoveel mogelijk bij het huishouden.

De consulent is een vast contactpersoon voor de inwoner en zijn of haar sociale netwerk. De consulent maakt een integraal (systeemgericht) plan. Bij het integrale plan wordt ook een monitor uitgevoerd op kosten en welbevinden. Er kan per inwoner/huishouden een klein maatwerkbudget worden ingezet wanneer er met snelle kleine investering grote problemen kunnen worden voorkomen. De generalistische basis krijgt een ondersteuningsstructuur waarmee het snel advies kan vragen/opschalen bij interne dilemma's en tot een plan/doorbraak kan komen met en voor de inwoner⁷

Voor sommige doelgroepen of ondersteuningsvragen (life-events) is het van belang om altijd integraal te werken en een proces specifiek voor die doelgroep in te richten. Daarbij denken we bijvoorbeeld aan jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar die begeleiding nodig hebben (volgens advies Big5). Daarnaast is er specialistische zorg waarvoor een verkorte route van toewijzing moet worden gecreëerd, bijvoorbeeld het toewijzen van voorzieningen aan chronisch zieke mensen. Het nieuwe richtinggevend kader van de VNG⁸ voor lokale teams stelt dit soort maatwerk in het proces als eis aan de gemeenten.

3. Samenwerkingspartners

De samenwerking van de gemeente met onze partners is heel belangrijk voor de generalistische basis. De gemeente heeft als gesprekspartner en als opdrachtgever (inkoop/subsidies) een regisserende rol in deze samenwerking. Het is aan de kwartiermaker in de generalistische basis om vanuit een pro actieve houding een relatie met deze partijen te onderhouden. Maar het vraagt andersom ook van de partners om pro-actief een relatie te onderhouden met de generalistische basis. Een deel van hen heeft een rol in het preventieve kader, een ander deel komt pas in beeld bij complexe problematiek.

De generalistische basis werkt in ieder geval nauw samen met:

- Het Rijswijks contact centrum (RCC)
- De Sociaal raadvrouw
- Onafhankelijke clientondersteuning⁹
- Partners uit de sociale basis zoals scholen en de bibliotheek
- Eerstelijns partners zoals welzijnsorganisatie, huisartsen, jeugdgezondheidszorg, partners met eerstelijnsaanbod
- GGD met o.a. meldpunt zorgwekkend gedrag
- Politie, wijkagenten
- Partners lokaal vangnet
- Woningorganisaties

⁷ Dit betekent een vervanging of aanpassing van het huidige grip en regie en het verder vormgeven van integrale procesregie. Ook moet nog worden uitgewerkt hoe om te gaan met begeleiding in geval van wachttijden voor specialistische ondersteuning,

⁸ VNG (2024). Richtinggevend kader voor toegang, lokale teams en integrale dienstverlening in het sociaal domein

⁹ De VNG geeft aan dat clientondersteuning er is om de positie van de burger met een zorg en/of hulpvraag te versterken. De kern van cliëntondersteuning is simpel: het ondersteunen van mensen in het maken van hun keuzes bij de toegang in het sociaal domein en de zorg en het bevorderen van de zelfregie daarbij.