

Eén loket voor het sociaal domein

Eindrapportage



BMC Advies

Augustus 2018

Jaap Glas

Kees-Jan van de Werfhorst

Projectnummer: PO001987

Correspondentienummer: DH-0808-9402

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	1
Hoofdstuk 2 Huidige situatie loketten	3
Hoofdstuk 3 Inventarisatie mogelijke oplossingen	10
Hoofdstuk 4 Visie, ambitie en vastgesteld beleid	17
Hoofdstuk 5 Advies en aanzet tot implementatie	22
Bijlage 1 Interviewlijst Nijkerk	29

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In de gemeente Nijkerk is in de afgelopen jaren op een aantal momenten vanuit verschillende perspectieven gevraagd om een integrale en centrale toegang tot het sociaal domein (onder andere door de adviesraad sociaal domein, vanuit de dialoog met de samenleving en de evaluatie van de gebiedsteams). Op dit moment kunnen inwoners op verschillende plaatsen terecht met hun ondersteuningsvraag. Daarom heeft de gemeente nu een onderzoek laten uitvoeren om te bepalen óf en hoe één loket voor het sociaal domein gerealiseerd kan worden.

Dit onderzoek kent daarom twee onderdelen:

1. Een analyse van de huidige situatie van de loketten in Nijkerk.
2. Een advies over de toekomstige inrichting van één loket sociaal domein.

1.2 Organisatie

Het onderzoek is begeleid door een projectgroep. Deze projectgroep komt voort uit de dialooggroep met de samenleving, en hierin zijn verschillende partijen vertegenwoordigd:

- Beleidsteam gemeente Nijkerk
- Gebiedsteam Nijkerk
- Team MO (MO-loket)
- KCC Nijkerk
- Sigma
- Betrokken inwoners vanuit de dialoog met de samenleving

1.3 Aanpak

In de periode april tot en met mei heeft BMC onderzoek gedaan naar de loketten in de gemeente Nijkerk. Welke loketten zijn er allemaal? Welke taken zijn daar belegd? Wat zijn de ervaringen van de medewerkers van deze loketten? Daarnaast is er gesproken met de portefeuillehouder. Ook heeft er een werksessie plaatsgevonden met beleidsmedewerkers van de gemeente om de ambities voor de toegang tot het sociaal domein verder aan te scherpen. Dit heeft geleid tot een tussenrapportage die is voorgelegd aan de projectgroep.

In een werksessie met de projectgroep zijn alternatieve inrichtingen van de loketfunctie in het sociaal domein besproken.

Er hebben twee werkbezoeken plaatsgevonden, om met andere gemeenten uit te wisselen over de voor- en nadelen van de wijze waarop de loketfunctie daar is vormgegeven. De projectgroep heeft de gemeente Putten bezocht en de gemeente Woudenberg. Bij het bezoek in Woudenberg waren ook medewerkers vanuit de gemeente Baarn aanwezig, die over hun loketten hebben verteld.

Bovenstaande activiteiten tezamen hebben geleid tot voorliggend onderzoeksrapport en advies.

1.4 Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport is een beschrijving van de huidige situatie betreffende de loketten in het sociaal domein in Nijkerk. Het derde hoofdstuk van dit rapport betreft vier alternatieven voor de inrichting van één loket sociaal domein ten opzichte van de huidige situatie. Hoofdstuk 4 is een weergave van de belangrijkste kaders waarbinnen één loket moet passen, zoals de opgave van de dialooggroep en de ambities van de gemeente Nijkerk in vastgesteld beleid. In hoofdstuk 5 tenslotte wordt een advies voor de dialooggroep geformuleerd. In dit laatste hoofdstuk vertalen we dit advies ook in enkele aandachtspunten voor de inrichting. Het laatste deel kent verder ook enkele aanbevelingen en aandachtspunten voor de inrichting van één loket sociaal domein.

Hoofdstuk 2 Huidige situatie loketten

Inwoners van Nijkerk kunnen via verschillende fysieke en digitale loketten informatie en advies vragen op het gebied van zorg, welzijn, wonen en inkomen. In dit hoofdstuk beschrijven we de huidige loketten in de gemeente Nijkerk, met hun taken en aantallen bezoekers/vragen. Verder geven we een kwalitatieve analyse van de knelpunten van de huidige inrichting, vanuit het perspectief van samenwerkingspartners en vanuit de gemeentelijke organisatie.

2.1 Loketten in het sociaal domein Nijkerk

We beschrijven in deze paragraaf de loketten sociaal domein in Nijkerk, en waar mogelijk geven we het aantal contacten weer dat men heeft met inwoners.

1. Klantcontact centrum (KCC)

Het KCC heeft telefonisch contact met inwoners en fysiek contact bij de balie van het gemeentehuis. Dit is voor veel inwoners de eerste stap in het contact met de gemeente. De vraag van de inwoner wordt door het KCC vastgesteld en er wordt doorverbonden met de betreffende afdeling om de vraag af te handelen. Het KCC geeft zeer beperkt informatie en advies over het sociaal domein. Er vindt vanuit het KCC geen brede vraagverheldering plaats op de verschillende levensdomeinen. Vanuit het KCC is er geen contact met voorliggende voorzieningen, er wordt ook niet naar doorverwezen.

Het KCC heeft in een week ongeveer 275 contacten over het sociaal domein (zorg, inkomen, CBD, leren en werken, urgentie). Op basis van de beschikbare registratiegegevens kunnen we niet vaststellen in hoeveel gevallen het alleen een vraag betreft, of dat het ook leidt tot een aanvraag bij een van de achterliggende teams. Ook is niet inzichtelijk in hoeveel gevallen het contact een enkelvoudige of meervoudige vraag betreft (over meerdere levensdomeinen).

2. MO-loket (voor de teams MO, Leren & Werken en Sociale Dienst en Handhaving (SDH))

Het MO-loket heeft telefonisch contact met inwoners die worden doorverbonden via het KCC, en op afspraak in het gemeentehuis. In de praktijk worden inwoners die binnenlopen vaak ook buiten deze tijden om persoonlijk te woord gestaan als daar tijd voor is. Ook komen er vragen per mail en per post binnen bij het loket. In het MO-loket worden aanvragen/meldingen in behandeling genomen ten aanzien van:

- Wmo (oud: WRV-HH)
- Bijzondere bijstand
- Huisvesting (woningtoewijzing)

Het MO-loket geeft informatie en advies over de voorzieningen die vanuit dit loket worden toegekend. Ook kan er informatie over aanpalende terreinen worden gegeven.

Het MO-loket verricht de eerste beknopte vraagverheldering met de inwoner en zet de vraag in de werkvoorraad voor de achterliggende gemeentelijke teams. Vanuit de achterliggende organisatie wordt de vraag vervolgens verder opgepakt.

Het MO-loket verwijst inwoners ook naar Sigma en vluchtelingenwerk, wanneer inwoners ondersteuning nodig hebben bij het formuleren van hun vraag (cliëntondersteuning).

In 2017 heeft het MO-loket 1.088 meldingen ontvangen, waarvan 326 via internet.

3. Schuldhulpverlening (Plangroep)

De uitvoering van schuldhulpverlening is belegd bij een externe partij, de Plangroep. Meldingen komen binnen via de mail, of een doorverwijzing via bijvoorbeeld Sigma of gemeentelijke verwijzing vanuit SDH. Telefonisch contact met de schuldhulpverlening verloopt via het KCC en het MO-loket.

De Plangroep geeft informatie en advies over schuldhulpverlening, en voert de schuldhulpverlening uit. Er is geen sprake van brede vraagverheldering op meerdere levensdomeinen. De Plangroep werkt samen met voorliggende voorzieningen zoals Sigma, Humanitas en schuldhulpmaatjes vanuit kerken.

In 2017 waren er 106 nieuwe aanmeldingen bij de Plangroep.

4. Centrale Bureau Dienst (CBD)

De CBD is het telefonisch loket van de vier gebiedsteams.

Telefonisch contact met de CBD verloopt via het KCC. Medewerkers van de CBD doen telefonisch een eerste verkenning van de vraag van de inwoner. Waar mogelijk wordt een vraag direct afgehandeld met het verstrekken van informatie of advies, of met een verwijzing naar voorliggende voorzieningen. Complexere vragen worden doorgezet naar een gebiedsteam voor een uitgebreidere intake en brede vraagverheldering op afspraak. Bij crisissituaties wordt er direct doorgezet naar een medewerker van de gebiedsteams.

De CBD is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur.

De CBD is ook per mail bereikbaar, via het centrale mailadres van de gebiedsteams. Medewerkers van de CBD handelen binnenkomende mails af. Ook hier door het verstrekken van informatie/advies of het doorzetten naar een medewerker van een van de teams voor een vervolgspraak.

Twee van de vier teams kennen een inloopspreekuur:

- Paasbos: woensdag 14.00-17.00 uur.
- Nijkerkerveen: maandag 13.00-15.00 uur en vrijdag 10.30-12.00 uur opvoedspreekuur.

Het team centrum kent geen inloopspreekuur. Het komt wel voor dat iemand van de CBD in het gemeentehuis naar voren loopt als iemand zich meldt bij de servicebalie KCC. Dit zijn echter uitzonderingen.

De gebiedsteams kennen 1.760 casussen en ongeveer 700 informatievragen in het jaar 2017.

5. *Sigma*

Sigma houdt kantoor aan de Frieswijkstraat van 9.00-17.00 uur. Hier kunnen mensen binnenlopen met vragen. Daarnaast heeft Sigma een locatie aan de Sportweg 25 te Hoevelaken (zaal en kantoor) waar wekelijks een spreekuur gehouden wordt voor de basisdiensten.

Op beide locaties kunnen mensen binnenlopen met vragen. Daarnaast is Sigma dagelijks telefonisch van 9.00 – 17.00 uur en via de mail bereikbaar. Vanuit de formulierhulp is daarnaast wekelijks een inloopspreekuur er en is een afsprakenspreekuur.

De gemeente Nijkerk heeft met Sigma een Basis- en Deelovereenkomst Algemeen Toegankelijk afgesloten. De cliëntondersteuning is onderdeel van deze basisdiensten. Tot de cliëntondersteuning worden de volgende producten en diensten gerekend:

- Formulierhulp
- Ouderenadvies
- Mantelzorg
- Vrijwilligerswerk
- Maatjesproject
- Servicepunt
- Bemiddelpunt

Daarbij kunnen we opmerken dat een deel van deze producten buiten de reikwijdte valt van cliëntondersteuning zoals vastgelegd in de Wmo. Vanuit de formulierhulp is er wekelijks een inloopspreekuur en er is een afsprakenspreekuur.

Bij individuele vragen verricht een beroepskracht van Sigma de eerste vraagverheldering, op basis waarvan afspraken met de inwoner gemaakt worden over de meest passende vorm van ondersteuning. Dit wordt (behalve bij het Maatjesproject) niet vertaald naar een geschreven ondersteuningsplan zoals bij de Gebiedsteams. Er vindt wel registratie van alle interventies plaats.

Sigma werkt samen met verschillende organisaties in het sociaal domein. Waar het gaat om ondersteuning door vrijwilligers wordt samengewerkt met onder andere het HIP, Schuldhulpmaatje, NPV, Humanitas, UVV, Hulpdienst Hoevelaken. Soms wordt (via het Bemiddelpunt) ook door uitwisseling van vrijwilligers bij vragen en diensten samengewerkt.

In 2017 hebben 723 cliënten 1.398 hulpvragen gesteld.

Tabel 1: Hulpvragen Sigma

	Aantal hulpvragen per jaar		
	2017	2016	2015
Formulierenhulp	586	482	470
Ouderenadvies	144	123	154
Mantelzorg	30	52	33
Vrijwilligerswerk	189	264	222
Maatjesproject	151	166	72
Servicepunt	98	20	-
Bemiddelpunt	200	-	-

6. MEE Veluwe

MEE Veluwe biedt onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Nijkerk. MEE is bereikbaar op een eigen telefoonnummer. Daarnaast participeert MEE in de gebiedsteams.

7. Diaconaal Beraad Nijkerk

In het diaconaal werk geven vrijwilligers informatie en advies aan inwoners. Daarbij vervullen zij soms ook de rol van vrijwillige cliëntondersteuners voor inwoners richting Sigma of gemeente. Het HIP (Hulp in de Praktijk) is een initiatief vanuit het diaconaal beraad, waarbij mensen met een ondersteuningsvraag gematcht worden met een vrijwilliger. De hulp is praktisch, sociaal of op het gebied van vervoer. Het diaconaal beraad verricht geen brede vraagverheldering op alle levensdomeinen, maar vraagt gericht uit op de hulpvraag van de inwoner.

Er wordt samengewerkt met de Plangroep (schuldhulpmaatjes) en Sigma.

2.2 Globale kosten van de huidige loketten

In deze paragraaf geven we voor zover inzichtelijk de gemeentelijke kosten weer voor de huidige inrichting van de loketfunctie binnen de gemeente Nijkerk.

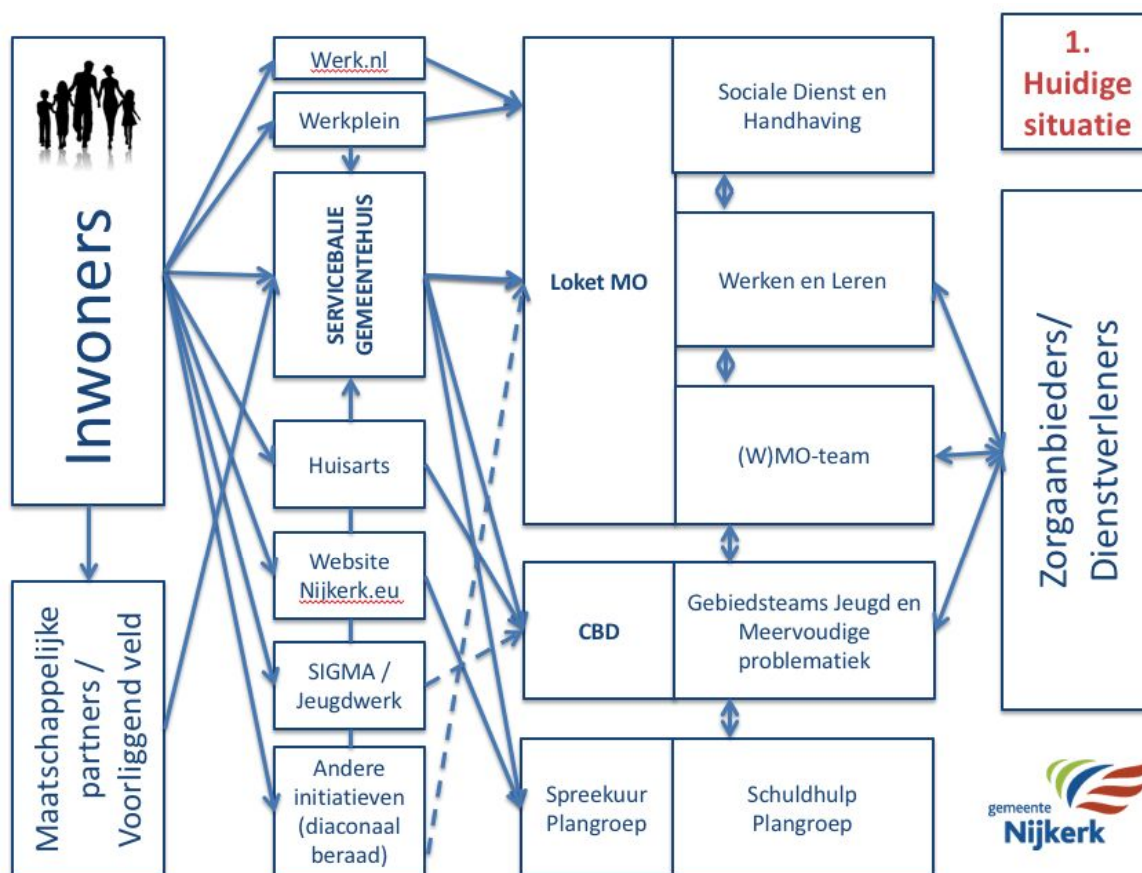
De salariskosten van het MO-loket bedragen op jaarbasis ongeveer € 138.000 (2,5 fte * € 55.000). Dit is inclusief de aanvragen Meedoen, aanvragen van de gehandicaptenparkeerkaart en eenvoudige aanvragen Bijzondere Bijstand.

De salariskosten van de CBD bedragen op jaarbasis ongeveer € 90.000. Hiermee is de CBD voor 1 fte bezet (36 uur per week, € 53 per uur).

Sigma ontvangt van de gemeente € 466.105 voor de reguliere taken conform de Basis- en Deelovereenkomst Algemeen Toegankelijk. Hieronder vallen de eerder genoemde activiteiten vanuit de cliëntondersteuning. Daarbij moet wel gezegd worden dat dit totaalbedrag voor méér taken is bestemd dan de activiteiten vanuit de cliëntondersteuning.

2.3 Visualisatie huidige inrichting

In de volgende figuur is de huidige inrichting van (de toegang tot) het sociaal domein schematisch weergegeven. Deze visualisatie is een modelmatige weergave van de complexe werkelijkheid van doorverwijzingen en afschalen. Niet alle interacties tussen de partijen zijn gevisualiseerd; waar geen pijltjes staan kan wel degelijk uitwisseling plaatsvinden.



2.4 Analyse huidige inrichting

Uit bovenstaande beschrijving van de aanwezige loketten en de visualisatie blijkt dat inwoners van Nijkerk op veel plaatsen terechtkunnen voor informatie en advies in het sociaal domein. De belangrijkste ingang voor informatie- en adviesvragen in het voorveld is Sigma. Vanuit hun positie in de samenleving komen hier veel vragen binnen van inwoners en andere professionele organisaties.

Voor toegang tot maatwerkondersteuning in het sociaal domein is men aangewezen op een van de gemeentelijke toegangen (MO-loket of CBD). Binnen de gemeentelijke toegangskanalen voor het sociaal domein is er nu een duidelijke knip:

- MO-loket en achterliggende teams voor alle taken die ook voor 2015 al door gemeenten werden uitgevoerd op gebied van Wmo, en taken rond inkomensondersteuning en leren & werken.
- CBD met daarachter de gebiedsteams voor de nieuwe taken sinds 2015 (jeugdhulp en Wmo-begeleiding).

Uit de interviews met professionals komt veel betrokkenheid en inzet van mensen naar voren. Inwoners die wij hebben gesproken bevestigen dit beeld. Ondanks de inzet en betrokkenheid, horen we ook voorbeelden van situaties die te omschrijven zijn als 'van het kastje naar de muur'. Die situaties ontstaan met name wanneer inwoners vragen hebben die gaan over taken uit de verschillende gemeentelijke teams. Uit de gesprekken met medewerkers van de gemeente, maatschappelijke partners en inwoners blijkt dat de toegang op met name de gemeentelijke taken als versnipperd wordt ervaren. De versnippering ontstaat doordat de taken die binnen het sociaal domein vallen, worden uitgevoerd in verschillende gemeentelijke teams. Als de inwoner pech heeft, moet hij met vijf verschillende personen van de gemeente spreken (bijstand levensonderhoud, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening, Wmo oud, Wmo nieuw, jeugdzorg) om al de hulpvragen beantwoord te krijgen. Voor de inwoner betekent dit ook dat hij opnieuw zijn verhaal moet doen. Dit bemoeilijkt het opstellen van een integrale aanpak voor de inwoner, waarin alle levensdomeinen een passende plaats krijgen.

Daarmee willen we geen oordeel geven over de kwaliteit van de dienstverlening vanuit de verschillende teams en loketten.

Uit de gesprekken blijkt dat er onder zowel de medewerkers van de gemeentelijke teams als de maatschappelijke partners op een aantal onderdelen behoefte is aan duidelijkere samenwerkingsafspraken. De verschillende loketten werken nu niet vanuit eenzelfde gedachtegoed en visie op de dienstverlening aan de inwoner. Samenhang en integraliteit ontstaan wanneer er vanuit hetzelfde gedachtegoed wordt gewerkt en er duidelijke samenwerkingsafspraken zijn tussen de verschillende teams en organisaties.

Het helpt wanneer die afspraken vervolgens worden vastgelegd in werkprocessen, waarin ook de overdracht tussen teams en organisaties is uitgewerkt. Dit is nu nog niet voor alle situaties het geval.

Werkprocessen kunnen verder worden geoptimaliseerd wanneer zij worden ondersteund door passende applicaties en een cliëntvolgsysteem. Binnen de gemeentelijke organisatie wordt gewerkt met verschillende registratiesystemen en klantvolgsystemen, die niet allemaal compatibel zijn. Een overkoepelend regie-systeem ontbreekt.

Een andere oorzaak van de versnippering is onduidelijkheid over taken en rollen binnen de gemeentelijke organisatie en met de externe samenwerkingspartners. Waar begint en eindigt hun taak? Met name in de samenwerking tussen partijen in het voorveld en de gemeentelijke organisatie is deze afstemming nog onvoldoende tot stand gekomen. Daarbij is met name de knip tussen het werk van Sigma vanuit de cliëntondersteuning en het werk van gebiedsteams niet altijd vanzelfsprekend in de praktijk.

Uit de gesprekken maken wij verder op dat er tussen de verschillende teams en betrokken partijen sprake is van begripsverwarring. Beleidstaal wordt in de praktijk, en ook door inwoners, vaak anders uitgelegd en geïnterpreteerd dan de bedoeling is. Begrippen als toegang, preventie, generalist, integraliteit, regie, (één) loket, verdienen zo veel mogelijk eenduidigheid in de uitvoering. Eenduidigheid in taal versterkt de eerder genoemde samenhang.

Een veel genoemd praktisch probleem in de huidige situatie is de telefonie. Medewerkers van de gemeente maken gebruik van mobiele telefoons. Als de servicebalie een inwoner doorverbindt en als daarna blijkt dat de inwoner toch een medewerker uit een ander team moet spreken, is het niet mogelijk om via de mobiel door te verbinden. Technisch zal het waarschijnlijk wel mogelijk zijn maar het is niet gefaciliteerd door instructies of een ingevoerd contactbestand met de nummers van alle medewerkers. Dat betekent dat in een dergelijke situatie de medewerkers de inwoner moet verzoeken om opnieuw naar de servicebalie te bellen en daar te vragen naar de juiste contactpersoon.

Verschillende partijen, zowel vanuit de ambtelijke organisatie als vanuit de maatschappelijke partners, geven aan dat er naar hun mening een overkoepelende visie op het sociaal domein mist. Deze visie is er echter wel, vastgesteld in 2013. Het werken in zelfsturende teams binnen de gemeente Nijkerk bemoeilijkt op een aantal trajecten het vormgeven van de regisseursrol in het sociaal domein voor de gemeente. Er is gedurende het onderzoek door verschillende geïnterviewde partijen benoemd dat er behoefte is aan een stevigere regisseursrol van de gemeente in het sociaal domein.

Hoofdstuk 3 Inventarisatie mogelijke oplossingen

In 2013 heeft de gemeente Nijkerk aan adviesbureau K+V gevraagd om een advies te geven over de inrichting van de loketten sociaal domein. Onderdeel van dit onderzoek is om een analyse te maken van het rapport van K+V en de vergelijking te maken met de huidige situatie. De daaropvolgende onderzoeksvraag is of er naast één loket ook nog andere varianten denkbaar zijn. In dit hoofdstuk beschrijven wij onze analyse van het K+V rapport. Vervolgens beschrijven wij hoe één loket er nu (vijf jaar later) uit zou kunnen zien. Daarna schetsen wij drie andere varianten. Voor alle varianten geven wij de voor- en nadelen aan.

Voor de invulling van dit hoofdstuk hebben wij het advies van K+V bestudeerd. In onze tussenrapportage hebben we deze analyse uitgebreid beschreven. De in de tussenrapportage geschetste varianten hebben wij in een werksessie met de projectgroep onderzocht. Met een aantal praktijksituaties zijn we 'door de varianten gelopen' zodat zichtbaar en voelbaar werd wat deze voor inwoners betekenen. Aan de leden van de projectgroep is gevraagd om de voor- en nadelen te beschrijven. Aan het eind van de sessie hebben we gepolst voor welke variant het grootste draagvlak is.

3.1 Analyse advies K+V 2013

K+V heeft in maart 2013 een advies uitgebracht over de doorontwikkeling van het MO-loket. Kern van het onderzoek was de vraag of het MO-loket meer moest gaan samenwerken met het toen nog bestaande CJG. De decentralisaties kwamen op dat moment in zicht en Nijkerk was zich net als alle andere gemeenten daarop aan het voorbereiden. We zijn nu meer dan vijf jaar verder en daarom is het belangrijk om dat advies te bekijken vanuit het huidige perspectief.

Wij zullen hier niet het hele advies van K+V herhalen, we richten ons op de belangrijkste hoofdlijnen uit de samenvatting van het rapport en geven daar een reflectie op.

Hoofdlijnen van het advies zijn:

- *Borg continuïteit vanuit de gemeente: bouw voort vanuit één basisloket MO als eerste front voor cliëntinformatie en snel advies.*
- *Breid de aanpak uit in aansluiting op een model, waarbij het verdiepingsgesprek door meer gespecialiseerde personen op afspraak en na doorgeleiding van het loket plaatsvindt.*
- *Versterk input van netwerkpartners in het loket MO, de ervaring met het MEE loket leert dat de samenwerking verbetering en ontwikkeling op operationeel niveau inspireert en stimuleert en daarmee de verbinding naar meer beleidsmatige verbetering.*
- *Versterk de kwaliteit van ieders handelen door gerichte aandacht voor continue ontwikkeling en verbetering.*

- *Het CJG zit in de overgang van opbouw naar continuïteit. De fysieke algemene informatiefunctie wordt beperkt benut. De nabijheid van de professionele partners draagt bij aan het opbouwen van de gewenste relaties en de herkenbaarheid voor inwoners. De verbinding met de overige terreinen van MO loopt buiten de loketfunctie MO om. Advies is om het separate loket op termijn te laten samengaan met het loket MO, onder voorwaarde van behoud van de tweezijdige informatie-uitwisseling met alle betrokkenen in het netwerk.*
- *Versterk de digitale informatievoorziening. Dit is een belangrijke voorwaarde voor het versterken van de mogelijkheden voor klanten om hun eigen kracht te benutten. Daarbij is specifieke aandacht voor de professionals in de eerste lijn nodig. Satellieten (decentrale spreekuren) kunnen worden georganiseerd afhankelijk van vragen van cliënten en volumes. Hiermee kan worden aangesloten bij de woonservicezones en brengt het voordelen met zich mee om gebruik te maken van lokaal aanwezige infrastructuur van ketenpartners.*
- *De ontwikkeling van een mid-office kan de regiefunctie van de gemeente en de samenwerking met ketenpartners versterken. Hierdoor kunnen klanten efficiënter doorverwezen worden en kan het loket de afstemming organiseren als blijkt dat meerdere partijen tegelijkertijd bij een klant betrokken zijn.*
- *Kanteling is een continu proces, waarbij lerend en ontwikkelend vermogen van alle partners van belang is. Het huidige contact tussen medewerkers onderling en externe professionals richt zich primair op het case-niveau (operationeel). Succesfactor van de Kanteling wordt het uitbouwen hiervan naar verbetering en ontwikkeling op het procesniveau (tactisch). De gesprekken hebben duidelijk gemaakt dat de mensen graag aan de slag willen, de urgentie wordt gezien en er een goede basis is voor doorontwikkeling.*

Reflectie op hoofdlijnen K+V advies

Wij herkennen ons in de destijds geschetste adviezen. Tussen de regels door lezen wij het advies om integraal te gaan werken. Bovenal lezen wij dat een andere inrichting van de loketfuncties vooral moet leiden tot duidelijkheid voor inwoners zodat zij effectief geholpen worden. Bijzonder en treffend zijn de adviezen om te investeren in training en opleiding van medewerkers en de opdracht om te gaan werken aan eenduidige vraagverheldering.

Ook dit advies van K+V spreekt ons aan: "breid de aanpak uit in aansluiting op een model, waarbij het verdiepingsgesprek door meer gespecialiseerde personen op afspraak en na doorgeleiding van het loket plaatsvindt."

Wij hebben in verschillende gesprekken gehoord, en vinden zelf bovendien, dat er al bij het loket stevig ingezet moet worden op vraagverheldering. Dat gaat dus verder dan het advies uit het K+V rapport. Om een inwoner goed door te kunnen leiden naar de juiste persoon, heeft iemand aan de telefoon meer kennis van zaken nodig dan het KCC.

3.2 Vergelijking advies K+V met huidige situatie

In deze paragraaf maken we de vergelijking van het advies van K+V en de huidige situatie. De leidende onderzoeksvraag daar bij is:

'In hoeverre blijft gegeven uw analyse de geschetste oplossing toereikend?'

De door K+V beschreven oplossing is één loket waarin consulenten MO, Werk - Inkomen, medewerkers van de gebiedsteams, van Sigma en eventueel andere organisaties (bijvoorbeeld Plangroep, Schuldhulpmaatje, Buurtbemiddeling) op een praktische en efficiënte wijze verbonden zijn. In hun advies wordt daarover het volgende gezegd:

"Het belangrijkste hierbij is, dat de kennis en kunde van bovengenoemde organisaties gebruikt wordt zodat zij waar nodig bij de verdiepende vraagverheldering direct ingezet kunnen worden.

De twee belangrijkste zaken zijn hierbij:

- *Triage: bepalen welke zorgzwaarte er nodig is gegeven de klantsituatie (afschalen/opschalen).*
- *Integrale benadering hulpvraag: in het beoordelen en beantwoorden van de hulpvraag breed kijken naar beschikbare aanbod (brede kennis van de mogelijke vormen van dienstverlening die helpend zijn voor de inwoner)"*

De geschetste oplossing van K+V onderschrijven wij grotendeels, en zien wij ook als toereikend om de ambities zoals in reeds vastgesteld beleid te verwezenlijken (zie hoofdstuk 4). In de hoofdlijnennota wordt deze vraag gesteld: 'hoe krijgen onze inwoners toegang tot ondersteuning?' In 'Onze ambitie' lezen we het antwoord:

De huidige toegang tot ondersteuning voor inwoners is versnipperd georganiseerd, op meerdere plekken, bij verschillende instanties, met verschillende financiers en met verschillende regels. Er vindt te weinig coördinatie van ondersteuning plaats. Signalen komen hierdoor niet altijd goed samen. Gevolg is ook dat bij ondersteuningsvragen het zelfoplossend vermogen ('de eigen kracht') van de inwoners, hun netwerk en de samenleving nog te weinig aangesproken wordt.

Wij willen hiermee het volgende bereiken:

Voor huishoudens die ondersteuning nodig hebben, moet het duidelijk zijn waar zij met hun vragen terecht kunnen. Om huishoudens te bereiken die niet in staat zijn om ondersteuning te vragen/vinden, moeten signalen worden opgevangen en op een herkenbare plek worden neergelegd, van waaruit actie wordt ondernomen."

Wij onderschrijven de gedachte van een sterke positie van de loketfunctie. Informatie en advies geven is een zeer belangrijk onderdeel van de dienstverlening van een gemeente, en zeker in het sociaal domein. Als daarna een goede eerste vraagverheldering wordt gedaan, kan dat zorgen voor afschalen én zorgvuldige toeleiding naar de best passende medewerker.

De oplossing van K+V, en de vertaling daarvan naar de huidige situatie in het vormgeven van één loket als sterke basis geven invulling aan die ambitie.

Daarvoor dient het loket bezet te worden met medewerkers die een brede kennis hebben van het sociaal domein. Door het loket te bemensen met medewerkers met diverse achtergronden ontstaat kruisbestuiving en kennisverbreding. Daarmee wordt de genoemde integrale benadering van een hulpvraag gerealiseerd en is er volgens ons sprake van een sterke optimalisatie ten opzichte van de huidige situatie.

Hetzelfde geldt voor de triage, welke wij vertalen in de eerste vraagverheldering. Dat zorgt voor toeleiding van de inwoner naar een medewerker in een team die het best antwoord kan geven op zijn vraag.

Dus niet triage in de zin van zorgzwaarte bepalen. Het bepalen van de mate van zorg is individueel maatwerk en zal samen met de inwoner bepaald moeten worden, al dan niet aan de keukentafel, en worden vastgelegd in een ondersteuningsplan. Dat werk zien wij als taak van de consulent en/of medewerker van het gebiedsteam.

3.3 Alternatieven/varianten

Zijn er alternatieven voor de door K+V geschetste oplossing?

Er zijn andere mogelijkheden te bedenken dan de variant één loket, zoals K+V heeft beschreven. En dus ook voor een mogelijk integraal loket nu vijf jaar later. We beschrijven drie alternatieven gebaseerd op de huidige situatie in 2018.

Variant 1: Optimaliseren van de huidige situatie (binnen de gemeente)

Beschrijving van de variant

Deze variant betekent dat bestaande loketten blijven bestaan in hun huidige vorm. De optimalisatie bestaat uit een aantal maatregelen waardoor deze loketten beter met elkaar gaan samenwerken. Door eenduidig taken en rollen van de loketten, en daarmee ook van de medewerkers, goed vast te leggen kan de huidige situatie verbeteren.

Wat is er nodig?

De huidige situatie grondig doorlopen door:

- Werkprocessen bijstellen en vernieuwen waar nodig.
- Samenwerkingsafspraken vastleggen, zowel intern als met externe partijen.
- De sociale kaart implementeren (De Wegwijzer) als dynamisch instrument.
- Informatie op gemeentelijke website vernieuwen (heldere taal).
- Uniformeren van digitale aanvragen.
- Openingstijden gelijk stellen.
- Oplossen van problemen met telefonie.
- Communicatiecampagne naar inwoners en samenwerkingspartners.
- Investeren in scholing van medewerkers op kennis en gesprekstechniek.

Wat betekent dit voor inwoners?

Voor inwoners betekent dit dat er niet veel verandert. Als de verbeteringen plaatsvinden, zullen zij merken dat de verschillende loketten beter met elkaar schakelen en zullen ze minder vaak worden doorverbonden en hoeven ze hun vraag misschien maar één keer te stellen en uit te leggen.

Voordelen:

- Kleine investering.
- Op korte termijn realiseerbaar.
- Voor de medewerkers verandert er niet veel.

Nadelen:

- Voor inwoners verandert er niet veel, risico op vaak doorverwijzen blijft.
- Beperkte efficiencywinst, veel afstemming nodig.
- Informatie en advies blijven versnipperd.
- Geen eenduidige en verdiepende vraagverheldering bij het eerste contact.
- Beperkte inzet op versterken eigen kracht inwoner.
- Sterk intern gerichte variant, missen van kansen op afschalen en verbinden met lokale initiatieven.

Variant 2: *Extern beleggen van de informatie en adviesfunctie (buiten de gemeente)*

Beschrijving van de variant

In deze variant zou de gemeente Nijkerk er voor kiezen om het geven van informatie en advies over het sociaal domein extern te positioneren. Dat betekent dat alle vragen van inwoners omtrent werk en inkomen, bijzondere bijstand, woningtoewijzing, zorg en ondersteuning, opvoeding, jeugd, leerplicht, schulden, ouderen, mantelzorg, et cetera gesteld kunnen worden bij een andere partij dan de gemeente. In alle vormen die mogelijk zijn: fysiek(e) loket(ten), website, e-mail, telefoon. Deze organisatie wordt dan het schakelpunt dat inwoners doorleidt naar uitvoerende teams of organisaties in het voorliggende veld. Dit vraagt om een heldere formulering van een opdracht, waarbij de gemeente optreedt in de rol van opdrachtgever.

Wat is er nodig?

- Het uitbesteden van deze functie, mogelijk via een aanbestedingsproces.
- Een aanbieder (of meerdere aanbieders) zoeken die zorg draagt voor het geven van informatie en advies over het brede speelveld van zorg en ondersteuning.
- Werkprocessen vastleggen om de transfer van dit externe loket naar de teams te maken.
- Informatie op gemeentelijke website vernieuwen.
- Communicatiecampagne door aanbieder in samenwerking met gemeente om inwoners te informeren.

Wat betekent dit voor inwoners?

Dit betekent voor inwoners dat er veel verandert. Zij zullen in eerste instantie vaak nog contact zoeken met de gemeente. Het betekent dat wanneer zij het externe loket hebben gevonden hun vraag in de volle breedte beantwoord kan worden. Dit externe loket zou ook informatie en advies kunnen geven over wet- en regelgeving buiten het gemeentelijke domein. Daar blijft het voor hen ook bij. Wanneer er zorg en ondersteuning ingezet dient te worden, volgt doorverwijzing naar een team. In veel gevallen zal dat betekenen dat dan pas de daadwerkelijke intake en daarmee ook vraagverheldering zal plaatsvinden.

Voordelen:

- Informatie en advies in de volle breedte.
- Laagdrempelig mits goed gepositioneerd.
- Accent ligt niet direct op het krijgen van ingekochte hulp.
- Mogelijkheden tot afschalen wanneer voorliggend aanbod veel wordt geadviseerd.
- Verbinding mogelijk met lokale initiatieven (onderdeel van de opdracht maken).

Nadelen:

- Harde knip tussen informatie en advies enerzijds en vraagverheldering met ondersteuningsplan anderzijds.
- Privacy problemen.
- Tijdrovend proces in verband met aanbesteding.
- Inwoner doet twee keer zijn verhaal (bij extern loket en bij gemeentelijke team daarachter).
- Veel afstemming nodig tussen verschillende organisaties.
- Duur in verband met kosten voor groot communicatietraject, verminderen van taken intern en daarmee waarschijnlijk afvloeien van medewerkers.

Variant 3: *Splitsen van informatie en advies gemeentelijke teams – gebiedsteams (zowel binnen als buiten de gemeente)*

Beschrijving van de variant

In deze variant kiest de gemeente ervoor om een splitsing aan te brengen op inhoud van de vragen van inwoners. Hierbij gaan we uit van vragen die enkelvoudig kunnen worden beantwoord door de gemeentelijke teams en meervoudige problematiek door de gebiedsteams. In zekere mate is dit ook van toepassing op de huidige situatie, in deze variant wordt dat versterkt door die laatste extern te positioneren. Het ene loket werkt voor de teams Werken en Leren, Wmo-team en Schuldhulp. Dit loket wordt gepositioneerd in het gemeentehuis, vergelijkbaar met de huidige situatie. Het andere loket (nu CBD) werkt voor de gebiedsteams. Dit loket zal een zwaar accent hebben op zorg en ondersteuning aan jongeren en meervoudige (gezins-)problematiek. Dit loket wordt extern gehuisvest en heeft een eigen telefoonnummer.

Wat is er nodig?

- De huidige situatie organisatorisch opsplitsen in twee loketten.
- Huisvesting bij een van de gebiedsteams.
- Aanpassing van werkprocessen.
- Vastleggen en borgen van samenwerkingsafspraken tussen gebiedsteams en gemeentelijke teams.
- Vernieuwen van de samenwerkingsafspraken met voorliggende voorzieningen.
- Duidelijke afspraken maken over signalering en toeleiding.
- Omvangrijke communicatiecampagne, inclusief aanpassen gemeentelijke website, et cetera.

Wat betekent dit voor inwoners?

Voor inwoners betekent dit een middelgrote verandering in het vinden van een loket. Voor inwoners met enkelvoudige vragen blijft de situatie vrijwel gelijk. Inwoners met meervoudige problematiek komen vaak via andere kanalen bij de gebiedsteams. Denk aan scholen, kinderopvang, jeugdgezondheidszorg en in het geval van volwassenen via maatschappelijk werk, welzijnswerk, maatschappelijke opvang of toch via een van de gemeentelijke teams. Voor ouders die vragen hebben over hun kinderen ontstaat er een situatie die vergelijkbaar is met het eerdere CJG. Een plek waar men informatie kan krijgen en wanneer nodig ook voorzien kan worden in de inzet van hulp door een medewerker van het team.

Voordelen:

- Een duidelijke scheiding in taken en rollen tussen gemeentelijke teams en gebiedsteams, en daarmee ook de inhoud van informatie en advies wat specialisme bevordert.
- Laagdrempelige toegang voor ouders met opvoedingsproblemen.
- Mits goed vastgelegd in afspraken kan er door het voorliggende veld sneller worden doorverwezen naar het juiste loket.

Nadelen:

- Behoorlijke investering door gemeente.
- Informatie en advies zijn versnipperd.
- Risico dat inwoner meerdere keren zijn verhaal moet vertellen.
- Veel afstemming nodig.
- Privacy problemen.
- Minder kans op afschalen en gebruikmaken van initiatieven van inwoners.
- Vraagverheldering op verschillende manieren.

4. Visie, ambitie en vastgesteld beleid

Door de uitgevoerde analyse van de huidige situatie en het rapport van K+V hebben we ons een beeld kunnen vormen van mogelijke varianten. We hebben nagedacht over alternatieven voor het eerdere advies en onze vertaling daarvan naar nu. Daarbij beschrijven we in dit hoofdstuk welke ambities de gemeente Nijkerk heeft in het sociaal domein, welk beleid reeds is vastgesteld en welke andere ontwikkelingen binnen de gemeente van belang zijn voor ons advies omtrent één loket sociaal domein.

4.1 Visie en ambitie gemeente Nijkerk

We richten ons in deze paragraaf specifiek op onderdelen van visie en beleid die gaan over informatie en advies, loket en vraagverheldering. In een tussengesprek met een aantal leden van de projectgroep en vertegenwoordigers van de gemeente is bevestigd dat deze ambities nog steeds onverminderd van kracht zijn. In de tussenrapportage hebben wij uitgebreid gereflecteerd op de ambities door op te schrijven hoe en of wij dit terug hebben gezien en gehoord in de huidige praktijk. Hier volstaan wij daarom met een kortere opsomming.

Visienota

In de visienota 'Iedereen telt en doet mee' (2013) zijn de eerste contouren beschreven van de gewenste situatie na de inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving in 2015. Er worden vijftien principes beschreven die richtinggevend zijn voor de uitvoering. Van de genoemde vijftien principes zijn er een aantal relevant in relatie tot de vragen van het onderzoek dat wij uitvoeren.

Principe: Voorkomen is beter dan genezen.

Voordat er problemen ontstaan of de problemen iemand boven het hoofd groeien, moet duidelijk zijn welke mogelijkheden er zijn. Dit kan door voorlichting (informatie en advies), ontmoeten (activiteiten sportverenigingen, lotgevallen-contacten) en vroegsignalering. Door tijdig ondersteuning te bieden, wordt voorkomen dat een duurdere, meer intensieve vorm van ondersteuning nodig is.

Principe: De oplossing wordt eerst gezocht bij de inwoner zelf en diens omgeving. In overleg met de inwoner wordt bepaald wat de vraag en het gewenste resultaat is, wat hij of zij zelf kan bijdragen aan het realiseren van het resultaat en wie in de directe omgeving kan helpen. De oplossing wordt eerst gezocht in het zelf oplossend vermogen en het eigen netwerk. Op deze wijze worden de inwoners gestimuleerd in het vergroten van de zelfredzaamheid.

Principe: Ondersteuning wordt dichtbij huis georganiseerd.

Door de ondersteuning dichtbij huis te organiseren komen ondersteuningsvragen snel in beeld. Het is voor de inwoners duidelijk waar ze, bij voorkeur in de directe omgeving en/of op logische vindplaatsen, een ondersteuningsvraag kunnen stellen. Er is sprake van een snelle opvolging van de vraag. De oplossingen voor de meest voorkomende ondersteuningsvragen zijn in de directe omgeving beschikbaar.

Principe: Eén huishouden – één plan – één regisseur.

Wanneer in een huishouden meerdere problemen spelen op verschillende leefdoeinen en/of bij verschillende personen in het huishouden, dan wordt gewerkt volgens het principe van 'één huishouden – één plan – één regisseur'. Er is één regisseur, die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan. De regisseur coördineert alle vormen van ondersteuning en bewaakt de voortgang. Door met zo min mogelijk professionals vanuit één plan in een huishouden te werken, worden de inwoners eerder in de positie gebracht dat hij of zij de regie kan overnemen.

Principe: Sturen op resultaat.

Door te sturen op resultaat wordt richting gegeven aan inwoners en professionals om doelstellingen te realiseren. De beoogde resultaten staan in het teken van de kwaliteit van de geleverde ondersteuning: het bevorderen van de zelfredzaamheid, maar ook het snel, effectief en efficiënt leveren van ondersteuning. Op basis van monitoring kan tussentijds bijgestuurd worden.

4.2 Hoofdpijnennota Sociaal domein

In de Hoofdpijnennota (2013) die volgt op de Visienota zijn de vijftien principes verder uitgewerkt. We vinden daar het volgende in hoofdstuk 2 'De rol van de gemeente':

2.1 Creëren van randvoorwaarden

De gemeente is verantwoordelijk voor het creëren of realiseren van het speelveld, waarbinnen de inwoners en de samenwerkingspartners zelf hun verantwoordelijkheid oppakken en de inhoudelijke doelstellingen realiseren.

Concreet biedt de gemeente het volgende:

- *Organiseren van informatie en advies.*
- *Organiseren van een systeem voor toeleiding & toegang, inclusief ICT-voorziening.*
- *Organiseren van een systeem voor één huishouden - één plan - één regisseur.*
- *Organiseren van een duidelijke inkoopstematiek.*

In hoofdstuk 4 'Hoe krijgen onze inwoners toegang tot ondersteuning?' worden de ambities als volgt beschreven:

4.1 Onze ambitie

De huidige toegang tot ondersteuning voor inwoners is versnipperd georganiseerd, op meerdere plekken, bij verschillende instanties, met verschillende financiers en met verschillende regels. Er vindt te weinig coördinatie van ondersteuning plaats. Signalen komen hierdoor niet altijd goed samen. Daardoor is ook de kennis van de wijken/gebieden niet (altijd) gebundeld. Dit belemmert een effectieve inzet van de ondersteuning. Gevolg is ook dat bij ondersteuningsvragen het zelfoplossend vermogen ('de eigen kracht') van de inwoners, hun netwerk en de samenleving nog te weinig aangesproken wordt.

Wij willen hiermee het volgende bereiken:

Voor huishoudens die ondersteuning nodig hebben, moet het duidelijk zijn waar zij met hun vragen terecht kunnen.

Om huishoudens te bereiken die niet in staat zijn om ondersteuning te vragen/vinden, moeten signalen worden opgevangen en op een herkenbare plek worden neergelegd, van waaruit actie wordt ondernomen."

4.3 Dialoog met de Samenleving

Nijkerk heeft op diverse terreinen de 'Dialoog met de Samenleving' gevoerd. Er is een dialooggroep Sociaal domein geïnstalleerd en deze groep heeft een visiedocument gemaakt. In dit document 'Samen aan zet' zijn de volgende uitgangspunten weergegeven.

- Samen leven gaat over verbinden van mensen en organisaties, integratie van verschillende doelgroepen, drempels wegnemen om kansen te creëren, diversiteit te bevorderen en dwarsverbanden te leggen.
- Kwaliteit van leven gaat over de inwoner, waarbij rekening wordt gehouden met live-events, uitgegaan wordt van eigen kracht en mogelijkheden, met aandacht voor persoonlijke (sociale) ontwikkeling om van betekenis te zijn en het welbevinden te vergroten.
- Aandacht hebben voor elkaar begint bij preventie en signalering van de hulpvraag en gaat over in ondersteuning van kwetsbare situaties als dat nodig is.

Deze uitgangspunten zijn uitgewerkt in:

- Dwarsverbanden betekent: wegnemen schotten binnen of tussen organisaties, leidt tot efficiëntere en effectievere samenwerking door kennisdeling en samenwerking.
- Regie vanuit de gemeente is gewenst. Voorwaarde scheppen waarbinnen inwoners en professionals zichzelf kunnen sturen. Overheid heeft faciliterende rol.
- De gemeente neemt het voortouw in drempelverlaging. Wegnemen van drempels bij gemeente en tussen organisaties, samenwerking echt tot stand brengen, met minder versnippering als doel.
- Gemeente heeft daarbij verantwoordelijkheid te zorgen voor toegankelijke informatie en veiligheid.
- Inwoner krijgt ondersteuning indien nodig, waarbij regie op één centrale plek is belegd; één contactpersoon, die alle organisaties vertegenwoordigt.

De dialooggroep heeft vervolgens vijf voorstellen gedaan van deze visie. Alle voorstellen zijn door de gemeenteraad aangenomen en er is opdracht gegeven tot uitwerking.

Een van die vijf voorstellen is: Wegwijzer Sociaal Domein, het ontwikkelen van één loketfunctie voor de gemeente Nijkerk.

Doel van het voorstel is om te komen tot een verbetering van de bestaande situatie. Dit voorstel is als volgt door de dialooggroep omschreven:

Momenteel komen vragen van inwoners binnen bij de verschillende dienstverleners binnen het sociaal domein, niet alleen bij de gebiedsteams,

MO-loket, callcenter gemeente, Sigma, maar ook bijvoorbeeld bij de kerkelijke instellingen, buurtbemiddeling en andere dienstverleners binnen het sociaal domein.

Om de inwoner zo snel mogelijk de juiste hulp op het juiste moment zo efficiënt mogelijk aan te kunnen bieden, is het wenselijk om één onafhankelijk loket voor het sociale domein in te richten:

Inwoners van Nijkerk met een (informatieve) vraag of probleem worden op een centraal punt (of via een centraal telefoonteam) zo goed mogelijk te woord gestaan met informatie en advies en waar nodig doorgeleid naar de juiste activiteiten en ondersteuning.

Het loket is het startpunt voor een uitgebreide analyse van het probleem (eerst een goede analyse zodat helder wordt wat nu werkelijk het probleem is) en daarmee een vertrekpunt voor de uiteindelijke oplossing.

Op een centraal gelegen en gemakkelijk (zowel fysiek als telefonisch) bereikbaar punt in de gemeente Nijkerk komt een prettig toegankelijk informatiepunt met vriendelijke ontvangst door een medewerker.

Binnen dit loket ontstaat vanzelf de verbinding op de werkvloer tussen de maatschappelijke organisaties omdat zij fysiek op één plek zitten (drempels weg en ontschotten), zoals die in de visie is neergelegd.

In het voorstel zijn ook de gewenste resultaten omschreven:

- Door een gezamenlijke sturing vanuit de Dialoog Sociaal Domein draagvlak vanuit de inwoners en participatie vanuit de gemeente.
- Gemakkelijker contact vanuit de inwoners naar overheid en organisaties.
- Inwoners voelen zich beter gehoord, worden niet van kastje naar muur gestuurd, en kunnen niet meer "shoppen": enorme tijdwinst voor achterliggend veld, overheid en sociale organisaties.

4.4 Andere lopende ontwikkelingen

Tijdens onze onderzoeksfase hebben wij kennis genomen van diverse andere lopende ontwikkelingen in het sociaal domein. Er wordt op een aantal lijnen gewerkt aan het doorontwikkelen van de uitvoering en het verder realiseren van de ambities. We bedoelen hier het ontwikkelteam, de 'bruggenbouwer voorliggend veld' en een pilot 'casemanagement en regie'.

Ook wordt er gemeentebreed gewerkt aan een nieuw dienstverleningsconcept. Verder kan bij de inrichting van een loket sociaal domein worden afgestemd met de ontwikkeling van een huis voor de stad.

Eerder is al een evaluatie van de gebiedsteams uitgevoerd. Ten aanzien van de toekomstige positionering van de gebiedsteams is aan het college geadviseerd om deze huidige teams onderdeel te laten uitmaken van de gemeentelijke organisatie.

In het eerdergenoemde tussengesprek hebben wij gewezen op de samenhang tussen deze ontwikkelingen. In onze visie is die samenhang de sleutel naar de echte transformatie. Werken vanuit één visie en gezamenlijke doelen is essentieel. Eén loket voor het sociaal domein is een schakel in dat proces. Ons advies dient daarom verbonden te worden aan de andere lopende lijnen.

De gemeente heeft in het tussengesprek aangegeven daar de regie op te pakken en deze lijnen aan elkaar te gaan verbinden. De uitkomsten van de andere projecten zullen leidend zijn voor de uitwerking van de uiteindelijke werkwijze.

5 Advies en aanzet tot implementatie

In dit hoofdstuk geven we ons advies. We beschrijven onze variant voor één loket sociaal domein. Eén loket omdat dit invulling geeft aan de ambities van de gemeente Nijkerk en de uitkomst van de Dialoog met de samenleving, zoals uiteengezet in hoofdstuk 4.

5.1 Advies: één loket voor het sociaal domein

In deze paragraaf komen wij tot ons advies. We beschrijven hoe Nijkerk invulling kan geven aan de loketfunctie in het sociaal domein.

Kies voor de variant één loket sociaal domein (binnen de gemeente)

Beschrijving van de variant

Wij adviseren om te gaan werken met één loket voor het sociaal domein. Dit loket is gepositioneerd binnen de gemeentelijke organisatie. Het MO-loket en de CBD worden samengevoegd tot één team. Ook een deel van de cliëntondersteuning en informatie en advies die bij Sigma zijn belegd kunnen onderdeel uitmaken van dat loket. Verder zullen een aantal werkzaamheden die nu bij het KCC worden gedaan overgaan naar het loket sociaal domein.

Dit loket krijgt een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres en een eigen fysieke plek in het gemeentehuis. Het team is daarmee fysiek, telefonisch en per e-mail benaderbaar voor inwoners, maatschappelijke partners, lokale initiatieven, onafhankelijke cliëntondersteuners, huisarts/POH, leerkrachten, dienstverleners en zorgaanbieders.

Het loket is geopend tijdens kantoortijden en op koopavonden. Ten opzichte van de huidige werkwijze van het MO-loket en de CBD betekent dit een uitbreiding van de openingstijden. Buiten kantoortijden moet bereikbaarheid geregeld worden in geval van crisissituaties.

Het team geeft informatie en advies over het brede sociaal domein en voorliggende voorzieningen. Wanneer een inwoner voor het eerst contact heeft met het loket doen de medewerkers van het team een brede vraagverheldering. Vanuit het loket kan indien nodig direct een vakspecialist worden ingeroepen om mee te denken met de inwoner. Het is daarom van belang dat deze vakspecialisten onderdeel uitmaken van het loket.

Wanneer er vanuit het loket wordt doorgeleid naar een 'vakspecialist' op gebied van bijvoorbeeld Wmo of Jeugd, dan wordt deze persoon ook het eerste aanspreekpunt voor de inwoner. Na deze warme overdracht is de regiefunctie vanuit het perspectief van de inwoner duidelijk belegd.

Er wordt gewerkt met een uniforme methodiek om de leefgebieden van inwoners in kaart te brengen. Het doel is om tot scherpe vraagverheldering te komen, zodat er daarna goed passend kan worden doorgeleid naar de juiste persoon voor de vraag van de inwoner. De gemeente Nijkerk moet hiertoe verkennen welke methodiek hiervoor passend wordt geacht.

Wanneer vragen van inwoners gaan leiden tot de inzet van zorg en ondersteuning vindt warme overdracht plaats naar het team waar de vraag in hoofdzaak het meeste thuis hoort. Eenvoudige aanvragen worden digitaal of in het directe contact afgehandeld.

De werkzaamheden worden ondersteund door een ICT-applicatie die werkt als een regiesysteem. Door functiescheiding wordt privacy gewaarborgd.

Wat is er nodig?

- Een implementatieplan waarin de gewenste situatie nader wordt beschreven (HRM-aspecten/ICT, et cetera).
- Scholing en coaching van medewerkers.
- Aanpassen en borgen van werkprocessen.
- Vernieuwen en vastleggen van samenwerkingsafspraken met partners, waarbij er een zwaartepunt ligt in de relatie met Sigma.
- Aanschaf van een ICT-applicatie; regiesysteem.
- Oplossen van telefonieproblemen, inrichten nieuw telefoonnummer, et cetera.
- Huisvesting.
- Communicatiecampagne naar inwoners en samenwerkingspartners.

Wat betekent het voor inwoners?

Voor inwoners betekent dit een ook een verandering. Een verandering die naar verwachting gauw ingebed zal zijn. Mits goed geïnformeerd zullen inwoners het nieuwe loket gauw weten te vinden en bereiken. Het zal vooral anders zijn omdat ze bevraagd zullen worden op alle levensdomeinen.

Voordelen:

- Met deze variant is er sprake van sterke realisatie van visie, ambitie en wens van dialooggroep.
- Duidelijkheid voor inwoners en maatschappelijke partners.
- Mogelijkheid tot af- en opschalen door toevoegen informatie- en adviestaken Sigma.
- Verbinding met lokale initiatieven is verbeterd omdat ook voor hen er nu één plek is waar zij hun signalen kwijt kunnen of inwoners naar kunnen verwijzen.
- (Vroeg)signalering door eerste brede vraagverheldering.
- Aansluiting op integraal werken.
- Monitoring en data-analyse mogelijk bij goede registratie van aantallen en aard van vragen.

Nadelen:

- Behoorlijke investering voor de gemeente.
- Vraagt om organisatorische aanpassing.
- Hoger opgeleide medewerkers zullen meer eenvoudige vragen moeten beantwoorden. Dat betekent in financiële zin een grotere investering aan de voorkant van het toegangsproces. Een voordeel daarbij is wellicht meer kwaliteit aan de voorkant.

Gevolgen voor lokale inrichting sociaal domein

Deze variant betekent niet dat er geen informatie en advies meer gegeven wordt door andere partijen. In samenwerkingsafspraken met partijen in het voorliggende veld wordt vastgelegd wat zij doen. Veel van de algemene vrij toegankelijke voorzieningen zijn daarmee ook de vindplaats van inwoners met ondersteuningsvragen. Vindplaatsen blijven bestaan, de gemeente kan hier waar mogelijk proberen meer op aan te sluiten. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat hier dan een 'afschuifcultuur' ontstaat. Het gaat juist om het samenspel tussen deze voorzieningen en de toegang van de gemeente. Daarin dient de gemeente de regie te nemen.

Ook de huisbezoeken vanuit de gebiedsteams blijven bestaan. Wanneer een inwoner bij het loket sociaal domein niet direct geholpen kan worden, kunnen er huisbezoeken worden ingepland, wat de inwoner ook de gelegenheid biedt zich voor te bereiden, stukken te zoeken, en cliëntondersteuning in te schakelen.

We benadrukken verder het belang van afspraken met lokale initiatieven. De vrijwillige inzet van inwoners om hun naasten te ondersteunen verdient dat hun inzet serieus genomen wordt. Dat moet blijken uit het directe contact met het loket.

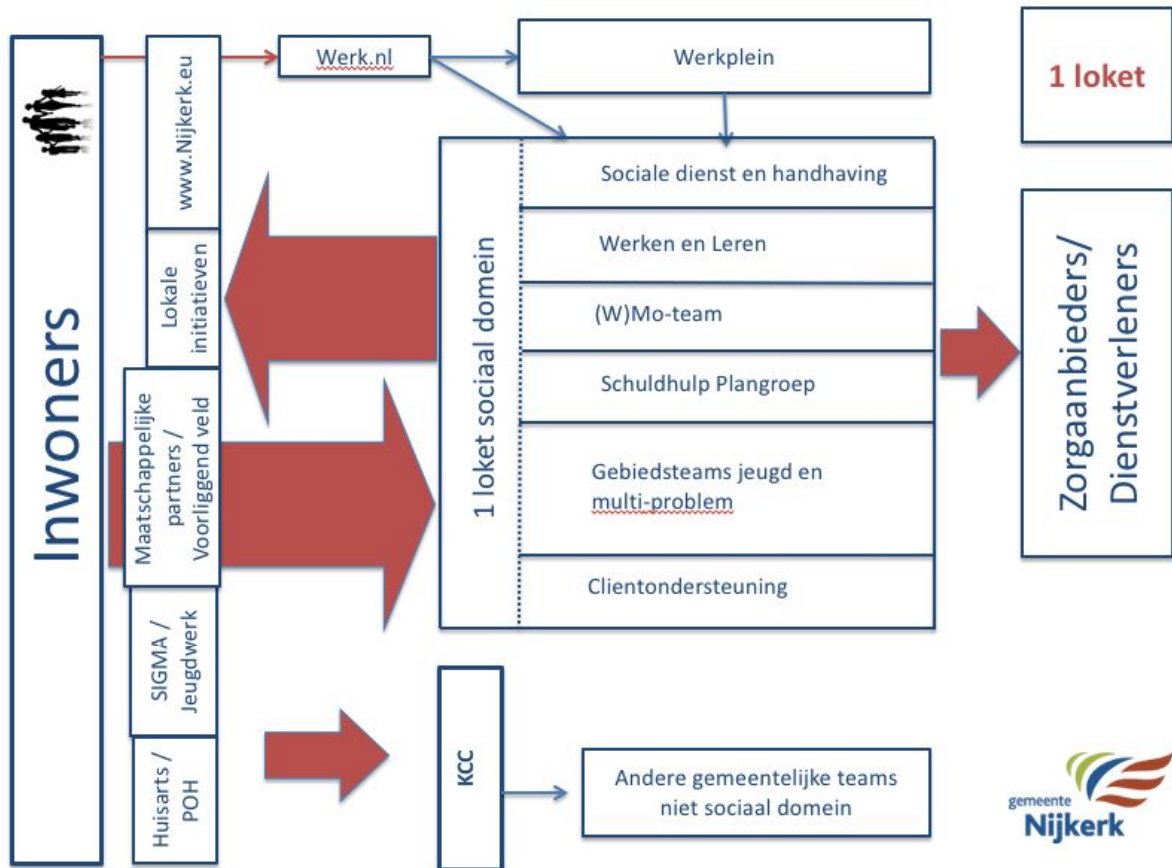
In dat samenspel gaat het ook om op- en afschalen, in de visualisatie hierna gesymboliseerd in een grote pijl terug naar inwoners en maatschappelijke partners. Daarmee wordt bedoeld dat wanneer een vraag eenvoudig opgelost kan worden dit ook wordt gedaan door gebruik te maken van vrij toegankelijke voorzieningen. Of van lokale initiatieven of vrijwilligerswerk. Op deze wijze wordt invulling gegeven aan het stimuleren van het zelfoplossend vermogen van inwoners. Ook dat dient in het samenspel vorm gegeven te worden. Het helpt als er dan een plek is waar alle informatie wordt gebundeld in plaats van versnipperd.

In nieuwe (contractuele) afspraken met huidige samenwerkingspartners moet worden gezien of zij deel willen gaan uitmaken van het loket en in welke vorm. Dat geldt ook voor lokale vrijwillige initiatieven, we denken dan aan mogelijkheden voor een spreekuur bij het loket (bijvoorbeeld buurtbemiddeling).

Voor ons staat vast dat kennis van het voorliggende veld en de lokale samenleving nodig is in het loket.

De voorgestelde variant heeft ook impact op de werkzaamheden van het KCC. Het KCC zal minder telefoontjes ontvangen, en wanneer er toch vragen met betrekking tot het sociaal domein binnenkomen, direct doorverwijzen naar het loket sociaal domein. Intern zal onderzocht moeten worden wat dit betekent in menskracht. Het KCC, de servicebalie, blijft natuurlijk haar rol houden bij het ontvangen van inwoners. Ook zullen er per telefoon nog steeds vragen binnenkomen op het algemene nummer welke doorverwezen moeten worden naar het loket sociaal domein. Bij het opnieuw vormgeven van de werkprocessen dient dit te worden geborgd.

Deze variant ziet er schematisch dan als volgt uit:



5.2 Eerste aanzet tot implementatie

In deze paragraaf doen wij een eerste aanzet tot implementatie van de door ons geadviseerde variant. Implementatie vraagt om een gedetailleerd plan waarin nadere uitwerking plaatsvindt van deze eerste aanzet.

5.2.1 Gewenste competenties medewerkers

Competenties gaan over wat een medewerker als persoon van zichzelf meeneemt; deze vertalen zich in houding en gedrag. In een vacatureomschrijving voor een medewerker van het loket sociaal domein zouden de volgende competenties kunnen staan:

- Mensgericht/empathisch
- Dienstverlenend/service
- Analytisch
- Nauwkeurig en zorgvuldig
- Gespreksvaardigheid (luisteren-samenvatten-doorvragen)

Het werk- en denkniveau van de medewerkers van het loket sociaal domein moet vergelijkbaar zijn met de huidige bezetting van de CBD van de gebiedsteams.

5.2.2 Kennis van medewerkers borgen

Medewerkers dienen over een brede kennis te beschikken. Gelet op de omvang van het sociaal domein en de aanpalende terreinen is het onmogelijk om van iedere medewerker te verwachten dat zij 'alles' weten. De samenstelling van het team is daarom belangrijk.

In het team dient in ieder geval kennis aanwezig te zijn van de volgende wet- en regelgeving:

- Participatiewet
- Inkomensvoorzieningen (o.a. bijzondere bijstand)
- Wmo
- Jeugdwet
- Schuldhulpverlening
- Leerplicht
- Kinderopvang
- Woningtoewijzing
- Kennis van het gecontracteerde aanbod van dienstverleners en zorgaanbieders gerelateerd aan de uitvoering van deze taken

Ten aanzien van wet- en regelgeving buiten het gemeentelijke domein is kennis nodig over:

- Wet langdurige zorg
- Zorgverzekeringswet
- Belastingen
- WW/WIA/AOW
- Studiefinanciering

Vooral nodig is kennis over het voorliggende veld, algemene voorzieningen en lokale initiatieven:

- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Huisartsen/praktijkondersteuners
- Welzijnswerk
- Onderwijs
- Vrijwilligerswerk
- Ouderenadvies
- Opvoedingsondersteuning
- Jongerenwerk
- Kerken
- Lokale initiatieven
- Openbaar vervoer

Deze kennis kan geborgd worden door gebruik te maken van ondersteunende instrumenten zoals de recent ingerichte website wegwijzernijkerk.eu en de informatie op websites van samenwerkingspartners. Borging vindt ook plaats door gestructureerde uitwisseling van kennis en expertise door de teamleden. Bijscholing op wet- en regelgeving is een permanente behoefte van dit team. Dat kan intern in nauwe samenwerking met beleidsmedewerkers. Die samenwerking

dient ook structureel te worden vastgelegd. Daar ontstaat dan ook tweerichtingsverkeer, beleid hoort de signalen uit de samenleving van inwoners en samenwerkingspartners en kan daar op anticiperen.

5.2.3 Huisvesting

Wij stellen voor om het loket in het gemeentehuis een duidelijke zichtbare plaats te geven. Onderzocht moet worden op welke wijze dit vorm kan krijgen. Dit zal op termijn een onderdeel kunnen worden van het nieuwe gemeentehuis. Voor het zover is, zal binnen de huidige mogelijkheden gewerkt moeten worden.

Om het loket uitnodigend te maken zou er aandacht moeten zijn voor de aankleding in meubilair en toegankelijkheid. Ook is het functioneel om afgeschermdde zithoeken te maken voor gesprekken. Er zijn gemeenten die tegenwoordig een koffiebar in hun locatie hebben, dat gaat misschien te ver maar een kop koffie of thee aanbieden uit gastvrijheid past er volgens ons wel bij. Er kan nog worden onderzocht of op de locaties van de gebiedsteams ook fysieke inloep wenselijk en nodig is.

5.2.4 Openingstijden

Vanuit oogpunt van dienstverlening stellen wij voor dat het loket open is gedurende kantoortijden en koopavonden, zowel fysiek als per telefoon. Dat betekent dat inwoners de mogelijkheid hebben om binnen te lopen als de winkels geopend zijn, met uitzondering van koopzondagen. Dat werkt laagdrempelig en is voor inwoners prettig. Daarnaast zou een e-mailadres voor het team ondersteunend kunnen zijn, evenals een chatfunctie.

5.2.5 Integraal werken/regiesysteem

De gemeente Nijkerk wil het integraal werken verder ontwikkelen. Het eerste contact van het loket met de inwoner is daarin de eerste schakel en dus zeer belangrijk. Om de verbinding tussen het loket en de teams goed te laten werken is het nodig om een regieapplicatie aan te schaffen. In deze applicatie kan het loket de gegevens van de inwoner vastleggen en de verkregen informatie. Bij een bestaande klant moet het mogelijk zijn voor het loket om te zien waar het over gaat en welke collega aanspreekpunt is voor de inwoner.

De implementatie van een dergelijke applicatie vraagt om een goede projectmatige aanpak en uitwerking. In die uitwerking dient er nauwkeurig te worden omgegaan met de geldende privacyregels. Functiescheiding kan daarbij goed werken; zo ontstaan er autorisaties op verschillende niveaus. Positionering van het loket in de gemeente zorgt ervoor dat dit binnen één organisatie kan, medewerkers kunnen gehouden worden aan duidelijke werkafspraken hierover. Transparantie hierover bij het eerste contact met het loket kan daar goed bij helpen.

5.2.6 Introductie van loket naar inwoners

Wanneer Nijkerk deze variant invoert, is het verstandig om een gedegen communicatiecampagne uit te laten voeren. Die campagne richt zich voor het grootste deel op inwoners en daarnaast op maatschappelijke partners en zorgaanbieders. In die campagne wordt voor inwoners duidelijk met welke vragen zij voortaan op die ene plek terecht kunnen. Prominente plek daarin neemt een herkenbaar telefoonnummer, e-mailadres en de locatie.

In overleg met de afdeling communicatie dient een keuze gemaakt te worden over de aard en de omvang gerelateerd aan huisstijl, et cetera van de gemeente. Daarbij kan een extern communicatiebureau ingezet worden. Zij zijn in staat om een strategie te ontwikkelen die zoveel mogelijk inwoners bereikt en juist ook inwoners die het loket moeten weten te vinden.

Vanzelfsprekend is de start van het nieuwe loket ook een moment om dit te presenteren als een resultaat van de Dialoog met de Samenleving. Een feestelijke opening hoort daar bij!

Bijlage 1 Interviewlijst Nijkerk

- Agnes Reitsma, gemeente Nijkerk, Adviseur Wonen Welzijn Zorg
- Angelique Meertens, gemeente Nijkerk, CBD Gebiedsteam
- Anja Smit, gemeente Nijkerk, team Kwaliteit
- Brigitte van Bennekom, gemeente Nijkerk, Ontwikkelaar team Inkomen
- Chantal Meijvogel, gemeente Nijkerk, Klantmanager Bijzondere Bijstand
- Einar Folmer, gemeente Nijkerk, team Kwaliteit
- Ellen Karstens, Plangroep, Schuldhulpverlener
- Evert Wulfsen, Sociaal Domein Raad
- Gerard Gijtenbeek, gemeente Nijkerk, Intern Adviseur
- Gerda Petersen, gemeente Nijkerk, Service en Informatie team MO
- Hajar van Randeraad, gemeente Nijkerk, Klantmanager Bijzondere Bijstand
- Henk van de Burg, Inwoner gemeente Nijkerk
- Jan Hutten, gemeente Nijkerk, Spelverdeler Sociaal Domein
- Janny Eggens, gemeente Nijkerk, CBD gebiedsteam
- Jetty Reker, Sigma, Loket
- Joke van 't Hazeveld, Plangroep, Schuldhulpverlener
- Jo Caris, gemeente Nijkerk, team MO
- Leontine Bijlsma, gemeente Nijkerk, medewerker team MO
- Margreet Steenbeek, gemeente Nijkerk, medewerker team MO
- Marieke van Rustenhoven, Sigma, medewerker Loket
- Mark van Dam, gemeente Nijkerk, Bruggenbouwer Sociaal Domein
- Marloes van Est, Sigma, medewerker Loket
- Michelle van Middendorp, gemeente Nijkerk, Service en Informatie team MO
- Nic Venneker, gemeente Nijkerk, Adviseur bedrijfsvoering
- Paul Peter Lindner, gemeente Nijkerk, Adviseur CBD gebiedsteam
- Petra Alink, gemeente Nijkerk, Ontwikkelaar team MO
- Peter van der Lugt, Inwoner gemeente Nijkerk
- Piet Schreuder, Nijkerks Diaconaal Beraad
- Roos-Marie van Leeuwen, Sigma, Clientondersteuning
- Tanja Bloem, gemeente Nijkerk, Klantmanager Werk