



Beleidskader transformatie Sociaal Domein 2020

(Herijking 'Het is Mensenwerk')
Gemeente Ede

September 2020

Voorwoord

Het sociaal domein gaat over mensen. Over Ben van 15, die middenin de puberteit zit, worstelt met de scheiding van zijn ouders en daarbij ondersteuning nodig heeft. Over Hans, de 75-jarige buurman van Ben die vorig jaar weduwnaar is geworden, een klein netwerk heeft en door zijn reuma steeds meer moeite krijgt met dagelijkse dingen als schoonmaken en boodschappen doen. En over Alina, 49 jaar, een werkende moeder die in haar drukke schema tijd weet te vinden om voor haar dementerende moeder te zorgen. Mensen die het soms (tijdelijk) moeilijk hebben en ondersteuning nodig hebben.

Ook als het allemaal niet zo gemakkelijk gaat, blijven we graag zo lang mogelijk in ons dagelijks ritme, in ons eigen huis in onze eigen buurt. Het is dan ook mijn missie om ervoor te zorgen dat dit kan. In een tijd waarin Ede vergrijsst, de zorgvraag toeneemt, de financiële tekorten in het sociaal domein jaarlijks toenemen, is dit geen eenvoudige missie. Om de komende jaren de inwoners die dit het hardst nodig hebben te kunnen ondersteunen, moeten we samen aan de slag met de beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Dat doen we samen met onze inwoners, professionals, verenigingen, (maatschappelijke) organisaties en ondernemers. We helpen elkaar, we vragen om hulp als dat nodig is en we zorgen ervoor dat professionele ondersteuning toegankelijk en dichtbij is. Met de transformatie in het sociaal domein moet dit nog vanzelfsprekender worden. Daarom zien we onze inwoners als een volwaardige gesprekspartner waarmee we samen op zoek gaan naar de best passende ondersteuning die hen verder helpt. Ben, Hans en Alina staan centraal.

Dit is wat mij betreft de kern van de opgave waar we de komende jaren voor staan. Onze opgave hebben we weergegeven in dit beleidskader. Het kader geeft richting aan het beleid en de uitvoering van de transformatie binnen het sociaal domein en beschrijft een gewenste eindsituatie. We bouwen voort op wat we ruim 5 jaar geleden hebben ingezet met 'Het is Mensenwerk'. We scherpen aan en stellen het beleid van toen bij aan de hand van opgedane ervaringen. Het nieuwe kader schetst op hoofdlijnen het beeld van de beweging die we de komende periode willen maken. Een beleidskader dat richting geeft voor de toekomst. Een kader ook dat stuurt op een cultuurverandering bij gemeente, aanbieders en maatschappelijke organisaties. Deze verandering is niet van vandaag op morgen gerealiseerd. De weg er naar toe is lang en vraagt de nodige inspanningen. Het is niet een knop die kan worden omgezet, maar een proces waarin we gezamenlijk moeten én willen groeien. Ik geloof erin dat we dit samen kunnen.

Hester Veltman
Coördinerend Wethouder Sociaal Domein

Inhoud

Voorwoord	3
1. Waarom dit beleidskader?	5
2. Doorkijk naar de toekomst	6
3. In de geest van “het is mensenwerk”	7
4. Onze uitgangspunten	8
5. Vijf programmalijnen	10
6. Raakvlakken en samenwerking	12
7. Doelen per leidend principe	14
8. Monitoren en verantwoorden	18

1. Waarom dit beleidskader?

Na ruim vijf jaar gewerkt te hebben met de nieuwe beleidsuitgangspunten in het sociaal domein is het tijd voor een herijking van deze beleidsuitgangspunten. Niet vanwege het aantal jaren dat is verstreken, maar omdat de inzichten en ervaringen van de afgelopen vijf jaren daartoe aanleiding geven.

Het vorige beleidskader 'Het is Mensenwerk' dateert van eind 2013. We schreven toen we nog 'op het droge' stonden over een situatie die we op dat moment nog niet kenden. In 2015 vond de transitie plaats. Een enorme opgave waarbij we te maken kregen met nieuwe doelgroepen en organisaties, een nieuwe manier van zaken doen (inkoop), het bieden van continuïteit van zorg voor duizenden inwoners en het werken met nieuwe taken, nieuwe teams en nieuwe werkprocessen. Toch verliep deze transitie succesvol: alles is op tijd en goed georganiseerd en inwoners beoordeelden de ondersteuning steeds als ruim voldoende.

We doen het goed, maar we zijn er nog niet. Want, parallel aan de transitie was er de ambitie om te transformeren. Dit was zowel ingegeven door de wens de ondersteuning voor inwoners beter te organiseren als de nood om uit te komen met de gekorte financiële middelen vanuit het rijk. Het realiseren van deze inhoudelijke beweging is voor alle gemeenten een zoektocht geweest - en is dat nog steeds. De transformatie is complex en kent veel afhankelijkheden. De cirkel van invloed van gemeenten is beperkt. Al sinds ruime tijd zien we zowel landelijk als lokaal een enorme groei van het aantal zorgvragen. De budgetten groeien onvoldoende mee en de wet geeft maar beperkt mogelijkheid om dit af te remmen.

In Het is Mensenwerk zijn uitgangspunten geschetst, maar de praktijk is weerbarstig. De financiële situatie die in 2018 ontstond maakte dat extra duidelijk. Voor onze gemeente was dit aanleiding om op basis van lokale ervaring, informatie uit het land, onderzoek en eigen data de balans op te maken en zowel de beleidsuitgangspunten als de uitvoeringspraktijk onder de loep te nemen.

De conclusie was dat Het is Mensenwerk grotendeels nog in lijn is met de huidige inzichten, maar wel vraagt om aanscherping en aanpassing. Daarom zijn er in 2019 leidende principes benoemd. Deze



dienden op dat moment vooral als basis voor concrete ombuigingsmaatregelen. Maar vooral geven ze handvatten om de brede transformatie in het sociaal domein verder te brengen.

Het is tijd om ons beleidskader te herijken. Het is Mensenwerk is een vrij lijvig stuk waarin zowel visie als uitvoering worden beschreven. De leidende principes geven aanleiding om de visie aan te scherpen. En het uitvoeringsgedeelte vraagt om een actualisatie. Het nieuwe beleidskader dat nu voor u ligt, geeft invulling aan die visie.

We starten dit document met de visie die we schetsen op basis van een toekomstbeeld, vervolgens beschrijven we onze belangrijkste uitgangspunten, de programmalijnen van waaruit we gaan werken, met wie we samenwerken en definiëren we doelen. Dit beleidskader kent een vervolg in de vorm van een uitvoeringsplan dat door het college wordt vastgesteld (eind 2020).

Om de transformatie in het sociaal domein daadwerkelijk verder te kunnen realiseren is het nodig dat boven de waan van de dag wordt uitgestegen en, op basis van inzichten, met focus te werken aan de opgave waar we voor staan. Het is de bedoeling dat beleidskader en het uitvoeringsplan hiervoor de basis bieden.

2. Doorkijk naar de toekomst

Over een aantal jaren blikt de gemeente terug en stelt vast de transformatie al aardig in de vingers te hebben én financieel goed uit te komen.

Het gaat **goed met het overgrote deel van de Edese inwoners**. Zij voelen zich veilig, hebben een dak boven hun hoofd, een sociaal netwerk en participeren en/of hebben werk.

Er is voor iedereen die wil meedoen een plek in het 'gewone leven', los van kwetsbaarheid of 'anders' zijn. Wijken, onderwijs, vervoer, en andere voorzieningen zijn inclusief en hebben ruimte gemaakt voor de diversiteit aan inwoners.

Bij hobbels of problemen ervaren inwoners zich gesteund door hun eigen netwerk, initiatieven in de buurt, vanuit het verenigingsleven of door vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligers en mantelzorgers voelen zich draagkrachtig en zijn actief. Kortom: **de sociale basis floreert en is de primaire bron van steun**.

Wanneer problemen groter zijn dan met de eigen kracht en die van de omgeving kan worden opgevangen, weten inwoners, hun netwerk en andere signalerende organisaties heel goed waar zij terecht kunnen. De gemeente heeft namelijk **één toegangspunt voor alle hulpvragen in het sociaal domein**. Vanuit daar wordt iemand met de juiste consultant in contact gebracht.

De consultants van de gemeente werken **mensgericht met oog voor de leefwereld**. Zij bieden een luisterend oor, vragen goed door naar wat er speelt en waar de behoefte ligt. Ook is er oog voor wat iemand juist **wél kan en waar talent ligt**. Een inwoner is immers **niet alleen een cliënt**.

De insteek is niet het leveren van een voorziening, maar om te komen tot goede oplossingen vanuit de vraag **"wat is er nodig om weer verder te gaan"**. Regelmatig blijkt er een **creatieve oplossing** te zijn die meer in de lijn ligt van hulp vanuit de samenleving en welzijn dan van professionele hulpverlening. Soms kan iemand **op zijn beurt weer tot steun** zijn voor een ander en heeft daardoor sociale contacten en ervaart voldoening.



Uiteraard is er soms ook professionele ondersteuning nodig. Dan regelen de consultants **passende en kwalitatief goede ondersteuning**. Deze is er altijd op gericht éérst de basis op orde te krijgen, als deze ontbreekt: huisvesting en financiën, werk en/of participatie en een sociaal netwerk. De ondersteuning vindt veelal plaats vanuit de eerste lijn en is bedoeld om de draagkracht en zelfredzaamheid te versterken. Deze preventieve inzet werkt zó goed dat de meeste inwoners weer zelf (en met hun netwerk) verder kunnen. Wanneer de **situatie meer vraagt**, kan er een **maatwerkvoorziening ingezet worden**.

Bij complexe of meervoudige vragen wordt een gemeentelijk integraal team ingeschakeld waarvan één regisseur, vanuit een brede blik, naast de inwoner gaat staan om mee te denken over de juiste ondersteuning.

Uitvoering, beleid en partners stralen één visie uit en gebruiken dezelfde taal. Zij werken **hand in hand om de samenleving te helpen sterker te worden**. Zij hebben de snijvlakken onderwijs, veiligheid, medische sector en sociaal domein tot samenwerkingsgebieden weten te maken. De gemeente vervult hierbij een stevige regierol, heeft meer grip op het sociaal domein en stuurt op de transformatie.

3. In de geest van “het is mensenwerk”

Eind 2013 is “Het is Mensenwerk, toegang en sturing in het sociaal domein” opgesteld. Alle veranderingen in het sociaal domein in de periode 2013-2015 vroegen om een samenhangende benadering. De notitie “Het is Mensenwerk” gaf de koers aan voor de cruciale thema’s Toegang en Sturing binnen het sociaal domein. Met de notitie werd bevorderd dat er verbanden werden gelegd tussen de drie decentralisaties en gaf het de kaders voor de voorbereiding en uitvoering van de decentralisaties.

De visie uit ‘Het is Mensenwerk’ formuleerden we als volgt: ‘het overgrote deel van onze inwoners heeft voldoende eigen mogelijkheden en ondersteuning uit de eigen omgeving om maatschappelijk te participeren en benut deze ook. Onze inwoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun maatschappelijke deelname en het voorzien in de eigen behoeften. Een deel van onze (kwetsbaarste) burgers kan dit niet. Daarvoor biedt de gemeente Ede in samenwerking met maatschappelijke partners een vangnet, dat voor wie dat kan werkt als een springplank. Ondersteuning is in principe tijdelijk van aard, maar kan waar nodig een langduriger karakter hebben.’ Kijken we naar onze toekomst dan onderschrijven we deze visie nog steeds.

De uitgangspunten van toen zijn ook nu grotendeels nog actueel. In 2013 stelden we en ook nu weer: de (hulp) vraag van de inwoner staat centraal. We normaliseren (niet problematiseren). We bieden enkelvoudige ondersteuning en integraal waar dat moet. We willen zoveel mogelijk oplossingen in het normale leven en waar het kan dragen we over aan de Oe lijn, ofwel de sociale basis. Het is Mensenwerk gaat uit van één huishouden, één plan, één regisseur. Dat laten we niet los, sterker nog: we vinden dit belangrijker dan ooit en willen er concreet mee aan de slag. Daarom hebben we deze uitgangspunten geborgd in de leidende principes die in het volgende hoofdstuk staan beschreven.

Verschuiving

De verschuiving ten opzichte van ‘Het is Mensenwerk’ zit in de positie die we als gemeente zelf innemen. We maken globaal de verschuiving van de transformatie verwachten we vooral van onze partners naar een stevigere invulling van de eigen regierol om meer grip te krijgen op het sociaal domein en beter te kunnen sturen op transformatie. Deze koersverandering is terug te zien in leidende principes en ook heel praktisch door het in dienst nemen van het toegangsteam jeugd, de sociaal teams en het zelf uitvoeren van de toegang maatschappelijke opvang en thuisondersteuning mantelzorg. Partners zijn betrokken bij en begrijpen deze koersverandering. Er is daarbij sprake van een goede, maar ook zakelijke, samenwerking.



4. Onze uitgangspunten

Wij willen het sociaal domein duurzaam vormgeven. Voor ons betekent dit dat wij, ook naar de toekomst toe, kwalitatief goede zorg en ondersteuning kunnen blijven bieden voor iedereen die dat (echt) nodig heeft. De hulpvraag, de leefwereld van de inwoner en het (weer) zelfstandig functioneren zijn daarbij leidend, niet het systeem. Hiervoor is transformatie noodzakelijk.

We hebben te maken met een sterk groeiende zorgbehoefte, zowel als gevolg van sterk toenemende vergrijzing als de autonoom groeiende zorgvraag die we bij jeugd zien. Om die groei te dempen is een bredere blik nodig. Het vraagt van ons integraal kijken naar het gehele sociaal domein.

De transformatie in het sociaal domein moet ertoe leiden dat mensen meer zelf- en samen redzaam zijn en problemen dus ook vaker zelf en met behulp van het sociale netwerk het hoofd bieden.

Daarvoor is het nodig om kritischer te gaan kijken naar welke zorg en ondersteuning we wanneer inzetten. En als we hulp inzetten dan het basisprincipe één huishouden, één plan, één regisseur in praktijk te brengen. Daarbij pakken we niet alle deelproblemen op, maar zetten de ondersteuning zo preventief mogelijk in op de cruciale vraagstukken waardoor het huishouden beter in de eigen kracht komt te staan en de andere problemen makkelijker zelf (en met het sociale netwerk) kan oppakken.

Wij hebben zes leidende principes die onze uitgangspunten zijn voor het sociaal domein en ons helpen de transformatie vorm te geven. De leidende principes normaliseren en informele ondersteuning is duurzaam vatten onze visie ten aanzien van het sociaal domein samen. In deze principes ligt besloten



dat incidenten en moeilijkheden inherent zijn aan ons bestaan en in de meeste gevallen heel goed opgevangen kunnen worden door het eigen netwerk. Dat willen wij stimuleren.

Uiteraard zijn er ook situaties waarin professionele steun wel nodig is. De ondersteuning die wij dan bieden is naast kwalitatief sterk *efficiënt en gericht op zelfstandig functioneren* en zorgt ervoor dat *basisvoorwaarden eerst op orde* zijn.

Dit alles regelen we door de regie zoveel als mogelijk bij onszelf te houden en als *gemeente aan zet* te zijn en te werken in *partnerschappen met aanbieders die onze visie onderschrijven*.

Wat houden onze leidende principes in:



Normaliseren

Variaties in de samenleving zijn een gegeven en iedereen zal op een eigen manier moeten omgaan met de uitdagingen die het leven nu eenmaal biedt. Hierbij hoeft niet standaard professionele hulp of ondersteuning ingezet te worden. Incidenten en moeilijkheden horen bij het leven en kunnen in de meeste gevallen opgevangen worden door de eigen draagkracht en die van het netwerk. Wij vinden daarom dat professionele ondersteuning minder vanzelfsprekend moet worden en inwoners en hun omgeving meer zelf aan zet zijn.



Informele ondersteuning is duurzaam

Wanneer de draagkracht van iemand tekort schiet om problemen het hoofd te kunnen bieden, is er ondersteuning mogelijk. Daarbij kijken we eerst naar informele ondersteuning. Formele ondersteuning is altijd parallel aan informele steun, zo tijdig mogelijk en gericht op versterken van de informele ondersteuning en het vergroten van de eigen draagkracht. Informele ondersteuning is duurzaam. Daarom investeren wij in de sociale basis.



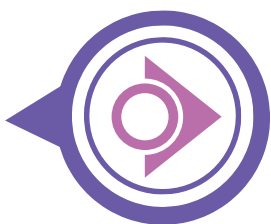
Onze ondersteuning efficiënt en gericht op zelfstandig functioneren

We voorkomen liever dan dat we genezen en richten preventie op de gebieden waar deze het meest effect sorteert. Wanneer professionele ondersteuning nodig is, dan zetten we deze slim in. Ondersteuning is zoveel mogelijk kort, licht en probleemoplossend (van zorg vóór, naar zorgen dát) en kent realistische doelen. De tijdelijkheid van ondersteuning moet vanaf het eerste moment duidelijk zijn voor alle betrokkenen. Bij het beantwoorden of overdragen van de hulpvraag hanteren we als uitgangspunt dat de inwoner 'snel zelf verder kan'. Dit betekent scherp indiceren en ons bewust zijn van de kosten. We verliezen ons niet in het 100% oplossen van de hulpvraag, maar kijken vooral wat nodig is om de inwoner weer zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn. We verliezen daarbij nooit de veiligheid van onze inwoners uit het oog.



Basisvoorwaarden eerst op orde

Ondersteuning is altijd als eerste gericht op (het realiseren van) de basisvoorwaarden: er is werk of een andere zinvolle dagbesteding, er is een onderkomen, de financiën zijn op orde, het is veilig en er is een sociaal netwerk. Uit onderzoek blijkt immers dat ondersteuning op andere vlakken weinig effect heeft, als men in beslag wordt genomen door zorgen over basisbehoeften.



Gemeente aan zet

Ons belang is om goede zorg te (kunnen blijven) bieden voor onze inwoners die dat nodig hebben. Daarom zijn wij degene die het zicht houden en sturen op het sociaal domein als geheel. Wij kiezen daarvoor een vorm waarbij wij grip hebben en tijdig kunnen bijsturen. Wij zijn initiatiefnemer en voortrekker bij visievorming en nodigen daarbij betrokkenen nadrukkelijk uit. Ook vervullen we de rol van opdrachtgever naar aanbieders en regelen de toegang en de procesregie op maatwerkvoorzieningen. We zoeken samenwerking met zelfstandige entiteiten zoals onderwijs, huisartsen, etc.



Wij zoeken naar partnerschappen met aanbieders die onze visie onderschrijven.

Als gemeente voeren wij zelf geen hulpverlening uit. We leggen de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van ondersteuning bij aanbieders die onze visie omarmen en stellen duidelijke doelen en kwaliteitseisen. Keuzevrijheid voor onze inwoners vinden wij belangrijk en we borgen dit met de aanbieders die kwalitatief goede zorg bieden en in lijn met onze visie werken. Ondersteuning en zorggelden moeten daar terechtkomen waar ze nodig zijn. Daarom gaan we fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik tegen.

5. Vijf programmalijnen

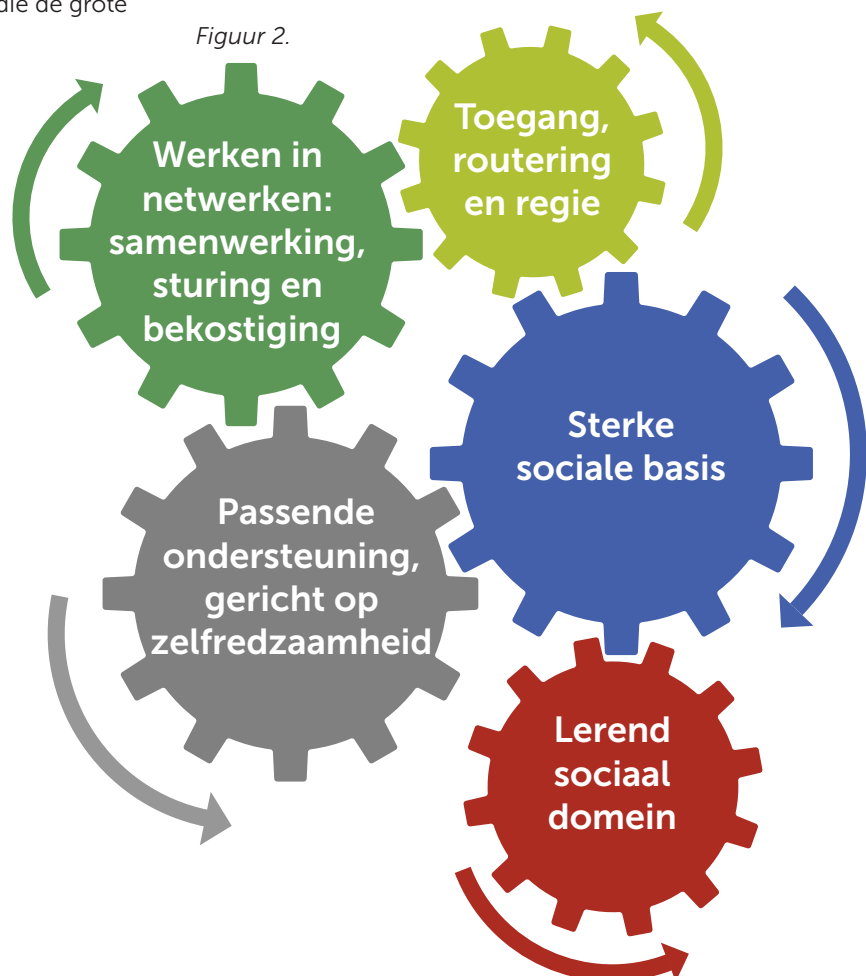
De leidende principes zijn de uitgangspunten van waaruit de gemeente Ede de ondersteuning aan haar inwoners ziet. Met vijf programmalijnen geven we aan hoe we concreet invulling geven aan die uitgangspunten. Op deze manier willen we het concept dat we voor ogen hebben handen en voeten geven.

Het sociaal domein is complex en kent veel onderlinge afhankelijkheden en samenhang. Daarom is er gekozen voor een opsplitsing om opdrachten in de organisatie te kunnen beleggen, en zijn de programmalijnen verschillend qua aard en omvang. We zijn er van overtuigd dat de transformatie enkel te bereiken is door concrete en behapbare veranderingen. Voor iedere lijn worden daarom concrete deelopdrachten en doelen geformuleerd - samen vormen die de grote transformatiebeweging.

We hebben de volgende vijf programmalijnen bepaald:

1. Een sterke sociale basis
2. Passende ondersteuning, gericht op zelfredzaamheid
3. Toegang, routing en regie
4. Werken in netwerken: samenwerking, sturing en bekostiging
5. Een lerend sociaal domein

Figuur 2.





In een **sterke sociale basis (lijn 1)** bepalen we in gezamenlijkheid met onze partners welke initiatieven bijdragen aan de transformatie. We behouden daarbij het goede en we versterken in gezamenlijkheid de initiatieven die nog onvoldoende bijdragen aan de maatschappelijke opgave.

We bundelen daarbij de inzet van partijen, zodat er efficiënter wordt gewerkt en er ruimte ontstaat voor nieuwe initiatieven.

In **passende ondersteuning, gericht op zelfredzaamheid (lijn 2)** maken we vanuit een integrale inwonerbenadering de juiste keuze ten aanzien van volgorde, samenhang van ondersteuning en acties. Domein overstijgend werken is een must en van consultants en andere betrokkenen wordt een open samenwerking gevraagd waarbij niet alleen vanuit het eigen domein wordt geredeneerd, maar er oog is voor het geheel.

Toegang, routing en regie (lijn 3) gaat over de inrichting en werkwijze van de uitvoeringsorganisatie. Daarin bepalen we hoe de inwoner de weg door het sociaal domein bewandelt. We werken met één toegang, waarachter een slimme routing is georganiseerd zodat inwoners zo snel en passend mogelijk worden geholpen. Eenvoudige vragen worden snel afgehandeld, complexere vragen of vragen die meerdere domein beslaan worden doorgezet naar specialistische teams die integraal kijken en (proces) regie kunnen voeren. We gaan uit van 1 regisseur per huishouden.

In **Werken in netwerken: samenwerking, sturing en bekostiging (lijn 4)** streven we naar samenwerking met partners die onze visie onderschrijven. We gaan onze inkoop- en subsidiesystematiek evalueren en herinrichten, waarbij er ruimte komt voor nieuwe

initiatieven. Ons accounthouderschap beperkt zich niet alleen tot organisaties waarvan we opdrachtgever zijn, maar die we wel nodig hebben om onze doelen te bereiken, zoals huisartsen en het onderwijs.

In het **Lerend sociaal domein (lijn 5)** moeten data en informatie ons helpen om beter te anticiperen op ontwikkelingen. We werken aan eenduidige kwaliteit in de uitvoering. Dit doen we door de ontwikkeling van werkprocessen en instructies. En we reflecteren en evalueren op ons handelen. Inzichten worden benut om onze besluitvorming en handelen verder te verbeteren.

Uitvoeringsplan

Aan de hand van dit beleidskader maken we een plan van uitvoering dat maximaal gericht is op beantwoorden van de hulpvraag en op het (weer) zelfstandig functioneren van de inwoner. De inrichting van de transformatie verbeelden we aan de hand van de metafoor van *'het Huis als concept voor een integraal sociaal domein'*. Het huis staat als geheel symbool voor het sociaal domein. In het huis staat de vraag van de inwoner centraal en werken we volgens de leidende principes. In het huis zijn verdiepingen waar de verschillende programmalijnen in beeld komen. De programmalijnen zorgen er samen in het huis voor dat de inwoner de ondersteuning krijgt die nodig is om verder te kunnen. In het uitvoeringsplan werken we het concept verder uit en geven we aan wat we precies gaan doen.

6. Raakvlakken en samenwerking

Wat we ook meenemen uit “Het is Mensenwerk” is dat we stevig inzetten op het professionele dienstverleningsproces. We verwachten dat alle professionals in het sociale domein de transformatie omarmen. Dat betekent het verhelderen van de vraag, de inwoner in positie brengen, oplossingsgericht en activerend zijn en context gerelateerd benaderen.

We verwachten dat professionals elkaar weten te vinden, elkaar betrekken en goede afspraken maken. Zo zijn alle schakels in de toegang met elkaar verbonden in het sociaal domein. Ons doel is: betere ondersteuning van onze inwoners en efficiënter werken zowel binnen de gemeentelijke organisatie als met onze externe partners.

Beleidsmatig, financieel en de uitvoering ontschotten

In het verlengde van de leidende principes en maatregelen zoeken we naar manieren om verder te transformeren. We zien met name kansen in een verdere ontschotting van de klassieke domeinen Jeugd, Wmo en Participatiewet (waaronder de rol van Werkkracht). Vanuit de samenhang tussen die domeinen werken we aan één gemeentelijk toegangspunt voor alle ondersteuningsvragen en maken we een volgende slag om de hulpvraag van de inwoner leidend te laten zijn in plaats van de schotten tussen de domeinen. Op die manier kunnen we de ondersteuning nog meer richten op het zo snel mogelijk weer zo zelfstandig mogelijk functioneren. Daadwerkelijk de hulpvraag oplossen, vraagt soms om oplossingen die buiten een enkele wet, verordening of portefeuille liggen. Veelal is dit een zaak voor onze medewerkers (uitvoering, beleid) en onze partners.

Met trots zien wij dat zij deze slag graag maken. Dit zien wij in onze eigen uitvoering en de manier waarop zij vanuit beleid en inkoop worden gesteund. Wij gaan er van uit dat deze verdere ontschotting vooral een kwestie is van doen en heldere sturing.

Verbinding met ander(e) beleid / programma's / opgaves

Intern werken we samen met andere domeinen en afdelingen. Er zijn vele, belangrijke raakvlakken tussen het sociaal domein en andere afdelingen. Verbinding tussen deze domeinen en een goede samenwerking zijn essentieel om vraagstukken het hoofd te kunnen bieden. Denk aan raakvlakken met het fysieke domein als het gaat om extramuralisering (de uitstroom vanuit intramurale instellingen naar zelfstandige woonruimtes) en het langer zelfstandig blijven wonen. Deze bewegingen zijn afhankelijk van voldoende passende woonruimte. Daarom wordt het realiseren van geschikte woonruimte ten behoeve van deze uitstroom en een eerlijk systeem voor voorrang bij de toewijzing samen met het fysiek domein gerealiseerd.

Het sociaal domein is actief in de wijken en werkt samen met Wijkregie onder andere aan sociale cohesie, het stimuleren van bewonersinitiatieven, het gericht inzetten van preventie en collectieve activiteiten en het oppakken van relevante signalen. We kunnen vanuit het sociaal domein nog meer aansluiten door consultants in de toegang en de regie te verbinden aan de wijkteams. Daardoor kunnen zij sneller signalen oppakken en de ondersteuning afstemmen op wat er speelt in de wijk. De afgelopen periode hebben we flink geïnvesteerd in de samenwerking tussen sociaal domein en Publieksdienstverlening. In de komende periode gaan we de dienstverlening aan de inwoner nog verder optimaliseren. We streven er naar enkelvoudige vragen snel en laagdrempelig op te lossen waarbij we uitgaan



van korte doorlooptijden. En waar de hulpvraag complexer is werken we samen, gemeente breed en waar nodig met onze externe partners. Ook de afdeling Veiligheid is voor ons een belangrijke partner. Bij een deel van de Edese inwoners speelt complexe problematiek waarbij veiligheid van henzelf of hun omgeving in het geding is. Deze inwoners zijn zelf niet in staat om een hulpvraag te formuleren of ervaren zelf geen probleem, maar hun omgeving wel. Bij deze inwoners past een probleemgerichte in plaats van vraaggerichte benadering om het onveilige en/of overlast gevende gedrag te begrenzen en de noodzakelijke hulp georganiseerd te krijgen. Dit vereist een proactieve en outreachende werkwijze van professionals in het sociaal domein. Het is dan niet werken vanuit de hulpvraag, maar werken vanuit het probleem en daar waar mogelijk toewerken naar een hulpvraag. Het uitgangspunt is dan juist: erop af om grotere schade en recidive te beperken. We laten daarmee zien dat wij als gemeente wendbaar zijn: regie bij de inwoners waar dat kan en regie nemen waar nodig!

Samenwerking met externe partners

Om het sociaal domein toekomstbestendig te kunnen vormgeven werken we natuurlijk samen met onze externe partners. We denken niet alleen aan aanbieders van zorg en ondersteuning, maar juist ook aan onderwijs, werkgevers, huisartsen, kerken, sportclubs, etc. Gemeente, aanbieders en maatschappelijk middenveld hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om het sociaal domein toekomstbestendig in te richten. Wij gaan allianties aan met partners die boven de eigen organisatie willen uitstijgen om vanuit deze verantwoordelijkheid te ontwikkelen en innoveren. In de samenwerking met door ons gefinancierde partners gaan partnerschap en zakelijkheid daarbij hand in hand om de juiste kwalitatieve ondersteuning te kunnen (blijven) bieden voor iedereen die dit nodig heeft.

7. Doelen per leidend principe

Om zicht te krijgen op de effecten van dit beleidsplan en de gewenste transformatie hebben we doelen geformuleerd. Aan het einde van de beleidsperiode kunnen we aan de hand hiervan bekijken of onze ambities behaald zijn. Dit beleidskader verbindt alle terreinen van het sociaal domein tot gezamenlijke doelen en ambities. Per beleidsterrein worden deze doelen verder uitgewerkt in bijvoorbeeld de beleidsnota Jeugd en Onderwijs die in 2019 is vastgesteld.

Ook vindt verdere specificering plaats op andere beleidsterreinen zoals 'gezondheid' en 'sociale basis'. In 2020 en verder worden daarvoor nota's of uitvoeringsplannen opgesteld. In de programmabegroting worden prestaties en indicatoren opgenomen.

In de volgende paragrafen beschrijven we per leidend principe hoofddoel en subdoelen, waarbij 1 tot en met 4 vooral gaan over wat we willen bereiken voor onze inwoners. Leidende principes 5 en 6 staan daar ten dienste van: hoe willen we daar als gemeente ondersteunend/faciliterend in zijn.





1. Normaliseren

Normaliseren

Variaties in de samenleving zijn een gegeven en iedereen zal op een eigen manier moeten omgaan met de uitdagingen die het leven nu eenmaal biedt. Hierbij hoeft niet standaard professionele hulp of ondersteuning ingezet te worden. Incidenten en moeilijken horen bij het leven en kunnen in de meeste gevallen opgevangen worden door de eigen draagkracht en die van het netwerk. Wij vinden daarom dat professionele ondersteuning minder vanzelfsprekend moet worden en inwoners en hun omgeving meer zelf aan zet zijn.

Hoofddoel:

Steeds meer inwoners hebben de bereidheid en het vermogen om tegenslagen zelf het hoofd te bieden

Subdoelen:

- Er is een afvlakking van de groei van het aantal inwoners dat een beroep op ons doet
- Gemeente en professionele ondersteuners onderkennen steeds beter wat de essentiële problemen zijn om aan te pakken zodat huishoudens vervolgens wel het vermogen hebben tegenslagen het hoofd te bieden.
- Er zijn steeds meer inwoners die zichzelf als samen- en zelfredzaam beschouwen
- Er zijn steeds meer inwoners die gebruik maken van activiteiten om samen- en zelfredzamer te worden



2. Informele ondersteuning is duurzaam

Informele ondersteuning is duurzaam

Wanneer de draagkracht van iemand tekort schiet om problemen het hoofd te kunnen bieden, is er ondersteuning mogelijk. Daarbij kijken we eerst naar informele ondersteuning. Formele ondersteuning is altijd parallel aan informele steun, zo tijdig mogelijk en gericht op versterken van de informele ondersteuning en het vergroten van de eigen draagkracht. Informele ondersteuning is duurzaam. Daarom investeren wij in de sociale basis.

Hoofddoel:

Steeds meer inwoners en professionals kiezen voor oplossingen gericht op de inzet van eigen en informele netwerken

Subdoelen:

- Het aandeel van informele ondersteuning stijgt ten opzichte van formele ondersteuning
- Er zijn steeds meer inwoners die beschikken over een goed netwerk
- Er zijn steeds meer inwoners die een beroep willen doen op hun netwerk
- Het aanbod van informele ondersteuning is beter afgestemd op elkaar
- Toegangsmedewerkers van de gemeente Ede en professionals van instellingen weten steeds beter wat de mogelijkheden zijn van informele netwerken en de sociale basis



3. Onze ondersteuning is efficiënt en gericht op zelfstandig functioneren

Onze ondersteuning efficiënt en gericht op zelfstandig functioneren

We voorkomen liever dan dat we genezen en richten preventie op de gebieden waar deze het meest effect sorteert. Wanneer professionele ondersteuning nodig is, dan zetten we deze slim in. Ondersteuning is zoveel mogelijk kort, licht en probleemoplossend (van zorg vóór, naar zorgen dát) en kent realistische doelen. De tijdelijkheid van ondersteuning moet vanaf het eerste moment duidelijk zijn voor alle betrokkenen. Bij het beantwoorden of overdragen van de hulpvraag hanteren we als uitgangspunt dat de inwoner 'snel zelf verder kan'. Dit betekent scherp indiceren en ons bewust zijn van de kosten. We verliezen ons niet in het 100% oplossen van de hulpvraag, maar kijken vooral wat nodig is om de inwoner weer zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn. We verliezen daarbij nooit de veiligheid van onze inwoners uit het oog.

Hoofddoel:

De ondersteuning is efficiënt en gericht op zelfstandigheid

Subdoelen:

- De verhouding preventieve/curatieve ondersteuning verandert: het aandeel preventieve ondersteuning stijgt.
- Kennis over de effecten van preventieve maatregelen zijn bekend bij alle relevante aanbieders/partners
- Onze aanbieders/partners kiezen voor een optimale mix van preventieve en curatieve maatregelen
- Aantal inwoners met gelijktijdig lopende en/of achtereenvolgende indicaties nemen af
- Het aanbod van ondersteuning sluit goed aan op de hulpvraag
- Een verschuiving van zwaardere vormen van zorg naar lichtere vormen van zorg



4. Basisvoorwaarden eerst op orde

Basisvoorwaarden eerst op orde

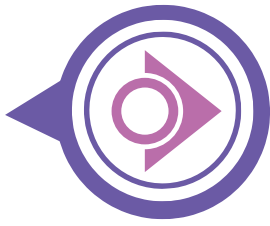
Ondersteuning is altijd als eerste gericht op (het realiseren van) de basisvoorwaarden: er is werk of een andere zinvolle dagbesteding, er is een onderkomen, de financiën zijn op orde en er is een sociaal netwerk. Uit onderzoek blijkt immers dat ondersteuning op andere vlakken weinig effect heeft, als men in beslag wordt genomen door zorgen over basisbehoeften.

Hoofddoel:

Meer inwoners hebben hun basis op orde

Subdoelen:

- Inwoners hebben voldoende inkomen om in hun eigen levensonderhoud te voorzien
- Er zijn minder inwoners in de schuldhulpverlening
- Er zijn minder dak- en thuislozen
- Er zijn meer inwoners die zich veilig thuis voelen
- Meer inwoners zijn tevreden over hun sociale netwerk



5. Gemeente aan zet

Gemeente aan zet

Ons belang is om goede zorg te (kunnen blijven) bieden voor onze inwoners die dat nodig hebben. Daarom zijn wij degene die het zicht houden en sturen op het sociaal domein als geheel. Wij kiezen daarvoor een vorm waarbij wij grip hebben en tijdig kunnen bijsturen. Wij zijn initiatiefnemer en voortrekker bij visievorming en nodigen daarbij betrokkenen nadrukkelijk uit. Ook vervullen we de rol van opdrachtgever naar aanbieders en regelen de toegang en de procesregie op maatwerkvoorzieningen. We zoeken samenwerking met zelfstandige entiteiten zoals onderwijs, huisartsen, etc.

Hoofddoel:

De regie over de ondersteuning is op orde zodat inwoners de ondersteuning krijgen die nodig is om (weer) zelfstandig te zijn

Subdoelen:

- De gemeente maakt heldere afspraken en heeft samenwerkingsovereenkomsten met de aanbieders die onze inwoners ondersteunen
- De gemeente heeft zicht op de naleving van gemaakte afspraken met aanbieders
- Inwoners zijn tevreden over de ondersteuning
- inwoners zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente



6. Wij zoeken naar partnerschappen met aanbieders die onze visie onderschrijven.

Wij zoeken naar partnerschappen met aanbieders die onze visie onderschrijven.

Als gemeente voeren wij zelf geen hulpverlening uit. We leggen de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van ondersteuning bij aanbieders die onze visie omarmen en stellen duidelijke doelen en kwaliteitseisen. Keuzevrijheid voor onze inwoners vinden wij belangrijk en we borgen dit met de aanbieders die kwalitatief goede zorg bieden en in lijn met onze visie werken. Ondersteuning en zorggelden moeten daar terechtkomen waar ze nodig zijn. Daarom gaan we fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik tegen.

Hoofddoel:

Aanbieders werken volgens onze visie

Subdoelen:

- Onze visie is bekend bij onze partners
- In alle inkoop- en subsidiedocumenten staat helder opgeschreven op welke wijze aanbieders bijdragen aan onze beleidsdoelen
- Verantwoording over geleverde diensten is tijdig, volledig en op orde
- De samenwerking met onze partners en aanbieders verloopt naar tevredenheid
- Misbruik en oneigenlijk gebruik neemt af

8. Monitoren en verantwoorden

We vinden het belangrijk om de kwaliteit en effectiviteit van zorg en ondersteuning te monitoren. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg en ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Als gemeente zorgen we ervoor dat onze eigen uitvoeringsorganisatie kwalitatief op orde is.

Naast het zorgdragen voor goede kwaliteit van onze professionals, onderzoeken we de kwaliteit van de geleverde hulp. Klassieke vormen van monitoren en evalueren volstaan niet om te transformeren. Het is een kwestie van experimenteren, reflecteren en zoeken naar de beste oplossingen. De insteek van dit beleidskader vraagt van alle betrokkenen dat we anders kijken, handelen en leren dan we gewend waren. Om te verbeteren, is het nodig regelmatig de voortgang te meten. Daarvoor formuleren we indicatoren voor de doelen die we gesteld hebben.

We gebruiken cijfers en trends om veranderingen in

beeld te brengen. Is er iets aan de hand, dan kunnen we dat onderzoeken. Conclusies op basis van uitsluitend cijfers zijn onvoldoende. Ook de ervaringen en inzichten van uitvoerders en inwoners zijn nodig. Het gaat om tellen en vertellen. We overstijgen de casuïstiek en zoeken naar opvallende patronen. En we maken tijd voor reflectie om te leren en maatschappelijk resultaat te realiseren.

We monitoren en verantwoorden in elk geval door middel van het cliëntervaringsonderzoek, de sociale monitor en de planning en control cyclus.



