

### Stand van zaken Integrale Toegang

---

aan: de raad van de gemeente Hillegom  
datum: 20 oktober 2020

zaaknummer:  
datum collegevergadering: 27 oktober 2020  
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn  
behandelend ambtenaar: Nicole Hendriksma; Hanane El Akili  
embargo:

---

### Inhoud mededeling

#### Inleiding

In de commissie van 5 maart jl. bent u met een presentatie bijgepraat over de Integrale Toegang ontwikkelingen. Hierna bent u in juni via een raadsbrief geïnformeerd. Met deze brief willen wij u weer bijpraten over de laatste stand van zaken van de ontwikkelingen bij het organiseren van de Integrale Toegang. De ontwikkelingen tot het vormen van een Integrale Toegang zijn inmiddels een flink aantal stappen verder. We hebben onder andere gesproken met de organisaties die een rol gaan spelen in de Integrale Toegang, over de rechtsvorm en oprichting daarvan. Deze betrokken partijen zijn bereid gezamenlijk een Stichting te vormen en de gemeente maakt afspraken met de partijen over de uitvoeringsafspraken. Dit wordt in deze brief verder uitgelegd. Deze brief wordt nader toegelicht tijdens de informatieve avond op 10 november 2020.

Na de transitie van de Wet maatschappelijk ondersteuning, Participatiewet en de Jeugdwet volgde de transformatie. De transformatie gaat uit van een samenleving waarbij mensen meedoen naar vermogen en dat er meer voor elkaar in het eigen netwerk wordt gezorgd. Maar ook het normaliseren maakt hier een belangrijk onderdeel van uit. Onder normaliseren verstaan we het meer uitgaan van de talenten en wensen/behoefte van een inwoner en het streven naar een invulling van dagbesteding die zoveel mogelijk in de "gewone" samenleving plaatsvindt. Het gevolg van normaliseren is dat inwoners ondersteuning krijgen in het eigen netwerk en dichtbij een algemene voorziening.

De Integrale Toegang komt voort uit het beleid zoals dit in de Transformatieagenda Wmo en haar omgeving en de daaruit voortvloeiende nota's geformuleerd staat en door u vastgesteld is.

In de "Transformatieagenda 2017-2018 Wmo en haar omgeving" zijn de volgende, aan de Integrale Toegang gerelateerde, doelen vastgesteld:

- *Betere en integrale dienstverlening: We willen samen zorgen voor een betere en integrale dienstverlening aan inwoners (Wmo-toegang en andere toegangsvormen zoals CJG) en geen extra loket.*
- Optimaal functioneren van huidige loketten en teams:

*We willen ervoor zorgen dat de aanwezige toegangsvorm -sociaal (wijk)team of loket - optimaal kan functioneren;*

Vanuit de Transformatieagenda zijn voor Jeugd en de Wmo nota's vastgesteld. De rode draad in de kadernota Wmo en de beleidsnota "Hart voor de jeugd" is:

- 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur;
- Levensdomein overschrijdend: integraal;
- Uitgaan van wat mensen kunnen;
- Inwoners krijgen passende hulp.

Momenteel hebben we binnen de Duin- en Bollengemeenten meerdere organisaties die ervoor zorgen dat onze inwoners kortdurend worden geholpen bij hun hulpvragen. Voor jeugdigen en hun ouders is er het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Daarnaast hebben enkele gemeenten een Sociaal Team opgericht en/of is het (lokaal) Loket de plek waar (enkelvoudige) vragen worden neergelegd door inwoners.

Vanuit de visie van de Transformatieagenda heeft de Integrale Toegang de ambitie om de integraliteit van de dienstverlening te versterken en de bureaucratie voor onze inwoners zoveel mogelijk weg te nemen. We doen wat nodig is voor onze inwoners en zorgen dat de inwoner (en zijn/haar gezin) met hulpvraag, in plaats van het systeem, centraal staat. Niet het rechtssysteem maar het gewenste resultaat (omgekeerde toets) is het uitgangspunt van de dienstverlening aan onze inwoners. Niet de regels, maar de mens staat daarbij centraal. Dit principe is enige tijd geleden in Hillegom, net als in de andere Bollenstreekgemeenten, geïntroduceerd. Deze omgekeerde toets wordt nu als leidraad gebruikt, niet alleen door de eigenlijke ambtelijke diensten, maar ook door verbonden partijen als de ISD en de KDB. Ook met onze maatschappelijke partners hebben we over het werken volgens dit principe afspraken gemaakt. Dit zal dan ook als belangrijke leidraad terugkomen in het functioneren van de Integrale Toegang.

### **Samenwerking Bollenstreek**

In den lande is men aan de slag gegaan met het bedenken van mogelijkheden voor de transformatie. Dit kreeg steeds meer vorm onder de noemer van de Integrale Toegang. Een lokale toegang waar alle inwoners terecht kunnen met alle vragen op het gebied van de levensdomeinen als werk en inkomen, hulp bij ondersteuning, schulddienstverlening, opvoeding. Maar is dit voldoende? Is het samenvoegen van verschillende disciplines voldoende? Wij denken van niet. Het bereiken van een effectieve en efficiënte werkwijze vraagt meer dan alleen maar het samenvoegen van disciplines. Het vraagt om een andere werkwijze, een nieuwe benadering met bijbehorende cultuur en een ander schaalniveau. Daarom is de afgelopen jaren in Bollenstreekverband hard gewerkt aan de vormgeving van de toekomstige Integrale Toegang. Hierbij is niet alleen intergemeentelijk samengewerkt in de Bollenstreek, maar ook met veel partners in de regio.

### **Visie**

Met de decentralisaties kregen de gemeenten de verantwoordelijkheid om de lokale hulp en ondersteuning op zich te nemen. Een rol die past bij de taak van de gemeente. De gemeente staat immers het dichtst bij onze inwoners. Wij weten wat er speelt, welke partijen een rol vervullen in onze lokale samenleving, welke onderwijsinstellingen bijdragen aan de ontwikkeling van onze jeugd, welke instanties onze ouderen ondersteunen. Deel van onze visie is ook dat inwoners, die op zoek zijn naar ondersteuning, eerst in hun eigen netwerk kijken of die ondersteuning daar is te vinden. Dat is de eerste stap. Maar onze visie is ook dat, als die hulp daar niet kan worden gevonden, de (lokale) overheid dan echt en goed moet zijn om die hulp en ondersteuning te organiseren. Dit uitgangspunt is dan ook een belangrijke basis voor een laagdrempelige, eenvoudig werkende, goed bereikbare toegang tot integrale hulp, welzijn en zorg.

Een goede lokale hulp en ondersteuning is alleen haalbaar als we over de grenzen van onze eigen gemeente heen denken. Hiermee dragen we bij aan de vermindering van de administratieve lasten. Want ook dat is onze overtuiging. De hulp en ondersteuning moet beter en de regeldruk moet minder. Zo houden we het geheel ook betaalbaar.

### **Wat is de Integrale Toegang?**

Onder Integrale Toegang verstaan we een laagdrempelig lokale toegang waar onze inwoners met alle hulpvragen over de Jeugdwet, Participatiewet, schuldhulpverlening en de Wet maatschappelijke ondersteuning terecht kunnen. Bij de integrale Toegang wordt de hulpvraag van de inwoners van alle leeftijden gezien in het geheel van de individuele én gezinssituatie, waarbij verschillende levensdomeinen in acht worden genomen. Het integrale team analyseert en beoordeelt de vraag van de inwoner en bepaalt samen met de inwoner de aanpak. Hierbij wordt eerst een beroep gedaan op het eigen netwerk van de inwoner. Eenvoudige vragen worden direct en eenvoudig afgehandeld. Bij meer complexe vragen volgt een plan volgens het principe van 1gezin, 1plan, 1regisseur. Waar nodig komt ondersteuning. Daarbij gaan we niet uit van standaardoplossingen, maar bieden we snel passende hulp (maatwerk) zodat onze inwoners zelf weer de regie over hun leven kunnen nemen. Hierbij wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van voorliggende

voorzieningen, zoals welzijn-, sport- en cultuuractiviteiten. Is er meer nodig, dan wordt er hulp en ondersteuning vanuit het integraal team of specialistische hulp ingezet.

De meerwaarde van Integrale Toegang zit, naast die makkelijk vindbare, lokale toegang tot integrale zorg met een lage drempel voor inwoners, met name in de aanpak van multiprobleem casuïstiek en het normaliseren van casuïstiek, het afschalen naar de algemene voorzieningen of naar aanleiding van signalen uit de Integrale Toegang wijzigen/organiseren van algemene voorzieningen.

Het realiseren van een Integrale Toegang is een project, dat in de vier ISD-gemeenten wordt vormgegeven: Noordwijk, Lisse, Hillegom en Teylingen. Door met deze vier gemeenten te werken aan een gezamenlijke organisatie, kunnen we zaken ook effectief en efficiënt regelen. Vanzelfsprekend vindt er waar nodig een puur lokale invulling plaats, waar dat opportuun is.

### **De professionals in de Integrale Toegang**

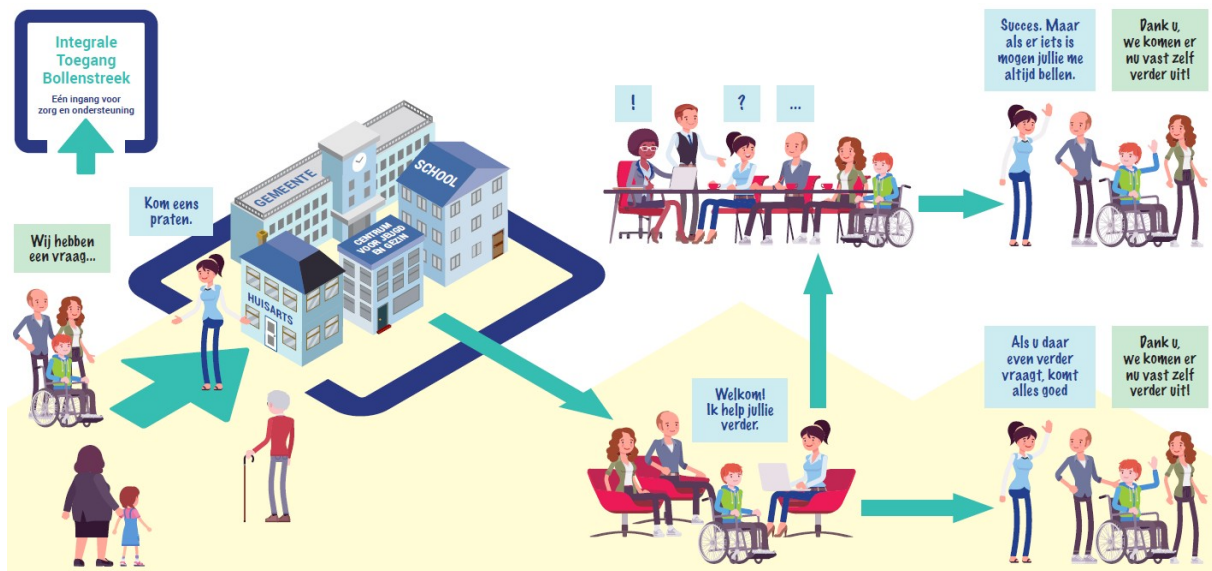
In de Integrale Toegang werken mensen vanuit verschillende disciplines. Dit zijn de medewerkers van de Jeugd en gezinsteams (JGT's), MEE, Kwadraad, ISD en de verschillende welzijnsorganisaties. Deze professionals zijn bekend met de wijken in de vier gemeenten en werken al stevig samen met elkaar en met onder meer huisartsen, wijkagenten, woonconsulenten, leerkrachten. De professionals worden vanuit verschillende organisaties uitgeleend aan de Integrale Toegang.

#### **De professional in de integrale Toegang**

De professional van de Toegang brengt duidelijkheid in de vraag van de inwoner. Maakt inwoners wegwijs in de sociale basisstructuur van de gemeente. En kijkt eerst naar wat iemand zelf kan of met hulp vanuit zijn of haar omgeving. Hierbij kijkt de professional breed naar alle leefgebieden: wonen, financiële situatie, gezinssituatie, gezondheid en dagbesteding. Ook wordt gekeken naar het sociale netwerk, ongeacht de vraag waarmee iemand zich meldt. De professional zorgt dat iedere inwoner zo snel mogelijk passende hulp of ondersteuning krijgt. En biedt de inwoner waar nodig lichte ondersteuning, zoals ondersteuning bij opvoeding. Bij zwaardere hulpvragen naar intensieve vormen van ondersteuning, verwijst de professional niet direct door, maar laat pas los als de ander vastheeft, en draagt pas over wanneer de focus van de problematiek buiten het vakgebied van de Integrale Toegang ligt.

### **Coördinatie**

De coördinatie (of regie) van zorg en ondersteuning ligt waar mogelijk bij de inwoner en zijn/haar gezin of de mantelzorger. Dit past bij de gedachte van zelfredzaamheid van onze inwoners, zoals hierboven gememoreerd. Als het gezin de regie niet zelf kan voeren, dan coördineert de professional van de Integrale Toegang. Wanneer het logischer is om de coördinatie over te dragen aan de specialist die langdurig en intensief hulp biedt, kunnen we hiervoor kiezen. Dit wordt dan vastgelegd in het integrale plan van aanpak. Binnen het plan van aanpak wordt gemonitord of met de ingeschakelde hulp- en ondersteuning de doelen uit het plan van aanpak worden gehaald en wordt er actie ondernomen wanneer dit niet het geval is. Er vindt afstemming plaats tussen verschillende hulp- en ondersteuning in overleg met de inwoner en zorgaanbieder. Uiteraard blijven we de cliënt volgen zo lang als nodig is. We creëren dan een waakvlamcontact. Bij complexe problematiek waar de veiligheid in het geding is, kan die coördinatie direct opgeschaald worden naar specialisten. Ook hier geldt: opschalen waar nodig, afschalen waar dit kan.



### 6 teams in 4 gemeenten

In de inleiding is aangegeven dat gemeentelijke samenwerking nodig is voor een juiste schaalomvang. Er is ook een optimale schaalomvang per team. Op basis hiervan wordt gericht op één team op een werkgebied van circa 20.000 inwoners. De ervaring leert dat een werkgebied van ca. 20.000 inwoners behapbaar is voor één team met een span of control van maximaal 20 medewerkers. Dit resulteert in zes teams die gevestigd worden in: Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout, Voorhout en Sassenheim-Warmond. In de teams werken generalisten met een specialisme op het gebied van Wmo, welzijns- en maatschappelijk werk, Jeugdwet, participatie en schulddienstverlening.

### De Integrale Toegang in praktijk: wat verandert er voor een inwoner als hij/zij bij de Integrale Toegang komt, ten opzichte van de huidige situatie?

In Hillegom is er een Centrum Jeugd en Gezin met het daarvan deel uitmakende Jeugd- en gezinsteam. Daarnaast kent Hillegom een lokaal loket waarin gemeente- en ISD ambtenaren loketdiensten draaien en een sociaal team waarin partners uit het maatschappelijk middenveld participeren. Het sociaal team is in Hillegom een overlegnetwerk, het lokaal loket is de toegang voor (volwassen) inwoners in Hillegom. In de toekomstige situatie werken alle medewerkers vanuit één organisatie en worden zij ook vanuit deze organisatie aangestuurd.

In *bijlage 1* wordt aan de hand van casuïstiek uitgelegd wat er voor een inwoner wijzigt met de komst van de Integrale Toegang, ten opzichte van de huidige situatie.

### Stichting

Het is belangrijk dat de Integrale Toegang zich met enige onafhankelijkheid kan richten op een optimale lokale zorgverlening waarbij de integrale samenwerking tot wasdom komt. Tegelijkertijd willen de gemeenten betrokken blijven vanuit de regierol en kunnen sturen op het behalen van de gewenste resultaten. De zorg voor onze inwoners staat immers centraal.

Een vergelijking van verschillende organisatievormen heeft geleid tot het voornemen een stichting in het leven te roepen om invulling te geven aan de governance van de integrale Toegang. Eén stichting voor de Integrale Toegang van de vier gemeenten in de Bollenstreek. In de stichting worden verschillende partijen ondergebracht, waaronder de huidige lokale teams. Hierdoor ontstaat één organisatie die invulling geeft aan de integrale dienstverlening aan onze inwoners en die invulling geeft aan de onderlinge afspraken tussen professionals. Hiermee komt ook de wens tot uitdrukking dat de verdere ontwikkeling van de Integrale Toegang in coproductie vorm wordt gegeven. Uit onderzoek blijkt dat de stichtingsvorm met een Raad van Toezicht-model het meest aansluit bij de gewenste inrichting en samenwerkingsvorm:

- Een stichting heeft geen winstoogmerk. Eventuele winst en/of vermogen mag alleen worden toebedeeld aan het doel waarvoor de stichting is opgericht;

- Een stichting kent geen leden. De gemeente heeft de rol van opdrachtgever, de stichting de rol van opdrachtnemer.
- De stichtingsvorm draagt bij aan een platte en efficiënte organisatievorm. De stichting wordt aangestuurd door een directeur/algemeen bestuurder.
- De rollen, taken en bevoegdheden worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeenten en de stichting (DVO). Via een Raad van Toezicht is er sprake van een deskundige onafhankelijke toezichthouder die het dagelijks bestuur en de besturing van de organisatie onafhankelijk, zorgvuldig en objectief kan beoordelen.
- De stichtingsvorm biedt ook de mogelijkheden om te komen tot duidelijke resultaatafspraken via een opdrachtverstrekking waarin de doelstellingen van de gemeenten met betrekking tot het organiseren van Integrale Toegang zijn verwoord. De gemeente zal dus haar invloed op (het werk van) de stichting uitoefenen via een DVO en zal zelf niet plaats nemen in de Raad van Toezicht.

In *bijlage 2* worden de voor- en nadelen genoemd van andere organisatievormen.

#### *Wie gaat de Stichting vormen?*

De partijen in de coöperatie JGT, MEE en Kwadraad hebben zich bereid verklaard samen de Stichting ten behoeve van de Integrale Toegang op te richten. Zij doen dit in nauwe samenwerking met de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek en de welzijnsorganisaties: Welzijn Teylingen, WelzijnsKompas en Welzijn Noordwijk.

De ISD en de welzijnsstichtingen blijven voor inwoners direct zelf bereikbaar als organisaties. De ISD zal aanvragen voor maatwerkvoorzieningen, waarvoor geen aanvullende expertise vanuit de Integrale Toegang nodig is, zelf blijven afhandelen. Dit kan dus binnen de integrale Toegang, of bij de eigen ingang van de ISD plaatsvinden. De werkwijze bij het afhandelen van een aanvraag vanuit de ISD en vanuit de Integrale Toegang zullen hetzelfde zijn, omdat het in beide gevallen de ISD is die de aanvragen voor maatwerkvoorzieningen afhandelt. De dienstverlening van de ISD blijft derhalve gelijk. De Welzijnsstichtingen blijven hun rol in het voorliggend veld vervullen, zij blijven een algemene voorziening waar inwoners direct zelf terecht kunnen zonder verwijzing vanuit de Integrale Toegang.

Het zelf bereikbaar blijven van de ISD en de welzijnsstichtingen zal goed worden gemonitord en over een jaar worden geëvalueerd.

#### *Sturing en monitoring Integrale Toegang*

We baseren de sturing op de Integrale Toegang op de afspraken die we maken in een stevige dienstverleningsovereenkomst (DVO plus).

De betrokken organisaties dragen zelf zorg voor oprichting van hun samenwerkingsverband en voor de aanstelling van een onafhankelijk directeur. De gemeenteraden van de 4 gemeenten stellen de financiële en beleidsmatige kaders vast waarbinnen de Integrale Toegang dient te functioneren en evalueren deze. Er wordt financiële en beleidsmatige verantwoording afgelegd aan de 4 gemeenteraden. Uiteraard ontvangt uw raad de opdracht aan de Integrale Toegang.

Daarnaast versterken we de sturing op de Toegang door te investeren in een effectiever ambtelijk accounthouderschap; we positioneren een ervaren ambtenaar op deze positie.

Om te kunnen meten of de Integrale Toegang onze doelen daadwerkelijk bereikt, ontwikkelen we samen met onze partners een aantal prestatie-indicatoren. Deze nemen we op in de DVO, zodat dit aspect ook in juridische zin goed wordt geborgd. Wij informeren uw raad in december 2020 over de prestatie-indicatoren voor de Integrale Toegang.

## *Kaders Integrale Toegang*

### Financiële kaders

De Integrale Toegang krijgt als kader mee dat zij binnen de huidige financiële kaders moeten werken vanuit de vier gemeenten. Tot en met 2020 is er een subsidierelatie met MEE en Kwadraad en tot 1 juli 2021 een inkooprelatie met de JGT's. Voor de subsidie naar de stichting worden de bedragen gebundeld per 1 juli 2021. Hierbij zijn de bedragen voor 2020 de basis met hierover de indexering en bezuinigingen naar 2021 meegenomen.

### Privacy

De Integrale Toegang wordt ingericht, rekening houdend met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

In de werkwijze van de integrale Toegang en met de samenwerkende partijen wordt per processtap gekeken welke gegevens uitgevraagd, gedeeld en opgeslagen worden en wie toegang heeft tot welke gegevens. De AVG geven we hierbij vorm als privacy-by-design. Dit wil zeggen dat tijdens het maken van het proces en de werkwijze nagedacht wordt over privacy, niet pas achteraf.

Overkoepelend wordt er een samenwerkingsconvenant afgesloten tussen alle samenwerkende partijen binnen het sociaal domein vanuit de AVG, zodat er heldere afspraken zijn over het delen van informatie tussen partijen en het verwerken van gegevens van de cliënt. In praktijk leren medewerkers, door middel van een leertuin, hoe om te gaan met privacy en samenwerking.

### Positionering medewerkers

De betrokken medewerkers blijven werkzaam voor hun (moeder)organisatie en worden gepositioneerd in de op te richten Stichting. Hun rechtspositie blijft dus gelijk aan nu. Dit doen we op basis van de ervaringen binnen de JGT's. Tenzij in de toekomst blijkt dat het beter is hen bij de Stichting in dienst te laten treden.

### ICT-systeem

De partijen zoeken naar een passend ICT-systeem, waarbij de dienstverlening optimaal ondersteund wordt, de regeldruk minimaal is. En waarbij we monitoring en sturing gegevens uit het systeem kunnen filteren. De ISD heeft een nieuw systeem aanbesteed en de mogelijkheden worden onderzocht of dit geschikt is om de Integrale Toegang te ondersteunen als cliëntvolgsysteem en om een digitaal cliëntdossier aan te leggen met inachtneming van de AVG. De gegevens in het systeem zijn gescheiden via een autorisatiematrix, zodat voldaan wordt aan de AVG.

## **Planning**

### **- 1 januari 2021**

Op 1 januari 2021 zijn de integrale teams actief en werken zij samen volgens de nieuwe integrale werkwijze (alle leeftijden, alle levensdomeinen en één gezin, één plan, één regisseur). De teams zijn zoveel mogelijk gehuisvest onder een dak. Op elk integraal team is eenduidige aansturing.

De bedoeling is dat de inwoners op één plek terecht kunnen met al hun vragen. Deze ene toegang kan in alle gemeenten per 1 januari 2021 gerealiseerd zijn. Dat wil zeggen dat de inwoners ongeacht welke vraag ze hebben:

- 1 telefoonnummer kunnen bellen (of centraal of per gemeentekern = één van de zes teams)
- 1 website kunnen bezoeken (voor alle gemeenten dezelfde website)
- 1 mailadres kunnen mailen (per gemeentekern = één van de zes teams)
- (minstens) 1 locatie per gemeentekern kunnen binnenlopen tijdens de bekend gemaakte inloopmomenten en op afspraak: in Hillegom zal dit naar verwachting in ieder geval Dienstencentrum Elsbroek zijn.

Vervolgens wordt de vraag:

- Direct beantwoord en kan de inwoner zelfstandig verder\*
- Direct verdeeld naar het teamlid dat hierin de juiste expertise heeft en wordt de inwoner door dit teamlid teruggebeld en verder geholpen.
- Besproken in het teamoverleg en vervolgens verdeeld naar een duo dat er samen op af gaat.

Voor de inwoners kan er dus een minimum variant van de integrale toegang staan per 1 januari 2021.

\*Alle teamleden hebben dezelfde training gehad en met elkaar afspraken gemaakt over hoe en wat wordt uitgevraagd en wat de vervolgstap is (triage). Op de website wordt gecommuniceerd aan inwoners wat zij kunnen verwachten wanneer zij een vraag stellen aan het integrale team (wat zal worden gevraagd en met wie wordt de informatie gedeeld).

- 1 juli 2021

De Stichting Integrale toegang wordt uiterlijk in het tweede kwartaal 2021 formeel opgericht. Per 1 juli 2021 wordt de coöperatie JGT formeel ontvlochten.

In elke gemeente wordt er een informatieve avond over de Integrale Toegang georganiseerd. Gemeente en de organisaties die de Integrale Toegang gaan vormen organiseren deze avonden gezamenlijk. In Hillegom zal deze avond op 10 november 2020 plaatsvinden. Tijdens deze avond kunt u ook uw evt. vragen over deze brief stellen.

---

Bijlagen:

- *Bijlage 1: Casuïstiek Integrale Toegang*
- *Bijlage 2: organisatievormen*



## Bijlage 1: casuïstiek voorbeelden Integrale Toegang

Deze voorbeelden zijn van de werkvloer afkomstig:

Als het gaat om een enkelvoudige vraag en de inwoner weet waar hij of zij moet zijn, dan blijft de directe ingang naar de ISD bestaan. Dat betekent dat voor het aanvragen van traplift of een uitkering nog steeds direct contact gelegd kan worden met de ISD. Wat wel verandert is dat de medewerkers achter de voordeur dichter op elkaar (deels) op de zelfde locaties gaan werken. Als de medewerker van de ISD bij het behandelen van de (in eerste instantie) enkelvoudige vraag het gevoel heeft dat er meer aan de hand is, dan kan deze medewerker samen met benodigde extra expertise "bij schalen".

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het "bij schalen" van Kwadraad als blijkt dat er grote schulden zijn in een gezin die zich meldt bij de ISD. Of als er een vraag bij het JGT binnenkomt en er blijken ook schulden te spelen of er is een hulpmiddel nodig dan schakelt de JGT'er de desbetreffende collega's in. De sociale teams en JGT's hebben al ervaring in deze samenwerking, die als een grote meerwaarde wordt gezien. Door vanuit 1 team te werken wordt dit nog versterkt.

Juist als de inwoner niet weet waar hij of zij moet zijn dan is er een plek waar inwoners naartoe kunnen. Via de website/ telefonisch en via een inloop functie. Als blijkt dat er bij een gezin meerdere zaken tegelijk spelen, wordt tijdens een breed casusoverleg besproken hoe we het gezin zo snel morgen kunnen ondersteunen.

Hieronder een voorbeeld uit de praktijk:

### **Mooie samenwerking tussen 18- en 18+ waardoor inwoner niet tussen wal en 't schip valt:**

Bij een inwoner van 17,5 met lichamelijke beperking heeft het JGT een collega van MEE (18+) betrokken om mee te kijken welke hulp nog benodigd is vanaf haar 18e jaar. Op het gebied van hulpmiddelen en op begeleidingsvragen.

Vanuit de jeugdwet had moeder een PGB voor de boven gebruikelijke zorg die zij bood en was er een PGB budget voor individuele begeleiding bij het paardrijden (voor zowel fysieke als sociale-emotionele doelen) .

I.v.m. corona hebben we een gezamenlijk video gesprek gehad voor de warme overdracht. Samen hebben we de doelen verder doorgesproken, het perspectiefplan verder uitgewerkt en samen met hen alle aanvraag formulieren naar de ISD gedaan en begeleidt bij de gesprekken met de ISD.

Een route die de JGT medewerker er nog aan het ontdekken is en nu naadloos is gelopen wat fijn is voor de cliënt. De 18+ MEE medewerker heeft veel kijk op welke voorzieningen er zijn voor 18+ en hoe jeugdige zo normaal mogelijk een sociale omgang kan hebben. Een sterke wens van dit meisje omdat zij bijv. niet lang kan staan in een kroeg, maar wel die aansluiting zoekt.

Het is een al zeer zelfstandig meisje maar het kost haar heel veel energie waardoor balans tussen ontspanning en taken soms snel uit balans gaat. De JGT collega kon in de warme overdracht helpen dit duidelijk te maken en de MEE collega dacht daarin meteen heel goed mee. Zo werd duidelijk wat er nodig is en welke weg bewandeld moest worden.

Ook voor in de toekomst, hoe zelfstandig wonen is wel of niet mogelijk voor haar kan de MEE collega het gezin verder helpen.

Hierdoor is dit meisje niet in het gat van 18 -, 18 + gevallen en zijn zij erg tevreden over de overgang van Jeugd naar WMO.

*In het vervolg van deze paragraaf beschrijven we steeds de werkwijze in de huidige situatie, een voorbeeld uit de praktijk, en de toekomstige situatie.*

### **Mandaat bij indicaties**

Huidige situatie:

Veel professionals zijn al bekend bij inwoners. Zij weten wat de inwoner nodig heeft en kennen ook de lokale sociale kaart van Hillegom goed. Het is niet altijd nodig een maatwerkvoorziening in te zetten, algemene voorzieningen volstaan soms ook. Deze



professionals zijn echter niet bevoegd hierover te beslissen. Het mandaat om beslissingen te nemen over indicaties bij een hulpvraag ligt bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek.

Voorbeeld: Een inwoner is al bekend bij de wijkverpleging en bij maatschappelijk werk. Deze professionals bieden al ondersteuning en hulp aan de inwoner. Zij signaleren dat er meer hulp nodig is. Het huis vervuild en de inwoner is beginnend dementerend en heeft daarbij dagbesteding nodig. De mantelzorger van de inwoner kan het niet meer allemaal alleen aan. De inwoners krijgen een formulier dat zij in moeten vullen en inleveren bij de ISD of bij het lokaal loket. Er neemt een medewerker van de ISD contact op met de inwoner. De inwoner weet van niks want mantelzorger heeft het formulier ingevuld. Na contact met de mantelzorger gaat ISD op huisbezoek en doet onderzoek. Conclusie: na afronding van het onderzoek wordt een beschikking verzonden met indicatie voor hulp bij huishouden en dagbesteding.

Toekomstige situatie:

De inwoner is bekend bij een aantal leden van het integraal team. De medewerkers concluderen dat de situatie van de inwoner verslechterd en er andere hulp ingezet moet worden bij de inwoner. Zij maken hierover afspraken met de inwoner en diens mantelzorger en de benodigde hulp wordt ingezet.

### **Preventie en vroegsignalering**

Huidige situatie:

Er zijn al veel partijen betrokken om signaleringen door te geven aan het sociaal team. Denk hierbij aan de wijkagenten, de wooncorporatie, scholen, jeugdgezondheidszorg, welzijnskompas, wijkzorg, etc. Dit gaat wel altijd op basis van vrijwilligheid en het eigen initiatief.

*Voorbeeld: er zijn veel overlast meldingen bij de wooncorporatie over geluid (schreeuwen). De wooncorporatie gaat daarom langs bij het adres en treft een zorgelijke situatie aan. Mevrouw is zwaar onder invloed van middelen en het huis is zwaar vervuild. Niemand weet of mevrouw al bekend is bij instanties. Nu wordt een aanmelding bij de GGD gedaan. Het zou goed zijn als het integrale team daar in eerste instantie langs gaat om met mevrouw in gesprek te gaan en daarbij ook andere levensgebieden meeneemt in de aanpak..*

Toekomstige situatie:

Het integraal team staat in nauwe verbinding met de organisaties en professionals die een rol kunnen spelen in de vroegsignalering en in de preventie, denk aan scholen, huisartsen, de jeugdgezondheidszorg in het CJG, sportverenigingen, WelzijnsKompas, Welzijnswartier. Zowel het lokaal loket/sociaal team als het jeugd- en gezinsteam hebben al in deze verbinding geïnvesteerd, dit zal doorgezet worden. Het nieuwe integrale toegangsteam gaat actief af op deze casuïstiek.

### **1 gezin, 1 plan**

Huidige situatie: volwassen en jeugdzaken komen niet altijd terug in één plan van aanpak. Het gevaar hierbij is dat een zorgverlener niet meegenomen wordt in het plan van aanpak en daardoor uit beeld verdwijnt.

*Voorbeeld: Bij een vechtscheiding is de focus vanuit het JGT dat de kinderen beide ouders blijven zien en daarbij veilig en vertrouwd kunnen blijven opgroeien. De situatie rond het gezamenlijke huis en gescheiden boedel worden hier niet altijd in meegenomen. Als de*

*partner die het huis moest verlaten, uit huis is, valt deze buiten de aanpak. Deze partner kan veel stress ervaren doordat deze bijvoorbeeld door het gezamenlijke bezit niet in staat is een nieuw onderkomen te vinden.*

Toekomstige situatie: het plan van aanpak wordt opgesteld voor beide ouders en de kinderen. Het plan wordt aangepast wanneer zich ontwikkelingen voordoen bij een van de gezinsleden.

### **Regie in een casus/ casus volgen**

Huidige situatie: na doorverwijzing wordt een casus losgelaten voor dat gedeelte waar een ander specialisme wordt ingezet. Het gevaar hierbij is dat er weer opnieuw een plan van aanpak opgesteld wordt, dat niet aansluit bij de aanpak die al is ingezet. Ook is niet in elk plan een regisseur benoemt.

*Voorbeeld: Iemand heeft een chronische ziekte waardoor vanuit de WMO een aantal voorzieningen nodig zijn, zoals een rolstoel en huishoudelijke hulp. Daarnaast heeft iemand een vraag over niet uitgekeerde toeslagen en een daardoor opgelopen huurschuld. De consulent die zorgdraagt voor de rolstoel en huishoudelijke hulp, verwijst de inwoner door naar de consulent schulddienstverlening. De plannen van aanpak worden niet op elkaar afgestemd.*

Toekomstige situatie: plannen van aanpak worden op elkaar afgestemd. Daar waar het een multiprobleem casus betreft is het van belang dat er een regisseur is in een casus. Vanuit het Integrale Toegang team wordt erop toe gezien dat deze regisseur er ook daadwerkelijk is. Dit kan een medewerker vanuit het integraal toegang team zijn maar ook een expert van buiten het team.

### **Bij afwijzing casus in beeld houden**

Huidige situatie: als het verzoek van een huishouden om een bepaalde voorziening wordt afgewezen, is de hulpvraag van de inwoner niet opgelost. Het gevaar is dat de hulpvraag hierdoor steeds groter wordt.

*Voorbeeld: Het kan zijn dat een inwoner geen recht heeft op huishoudelijke hulp (bijvoorbeeld omdat er een volwassen kind in huis woont van wie de gebruikelijke inzet zorg en inzet gevraagd wordt). Toch ligt er een vraag vanuit het gezin.*

Toekomstige situatie: ook dan kan een aanvraag worden afgewezen. De consulent vraagt dan na waar komt deze vraag vandaan en op welke wijze de aanvrager ervoor kan zorgen dat dit volwassen kind zich daadwerkelijk inzet.

### **Dubbel werk**

Huidige situatie: er wordt dubbel werk gedaan

*Voorbeeld: Een gezin dat bezig is met een schuldtraject, wil graag in aanmerking komen voor een subsidie vanuit het sport en cultuurfonds. De consulent die het schuldtraject begeleidt is geen intermediair voor het inzetten van dit fonds, maar verwijst de inwoner door naar bijvoorbeeld Kwadraad. De medewerker van Kwadraad moet vervolgens naar de financiële situatie van het gezin kijken om te bepalen of zij in aanmerking komen voor een bijdrage uit dit fonds.*

Toekomstige situatie: het team zorgt dat de financiële situatie niet twee keer geanalyseerd hoeft te worden.

### **Aansluiting met algemene voorzieningen**

Huidige situatie: de aansluiting met het welzijnswerk is vaak minimaal. Dat levert een risico op, dat niet optimaal gebruik gemaakt wordt van alle voorzieningen in de wijken en inwoners weinig tot niet geactiveerd worden. En er (duurdere) specialistische

voorzieningen worden ingezet terwijl de vraag ook goed geholpen zou zijn met een algemene voorziening.

*Voorbeeld: Alleenstaande moeder met twee kinderen en een taalprobleem. Er zijn veel problemen rond allerlei papierwerk (aanvraag uitkering, kwijtschelding gemeentebelasting, etc.). Moeder zit nu thuis zonder werk en heeft bijna geen contacten. Zij is op dit moment niet bemiddelbaar naar werk. Waar kan zij terecht om andere mensen te ontmoeten, haar taal te verbeteren en wellicht zelfs stappen te zetten richting (vrijwilligers)werk?*

Toekomstige situatie: de consulent kent de algemene voorzieningen en zet die optimaal in.

### **Procesregie**

Huidige situatie: Er is wel een inhoudelijk overleg voor een 1G1P maar procesregie is nu niet belegd. Er is geen procesregisseur die in ogenschouw neemt of de ketenpartners de taken op zich nemen die opgepakt moeten worden, en hoe dit gedaan wordt en op welk moment.

*Voorbeeld: Een vrouw met GGZ problematiek vindt zelf helemaal niet dat er iets met haar aan de hand is. Toch zijn er verschillende problemen, zoals het feit dat zij haar huis zwaar vervuult en zij betalingsachterstanden heeft onder andere voor de huur. Zij heeft twee kinderen die allebei onder toezicht geplaatst zijn. Er zijn veel verschillende hulpverleners betrokken bij deze casus, er is een gezamenlijk PvA opgesteld, maar er is niemand aangewezen die alle ontwikkelingen van al deze hulpverleners volgt en ervoor zorgt dat alle betrokkenen met elkaar afgestemd en op het juiste moment inzet plegen.*

Toekomstige situatie: Er wordt een procesregisseur aangewezen die in de gaten houdt of het passende specialisme op het juiste moment ingezet wordt en ketenpartners de taken die zij horen op te pakken ook daadwerkelijk oppakken.

## Bijlage 2: organisatievormen

	<b>Huidige situatie</b>	<b>Stichting</b>	<b>Vennootschap (NV, BV)</b>	<b>Coöperatie</b>
Opdrachtgever/ Opdrachtnemer	Bij ISD, sociale teams geen scheiding, bij JGT wel	Scheiding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer helder belegd.	Rollen van eigenaar en opdrachtnemer worden door de leden/eigenaren gecombineerd.	Rollen van eigenaar en opdrachtnemer worden door de leden/eigenaren gecombineerd.
Sturing	Bij ISD op uitvoering, bij sociale teams/JGT's vooraf, op output/uren	Op taak Als opdrachtgever stuurt de gemeente vooral vooraf op de balans tussen de doelstellingen, resultaten en de kosten en het nakomen van de afspraken.	Op taak Als opdrachtgever stuurt de gemeente vooral vooraf op de balans tussen de resultaten en de kosten en het nakomen van de afspraken.	Op proces Als regievoerder stuurt de gemeente permanent vooraf op het proces, de posities, de rollen en de taken.
Wendbaarheid	Functionele en hiërarchische aansturing: ISD, in dienst. Bij sociale teams/JGT's in dienst bij moederorganisatie	Eenvoudige structuur, wendbaar. Er is sprake van een platte organisatiestructuur met op de achtergrond een Raad van Toezicht.	Wendbaar beperkt tot mogelijke invloed aandeelhouders. bestuur wordt gevormd door samenwerkende organisaties	Wendbaar beperkt doordat het bestuur wordt gevormd door samenwerkende organisaties
Kosten	Overhead- en managementkosten zijn hoog door versnippering.	Minder overhead. Dient haar bedrijfseconomische continuïteit te bewaken met een reserve. Reserve blijft in de stichting.	Minder overhead. Dient haar bedrijfseconomische continuïteit te bewaken met een reserve. Jaarlijks overschot gaat naar de aandeelhouders als winst.	Minder overhead. Tekorten worden gedekt door gemeenten.