

# Iedereen een zelfstandig en volwaardig bestaan

Regionale visie sociaal domein Drechtsteden



# Inhoud

**4** Inleiding

**8** Hoofdstuk 1  
Wat zien we  
om ons heen?

- 9** Maatschappij
- 13** Beleid
- 20** Dienstverlening

**24**

**Hoofdstuk 2**  
Wat gaan  
we doen?

- 26** Bestaanszekerheid versterken
- 33** Ontwikkelen naar werk
- 39** Zorgen voor ondersteuning

**50**

**Hoofdstuk 3**  
Wat is daarvoor  
nodig?

**60** Afsluiting



# Inleiding



## Een nieuwe richting

Het ontgaat niemand: de samenleving is volop in beweging. Zo ook het sociaal domein. De decentralisatie van overheidstaken naar de gemeenten is inmiddels achter de rug, en de uitvoering hiervan is volledig ingebed. Dit is een mooi moment om door te ontwikkelen. Om te kijken naar wat er om ons heen gebeurt en waar behoefte aan is. Hoe kunnen we bijvoorbeeld meer vanuit de inwonersvraag denken? Of hoe kunnen we beter samenwerken in de regio? Maar vooral: hoe zorgen we ervoor dat iedereen in de Drechtsteden kan meedoen? Dit alles vraagt om een hernieuwde blik op de richting die we zijn ingeslagen met elkaar. Die richting vraagt een verfijning gelet op wat we in de afgelopen jaren hebben ontdekt, geleerd en ervaren. Een nieuwe, geactualiseerde visie op het sociaal beleid. De vorige dateert immers nog van voor de decentralisaties, en de tijd staat niet stil.

### **Een gedeelde visie**

In de Drechtsteden staat niemand alleen. Ook de verschillende partijen in het sociaal domein niet. Daarom zijn inwoners, maatschappelijke organisaties, werkgevers, gemeenten, de Sociale Dienst Drechtsteden, Drechttraadsleden en gemeenteraden in de regio met elkaar in gesprek gegaan. We hebben een uitgebreid interactief proces ingericht en intensief gespard met elkaar.

Over zelfredzaamheid, schaalgrootte, nabijheid, uitvoering op lokaal of regionaal niveau en meer. Zo ontdekten we samen welke waarden en uitgangspunten belangrijk voor ons zijn. Daarbij staat voorop dat de visie gezamenlijk met maatschappelijke partners, gemeenten, raadsleden, inwoners, adviesraden (zoals de Wmo adviesraad en de regionale cliëntenraad) en de Sociale Dienst Drechtsteden tot stand is gekomen.

Er is intensief samengewerkt om de visie te formuleren en ook de verdere uitwerking wordt samen opgepakt in een uitvoeringsplan. Het kan betekenen dat er verschillen per gemeente ontstaan in de uitwerking. **Het resultaat: een stevige ambitie en visie voor het sociaal domein in de Drechtsteden.**

### **Ambitieuw en realistisch**

We zijn ambitieus. Samen gaan we voor een inclusieve samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen. Waarin iedereen het gevoel heeft erbij te horen, waardering krijgt en zich nuttig voelt. In dat kader is onze ambitie:

Alle inwoners van de Drechtsteden kunnen zelfstandig en volwaardig leven, werken, wonen en meedoen. Waar dat niet lukt, helpen we die mogelijkheden vergroten.

Hierin willen we werken aan een mensgericht, doelmatig en effectief sociaal beleid. Waarmee we doen wat nodig is voor inwoners én de publieke waarde. Maar we beseffen ons ook dat we realistisch moeten zijn. Enige terughoudendheid is op zijn plek. Onze invloed is namelijk in sommige situaties beperkt – er kunnen tal van redenen zijn waarom inwoners niet kunnen deelnemen aan de samenleving, en we hebben niet overal invloed op. Bovendien weet niemand hoe de toekomst eruit gaat zien. Dat vraagt daarom om een realistische blik naar onze burgers en onze ambities.

### **Niet in beton gegoten**

Deze visie is dan ook niet in beton gegoten. Het is ons kompas: richtinggevend voor het strategisch handelen in het sociaal domein de komende jaren. We zien het als een tijdloos stuk wat ons motiveert en de goede kant op wijst.

De komende periode bouwen we het verder uit tot een concreet uitvoeringsplan, inclusief financiële afspraken en kaders. Zo zorgen we ervoor dat we onze ambities waarmaken.

*Daarin moeten we opnieuw realistisch zijn.* Het sociaal economisch klimaat is ondertussen veranderd en het is duidelijk dat het sociaal domein aanloopt tegen een financiële opgave. In hoeverre de visie en ambities volledig waargemaakt kunnen worden hangt nauw samen met de financiële opgave en de mate waarin extra financiën nodig zijn om ambities te realiseren. Deze zullen dus continu met elkaar in verbinding moeten worden gebracht.

### **Leeswijzer**

Dit document is als volgt opgebouwd. We beginnen met een schets van de huidige sociaal-maatschappelijke omgeving, en wat daarin nodig is. Vervolgens vertalen we deze naar maatschappelijke opgaves en bijbehorende ambities. Oftewel: dat wat we gaan doen. Daarna vertellen we hoe we dat gaan doen. Tot slot geven we een inkijkje in de toekomst – het vervolg op deze visie.

Alle hoofdstukken zijn geschreven vanuit een gezamenlijk perspectief. Overal waar ‘we’ staat, bedoelen we alle betrokkenen in het sociaal domein. Als we vanuit een enkele partij spreken, benoemen we dit.



## Hoofdstuk 1

# Wat zien we om ons heen?



## De huidige situatie en waar die om vraagt

Er gebeurt veel in het sociaal domein. Om een visie te formuleren die aansluit op deze dynamische praktijk, hebben we eerst de huidige situatie in de regio onderzocht. Met welke vraagstukken hebben inwoners te maken? Wat is een inclusieve samenleving en hoe bereiken we die? Welke ontwikkelingen bieden hoop of verdienen meer aandacht? Hoe is het beleid momenteel? En welke rol speelt de regionale dienstverlening?

In dit hoofdstuk geven we antwoord op deze vragen. We schetsen een compleet beeld van de context waar we ons in bevinden. Dit doen we vanuit drie perspectieven: maatschappij, beleid en dienstverlening. Bij elk perspectief omschrijven we onze constatering en waar die om vragen.

### Maatschappij

Sturen we op kosten of op publieke waarde? Hoe maakbaar is de samenleving? En hoe kunnen we optimaal samenwerken? Hieronder kijken we vanuit maatschappelijk perspectief naar het sociaal domein.

### Niet iedereen is zelfredzaam

#### *De situatie*

Het overhevelen van zorgtaken van het Rijk naar gemeenten gebeurde met de verwachting dat gemeenten het met minder geld zouden kunnen uitvoeren en daarmee beter zouden kunnen doen. Financieel én sociaal gezien. De kern van het beleid: mensen aansporen tot zelfredzaamheid en als overheid niet in een overnemende rol gaan zitten. Inwoners werden (en worden) aangespoord om zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn en een beroep te doen op hun sociale omgeving. Hieronder vallen ook netwerken of initiatieven die door partijen zelf op eigen initiatief opgepakt worden, zoals kerken.

Het idee was dat dit eerst gedaan moest zijn voordat ze professionele hulp zouden inschakelen. Zo zouden gemeenten dichterbij de inwoner betere en betaalbare zorg kunnen bieden, en zou het informele netwerk rondom inwoners sterker worden.

Uit de gesprekken met inwoners, raadsleden en maatschappelijke instanties blijkt dat deze gedachte breed wordt gedragen in de regio. Maar niet iedereen kan zichzelf redden. De laatste jaren zien we dat meer mensen zorg nodig hebben, en dat verder bezuinigen niet kan zonder dat de kwaliteit van die zorg in het geding komt. Daarnaast biedt de inzet van mantelzorgers maar beperkt uitkomst. Er wordt al een groot beroep gedaan voordat inwoners bij de overheid aankloppen. Terwijl dat lang niet altijd kan. Het aantal potentiële mantelzorgers gaat zelfs dalen<sup>1</sup>, onder andere omdat mantelzorg moeilijk te combineren is met werk<sup>2</sup>.

#### *Wat is er nodig?*

Lokaal hebben gemeenten een belangrijke taak om mantelzorgers te ondersteunen en ontlasten waar mogelijk. Mensen die het niet redden of waar mantelzorg of andere hulp uit hun netwerk niet genoeg is hebben professionele hulp nodig: ondersteuning van een andere kwaliteit dan de 'ervaringskennis' van hun netwerk. Voor deze inwoners moet de overheid zich juist niet terugtrekken, maar optreden. Optreden, omdat het anders mis gaat.

1 Regionale ontwikkelingen in het aantal potentiële helpers van oudere ouderen tussen 1975-2040, SCP 2018  
2 Werk en mantelzorg, Kwaliteit van leven en het gebruik van ondersteuning op het werk, SCP 2019

## **Samenwerken vanuit een gedeelde agenda**

### *De situatie*

We zien dat er een sterke behoefte is aan duidelijkheid en eenheid in het regionale sociaal domein. Zowel voor inwoners als voor maatschappelijke instanties en gemeenten. Om inwoners zo goed mogelijk te helpen en ieders verantwoordelijkheden optimaal uit te voeren, moeten alle betrokken partijen een stevig samenwerkingsnetwerk vormen. Goed vindbaar, zonder schotten tussen afdelingen en met een integrale denk- en werkwijze.

### *Wat is er nodig?*

Vanuit een gedeelde agenda kunnen we inwoners het beste ondersteunen. Deze gedachte leeft bij alle partners in het regionale sociaal domein. Zo blijkt dat instanties graag bijdragen, maar dat zij daar betrouwbaarheid, regievoering en een duidelijke rolverdeling bij interventies voor nodig hebben<sup>3</sup>. Zij verwachten dat de overheid, ongeacht verschillende bestuursorganen, als één overheid opereert. Met één agenda. Daarnaast verdient de samenwerking tussen de Sociale Dienst Drechtsteden als regionale organisatie en de Drechtstedengemeenten afzonderlijk bijzondere aandacht. Ook hier is een sterke behoefte aan het afstemmen van de agenda's en een integrale (keten)aanpak. Kortom: door een betere lokaal-regionale verbinding kunnen we de behoeften van inwoners, maatschappelijke instanties én gemeenten ondervangen.

3 N.a.v. discussies tijdens denkdiner maatschappelijke partijen in oktober 2018



## Sturen op kosten of publieke waarde?

### De situatie

Hoeveel geld kan, moet en wil een gemeente reserveren voor de uitgaven in het sociaal domein? Deze vraag wordt steeds actueler, en onderwerp van gesprek in het politieke debat.

Tegenover dit denken in termen van kosten en uitgaven, staat het denken in maatschappelijke opbrengst. Wat brengt de uitgave maatschappelijk gezien op? Wat is de publieke waarde?<sup>4</sup> Als het over het sociaal domein gaat, gaat publieke waarde over de focus op betere sociale uitkomsten (in plaats van output) en een effectievere publieke sector. We moeten maatschappelijke prestaties leveren die een positief effect hebben voor de samenleving als geheel. Daarbij wordt opgemerkt dat het bieden van ondersteuning tegen zo laag mogelijke kosten ook een publieke waarde kan zijn.

### Wat is er nodig?

Werken met een integrale bril op, en sturen in het sociaal domein. Pas dan is duidelijk of we echt 'doen wat nodig is' en of we publieke waarde toevoegen.

## Hoe maakbaar is de samenleving?

### De situatie

Naast alle notities over een overheid die meer kan optreden, past ook een relativering. De laatste decennia leren ons namelijk dat de invloed van de overheid op de (arbeids) markt, zorgsturing en sociale cohesie zeer klein is. De overheid is vaak niet betrokken bij het ontstaan van (maatschappelijke) initiatieven en sluit in een later stadium aan. Tegelijkertijd zien we ook dat de beleidsvrijheid van gemeenten ingeperkt wordt.

<sup>4</sup> Publieke waarde is het collectieve beeld van wat de samenleving ervaart als waardevol, Talbot, 2006 en tot stand komt op een manier die legitiem is en vertrouwen wekt bij de samenleving, Moore, 1995

Enerzijds omdat de taken die de lokale overheden toebedeeld kregen door het Rijk gepaard gingen met onvoldoende budget, anderzijds omdat de regelgeving aangescherpt is. Denk bijvoorbeeld aan de algemene maatregel van bestuur reële inkoop Wmo 2015, de nieuwe cao VVT, jurisprudentie over resultaatfinanciering en de wetwijziging eigen bijdrage in de Wmo. Maar ook regelgeving over beschut werk, de gebrekkige financiering van de loonkostensubsidie, het nadelige verdeelmodel van de budgetten voor gebundelde uitkeringen (BUIG-budgetten) en de huidige discussie over inburgering. Hierdoor hebben gemeenten een stuk minder slagkracht.

### Wat is er nodig?

Hierbij past een overheidssturing die ruimte geeft aan lokale initiatieven en die zich richt op de dynamiek van het initiatief. De overheid zou niet terugtrekkend moeten zijn, maar terughoudend. Zo kan zij de natuurlijke dynamiek in de samenleving gebruiken en misschien ook stimuleren, in plaats van af te remmen met beleid. Dat betekent ook dat de rol van de overheid verandert in bijvoorbeeld de samenwerking met regionale partners. Niet acteren of overnemen, maar waar nodig stimuleren en faciliteren. Niets doen behoort daarmee ook tot de mogelijkheden.

## Beleid

De bevolking verandert, en daarmee ook de ondersteuningsvragen. Hieronder kijken we vanuit beleidsperspectief naar bestaanszekerheid, werk en ondersteuning.



## Bestaanszekerheid

### De situatie

De hoeveelheid mensen met een laag inkomen, financiële problemen of schulden is groeiend en blijft groeien. Een aantal cijfers:

- Landelijk komt circa 38 procent van de huishoudens moeilijk rond<sup>5</sup>.
- Bij 80 procent van de mensen die zich met moeilijkheden melden bij het sociaal wijkteam, spelen financiële problemen<sup>6</sup>.
- 1 op de 5 inwoners heeft risicovolle en problematische schulden
- 1,2 miljoen huishoudens heeft geen formele schuldhulpverlening.

We zien deze ontwikkelingen ook in de Drechtsteden. Het aantal huishoudens in de regio met een langdurig laag inkomen is met ongeveer 25 procent gestegen<sup>7,8</sup>. Zowel bijstandsgerechtigden als werkenden met een laag inkomen doen een groter beroep op minimaregelingen.

Daarbij raken steeds meer mensen het overzicht over hun financiën kwijt<sup>9</sup>. Dit zien we terug in het stijgend aantal inwoners dat onder bewind gesteld wordt en bijzondere bijstand ontvangt voor de kosten hiervan: van 665 in 2015 naar 1.480 in 2018. Ook komen steeds meer mensen met een hulpvraag terecht bij lokale of regionale adviseurs.

5 Schors, A. van der., Crijnen, C. & Schonewille, G. (2018-2019). *Geldzaken in de praktijk 2019*. Utrecht: Nibud

6 Blijkt onder andere uit transitiecommissie Sociaal Domein (TSD). Deze was ingesteld tot eind 2016 en had als taak te bezien of gemeenten de noodzakelijke bestuurlijke, organisatorische en financiële maatregelen hadden getroffen om de decentralisaties in het sociaal domein in samenhang te kunnen uitvoeren. De commissie adviseerde indien nodig hierover aan de minister en gemeenten.

7 CBS, toename van 2014 naar 2017

8 CBS norm voor laag inkomen (netto): In 2017 lag de lage-inkomensgrens op 1.040 euro per maand voor een alleenstaande, 1.380 euro per maand voor een alleenstaande ouder met één kind en 1.960 euro per maand voor een paar met twee kinderen.

9 WRR, rapport "Weten is nog geen doen (2018)"

### Wat is er nodig?

Mensen die geldzorgen hebben, hebben vaak ook stress. Hierdoor hebben ze een kortetermijnvisie, minder analytisch vermogen en minder vermogen om actie te ondernemen of 'goede beslissingen' te nemen. Dit betekent dat we hen anders moeten ondersteunen en benaderen. Rekening houden met hun mentale situatie kan ervoor zorgen dat deze inwoners hun hulpvraag eerder aan ons stellen.

## Werk

### De situatie

We verwachten dat het aantal bijstandsgerechtigden in onze regio de komende jaren toeneemt<sup>10</sup>. Zelfs met het grote aanbod aan banen in de bijstand zien we een stijging van het aantal uitkeringen. Dit komt onder meer door inkrimping van de Wajong en Wet sociale werkvoorziening (Wsw). Een andere groep zijn de inwoners die moeten inburgeren, een onderwerp dat alle opgaven raakt. De begeleiding van statushouders naar werk wordt regionaal opgepakt en gecoördineerd en houdt rechtstreeks verband met het beroep op inkomensondersteuning via de bijstand.

Al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de groep mensen die we naar werk helpen verandert.

10 Deze verwachting baseren we op gegevens van het Centraal Planbureau (Macro Economische Verkenning 2019) en de begroting van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.





In de Drechtsteden hebben we de afgelopen jaren mooie resultaten geboekt als het gaat om mensen aan een baan helpen. Vanuit werkgeversservicepunt Baanbrekend plaatsen we jaarlijks 1.500 inwoners in een baan.

We merken nu echter al dat het moeilijker wordt om inwoners uit de bijstand aan betaald werk te helpen. De mismatch tussen het arbeidsaanbod en de doelgroep in de bijstand is groot en groeiende. Dit heeft vier redenen:

- **Werkgevers stellen steeds hogere eisen aan de competenties van medewerkers**  
Werkgevers vragen om probleemoplossend vermogen, flexibiliteit en sociale vaardigheden. Een steeds grotere groep inwoners met een uitkering beschikken minder over deze vaardigheden.
- **Scholing wordt steeds belangrijker**  
Bedrijven moeten concurreren in een snel veranderende wereld, en vragen om (goed) opgeleide medewerkers. Voor onze doelgroep is scholing vaak niet zo effectief geweest.
- **Inwoners hebben beperkte toegang tot de arbeidsmarkt**  
Er zijn allerlei omstandigheden waardoor inwoners moeilijk aan het werk komen. Bijvoorbeeld omdat ze ouder zijn, kinderen hebben, schulden hebben, of de Nederlandse taal niet goed beheersen.
- **Er dient zich een andere doelgroep aan**  
Er zijn allerlei groepen mensen die in de bijstand stromen, doordat andere voorzieningen afgesloten worden. Een voorbeeld hiervan zijn de inwoners met een arbeidshandicap die vroeger in de Wajong of Wsw instroomde. Dat vraagt om een andere aanpak.

Daarnaast veranderen arbeidsvoorwaarden en zekerheden voor deze inwoners. Ze zijn vaak laagopgeleid en hebben weinig kans op een vast contract. Vaak is een inkomen uit werk niet gegarandeerd. Hierdoor hebben zij minder uitzicht op een duurzaam werkend leven. Ook is inkomen uit arbeid vaak niet hoger dan hun bijstandsuitkering – en dat werkt niet motiverend.

Voor inwoners die een participatieplek invullen of vrijwilligerswerk doen is er wel een financiële ‘beloning’ (de participatiebonus), maar de stap naar betaald werk wordt niet beloond.

Alles bij elkaar opgesteld zijn er in de Drechtsteden in 2019 zo’n 5.600 uitkeringsgerechtigden die (nog) niet in staat zijn om te werken of om zich te ontwikkelen naar werk. Uit regionale pilots zoals ‘Werk als beste zorg’, ‘Jonge moeders’ of ‘Daklozenproject’ blijkt dat inzet op de ontwikkeling van de zelfredzaamheid van deze inwoners wel degelijk zijn vruchten afwerpt. Het kan leiden tot een plek op de arbeidsmarkt.

#### *Wat is er nodig?*

Het is belangrijk dat we fors blijven inzetten op participatie en toeleiding naar werk. Wel moet dit vanuit de notitie dat het moeilijker is om mensen daadwerkelijk aan het werk te krijgen. Het gaat namelijk om inwoners die lastiger te plaatsen en te ontwikkelen zijn. Dit maakt dat het matchen van inwoners met een uitkering vraagt om een intensievere aanpak, meer begeleiding en jobcoaching en een hogere loonkostensubsidie.



## Ondersteuning

### De situatie

De vraag naar ondersteuning en de kosten daarvan nemen toe door demografische, maatschappelijke en landelijke ontwikkelingen. Ook stijgt de kostprijs van voorzieningen. Deze autonome trends kunnen we vanuit regionaal beleid maar zeer beperkt beïnvloeden.

De ontwikkeling met de meeste impact is het feit dat het aantal kwetsbare ouderen, eenpersoonshuishoudens en mensen met dementie toeneemt<sup>11</sup>.

Dit leidt tot meer vraag naar huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen, woningaanpassingen en dagbesteding<sup>12</sup> voor psychogeriatrische problematiek.

Ook zorgt de (dubbele) vergrijzing voor meer behoefte aan ondersteuning van mantelzorg<sup>13</sup> en meer vraag naar respijtzorg of andere vormen van ondersteuning of respijt. De vraag van oudere inwoners die een beroep doen op de maatschappelijke ondersteuning wordt steeds complexer, waarbij het Rijk onverminderd blijft inzetten op ambulantisering<sup>14</sup> en het langer zelfstandig thuis wonen<sup>15</sup>. Tot slot wordt de vraag naar begeleiding groter, o.a. door een steeds complexer wordende maatschappij waardoor sommige groepen niet meer kunnen meekomen.



Op dit moment buigt elke gemeente in Nederland zich over de mogelijkheden om de kostenstijging in de hand te houden. Een moeilijke opgave, gezien de toenemende vraag en behoefte aan ondersteuning. De Drechtstedengemeenten hebben ervoor gekozen de indicatiestelling te beleggen bij een regionale partner: de Sociale Dienst Drechtsteden. Uit onderzoek van het CPB blijkt onder andere dat gemeenten die de indicatiestelling niet bij wijkteams belegd hebben 14 procent minder kosten<sup>16</sup> maken dan gemeenten die dit belegd hebben in een lokaal sociaal wijkteam. Maar hiermee zijn de financiële tekorten niet opgelost.

### Wat is er nodig?

Op de inwonersbijeenkomsten gaven inwoners aan dat er geen andere keus is dan langer zelfstandig thuis wonen, omdat er voor een grote groep geen andere huisvesting beschikbaar is. Dat zorgt voor een grote verantwoordelijkheid voor gemeenten. In de toekomst worden alternatieve woonvormen en passend kunnen wonen een steeds grotere uitdaging.

Het is belangrijk dat we hierin samenwerken met Serviceorganisatie Jeugd, Centrum Indiciestelling Zorg (CIZ), Zorgkantoor, zorgverzekeraars en woningcorporaties.

<sup>16</sup> CPB onderzoek, januari 2019: de wijkteambenadering nader bekeken, [www.cpb.nl/de-wijkteambenadering-nader-bekeken](http://www.cpb.nl/de-wijkteambenadering-nader-bekeken)

<sup>11</sup> Mensen met dementie per gemeente. Alzheimer Nederland. 01-11-2018

<sup>12</sup> De indicatiestelling van dit soort maatwerkvoorzieningen is bij de Sociale Dienst Drechtsteden belegd.

<sup>13</sup> Een lokale taak van gemeenten

<sup>14</sup> Zie bijvoorbeeld: Tweede Kamerbrief van 4 december 2018. Minister van VWS. Betreft : Monitor Ambulantisering en hervorming van langdurige zorg, Eindrapportage Significant

<sup>15</sup> Programma Langer Thuis. Ministerie van VWS. 18-06-2018



## Dienstverlening

Naast de inhoudelijke context bij deze visie, speelt ook de manier waarop we werken een belangrijke rol: het dienstverlenings-perspectief. Natuurlijk proberen we onze dienstverlening continu te optimaliseren. Niet alleen in termen van efficiëntie, maar ook van effectiviteit. We zijn ons ervan bewust dat een bureaucratische opstelling inwoners niet verder helpt. We krijgen meer begrip voor de vraag achter de vraag en kijken breder, meer integraal. En we realiseren ons dat problemen zich voor sommige mensen op meerdere leefgebieden tegelijk voordoen en dat zij zich daardoor zwaar belast voelen.

Hierna lichten we toe wat we zien gebeuren op dit gebied, en waar die situatie volgens ons om vraagt.

### Mens boven regels: werken vanuit de bedoeling

#### De situatie

Beleid en regels, planning en controlsheets, procedures en processen. Oftewel: de systeemwereld<sup>17</sup>. Het sociaal domein staat er bol van. Maar de vragen van onze inwoners gaan over hun leefwereld. En tussen de systeemwereld en de leefwereld botst het vaak. De spreekwoordelijke paarse krokodil is daar een duidelijk voorbeeld van.

Iedereen snapt wat de bedoeling is, maar regels zijn nou eenmaal regels en daarom loopt het net even anders.

#### Wat is er nodig?

Werken vanuit de bedoeling: soms afwijken van regels of werkwijzen, omdat het beter past in de situatie – en nog steeds binnen de wettelijke kaders.

<sup>17</sup> Wouter Hart ea, "Verdraaide organisaties"

Dit betekent niet dat de systeemwereld niet meer nodig is, maar dat deze dienend moet zijn in plaats van verlamdend. Het is de bedoeling dat het medewerkers helpt in hun dagelijkse werk in de leefwereld van inwoners.

### Maatwerk als het nodig is

#### De situatie

Inwoners ervaren vaak dat de overheid hen niet altijd wil helpen. Door meer oog te hebben voor de leefwereld en het werken vanuit de bedoeling (zie hierboven), kunnen we meer maatwerk leveren.

#### Wat is er nodig?

Juist het kiezen voor maatwerk – een benadering die per geval anders kan zijn – vraagt om een duidelijke argumentatie aan de inwoner. Waarom hebben we bepaalde keuzes gemaakt? Welke afwegingen waren doorslaggevend? Het betekent ook dat we flexibel omgaan met onze wettelijke taken, door soms meer te doen dan wat wettelijk van ons gevraagd wordt. Hierbij zien we maatwerk in individuele situaties als willekeur<sup>18</sup>. In plaats van 'ieder het gelijke' zetten we in op 'ieder het zijne'. Gelijke gevallen behandelen we gelijk, en ongelijke gevallen juist ongelijk. Deze werkwijze vraagt om vakmanschap van de mensen die werken in het sociaal domein.

<sup>18</sup> Pauline Meurs, Maatwerk en willekeur; een pleidooi voor situationele gelijkheid, 2016



## Stress-sensitieve dienstverlening

### De situatie

Stress heeft een gijzelende werking op het menselijk denk- en oordeelsvermogen<sup>19</sup>. Onder stress kan iemand moeilijk informatie wegen en rationele keuzes maken (zie ook ‘bestaanszekerheid’ onder de paragraaf ‘beleid’). Veel mensen die aankloppen bij de sociale dienst, doen dit als gevolg van een life-event met stress. Dit blijkt ook uit de sessies met inwoners in de Drechtstedengemeenten.

### Wat is er nodig?

Als een inwoner stress heeft, vraagt dat om een andere benadering en meer aandacht voor de oorzaak van de problematiek. En dus ook om meer maatwerk, zoals we in de vorige alinea al schetsten. Om mensen goed te helpen, gaan we daarom voorzien in stress-sensitieve dienstverlening. Dienstverlening die aansluit op de ontregelende werking van aanhoudende stress, en inwoners helpt om hun doelen vaker en sneller te realiseren. In deze gevallen moet ook de overheid meer optreden en overnemen dan ze tot nu toe doet.

## Betere informatievoorziening en digitalisering

### De situatie

Digitalisering heeft onze dienstverlening veranderd. We kunnen middelen efficiënter inzetten, transacties gaan sneller en producten en diensten sluiten beter aan bij wat mensen nodig hebben. Deze ontwikkeling past bij de behoeften van inwoners. Zij communiceren steeds meer digitaal en verwachten dat wij dat ook doen. Digitale dienstverlening vervangt niet de fysieke of schriftelijke dienstverlening. De inwoner kiest de vorm en wij zorgen voor een diversiteit aan keuzes hierin.

<sup>19</sup> Schaarste; Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir, 2013

We passen de informatievoorziening aan op alle doelgroepen en houden daarbij onder andere rekening met laaggeletterdheid en de specifieke behoeften van ouderen.

Verder zien we dat (ook niet-digitale) communicatie in brede zin een voorwaarde is om inwoners zo goed mogelijk te helpen.

Het is belangrijk dat we als samenwerkingspartners van elkaar weten wat er speelt en ervoor zorgen dat inwoners weten wat voor ondersteuning er beschikbaar is in hun omgeving.

### Wat is er nodig?

We willen digitalisering niet alleen gebruiken om de dienstverlening te verbeteren, maar ook om verzamelde data op een inzichtelijke manier terug te geven als informatie. Deze informatie kan bruikbaar zijn voor inwoners, gemeenten en maatschappelijke partners. Bijvoorbeeld voor beleidsontwikkeling. We noemen dit onze rol als kennispartner. Daarnaast blijven we samen optrekken, kennis delen en op alle mogelijke manieren communiceren.



## Hoofdstuk 2

# Wat gaan we doen?



## Samen aan de slag voor bestaanszekerheid, werk en ondersteuning

Nu we de context en dat wat er nodig is helder hebben, rest ons de vraag: hoe gaan we hiermee om? Welke richting moeten we op om inwoners in de Drechtsteden weer mee te laten doen in de samenleving? Hierin onderscheiden we drie maatschappelijke opgaven:

### **Opgave 1. Bestaanszekerheid versterken**

We bieden perspectief, rust en mentale ruimte. Vanuit onze rol zetten we maximaal in op het voorkomen en doorbreken van inkomensonzekerheid, armoede en schulden.

### **Opgave 2. Ontwikkelen naar werk**

We bieden toekomstperspectief door ons in te zetten voor betaald werk voor iedereen die kan werken.

### **Opgave 3. Zorgen voor ondersteuning**

We organiseren (toegang tot) maatwerkvoorzieningen en bieden andere vormen van ondersteuning. Zo dragen we eraan bij dat mensen passend wonen en actief meedoen in de samenleving.

Binnen elke opgave hebben we drie ambities, en elke ambitie is verdeeld in een aantal speerpunten. In dit hoofdstuk lichten we deze allemaal toe.

### *Verbeteren, vernieuwen en innoveren*

Bij het uitvoeren van de drie opgaven zijn we continu bezig met verbeteren, vernieuwen en innoveren. Dit doen we waar mogelijk samen en waar nodig alleen.

Maar altijd hebben we onze gezamenlijke ambitie in het vizier: *inwoners in de Drechtsteden zich veilig en gesteund laten voelen om mee te doen in de samenleving.*

## 1. Bestaanszekerheid versterken

Ieder mens heeft bestaanszekerheid nodig. Het betekent voor inwoners dat ze zeker zijn van een stabiel en toereikend inkomen, waarmee ze zichzelf en hun eventuele gezin kunnen onderhouden. En dat ze een huis, voldoende te eten, gezondheidszorg en goed onderwijs tot hun beschikking hebben. Zo kunnen inwoners prettig en zelfstandig leven. Wie deze bestaanszekerheid niet heeft, heeft vaak te maken met zorgen en stress.

Helaas zien maatschappelijke instanties in de Drechtsteden dat er steeds meer inwoners door allerlei factoren te weinig grip op hun inkomen hebben en zo in de problemen raken. Daarom hebben we samen drie ambities geformuleerd om hun bestaanszekerheid te versterken:

- Ambitie 1. Obstakels voor bestaanszekerheid wegnemen
- Ambitie 2. Stabiliteit bieden en bevorderen
- Ambitie 3. Inwoners eerder en beter bereiken

### Ambitie 1. Obstakels voor bestaanszekerheid wegnemen

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We geven inwoners met financiële problemen weer perspectief.
- ✓ We nemen stressfactoren weg en houden rekening met wat inwoners en hun gezin zelf kunnen.
- ✓ We zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces.
- ✓ We bieden financieel overzicht en zekerheid.

We lichten elk speerpunt kort toe.

### *We geven inwoners met financiële problemen weer perspectief.*

Voor iemand met financiële problemen en zorgen om onderdak, vaste lasten en eten en drinken, voelen de dagen vaak uitzichtloos. Er is geen ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Daarom ondersteunen we inwoners om financieel (weer) zelfredzaam te worden. Als iemand een bijstandsuitkering of schuldhulpverlening aanvraagt, kijken we verder dan alleen de aanvraag.

Welke hulp is er op dat moment nodig? Hoe kunnen we de inwoner op de beste manier helpen? Dat vraagt om een bredere kijk naar de hulpvraag, en een integrale aanpak vanuit meerdere vakgebieden. Is iemand nog niet in staat om zich op werken te richten? Dan helpen we bij het op orde krijgen van de financiële situatie, het huishouden en de financiële (zelf)redzaamheid<sup>20</sup>. Kan een inwoner zich al wel op werk richten? Dan helpen we bij het toewerken naar een betaalde baan. Ook helpen we om de financiële situatie te stabiliseren. Verder willen we werkgevers meer betrekken als het om werkende inwoners gaat met problemen op bestaanszekerheid. Met hen gaan we graag in gesprek over de rol die zij hier in kunnen betekenen.

### *We nemen stressfactoren weg en houden rekening met wat inwoners en hun gezin zelf kunnen.*

Sommige inwoners kunnen hun eigen financiën niet op orde houden. Zij hebben vaak een laag inkomen en moeten een beroep doen op belastingtoeslagen en minimaregelingen.

<sup>20</sup> Beleid, werkwijze en productaanbod van schuldhulpverlening in de Drechtsteden staan beschreven in het Regionaal Beleidsplan Schuldhulpverlening Drechtsteden 2016-2020.



Dit leidt tot veel stress. Daarom helpen wij hen – aansluitend bij wat ze zelf en hun gezin of omgeving kunnen – bij het krijgen en houden van overzicht over hun eigen financiële situatie en het realiseren van korte termijndoelen. Als het nodig is, nemen we tijdelijk zaken over om de situatie sneller stabiel te krijgen.

De overheid is, als zij zelf schuldeiser is, vaak een stressverhogende factor (denk bijvoorbeeld aan het verrekenen van schulden, de wijze van innen). Dit kunnen we in elk geval lokaal en regionaal wegnemen door een andere rol hierin aan te nemen, beleid te herijken en meer maatwerk te gaan leveren.

#### *We zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces.*

Als een inwoner precies weet wat hij nodig heeft en hoe wij hem daarmee kunnen helpen, blijft hij gemotiveerd en ervaart hij minder stress. Daarom vergemakkelijken we het schuldhulpverleningsproces. We voeren meer gesprekken met inwoners en versnellen de hulpverlening door onder meer de inzet van digitalisering. In het hulptraject is het belangrijk dat inwoners de inkomsten en uitgaven beter op elkaar leert afstemmen. Digitalisering geeft hen meer inzicht in het verloop van de schuldenoplossing, zodat ze sneller weten waar ze aan toe zijn.



#### *We bieden financieel overzicht en zekerheid.*

Onze ondersteuning houdt niet op zodra een inwoner aan het werk gaat. Ook nadat iemand uit de bijstand stroomt, blijven we hulp bieden bij het op orde houden van het huishoudboekje. Bijvoorbeeld door te controleren op welke toeslagen de inwoner aanspraak kan maken, en actief kennis uit te wisselen met werkgevers. Zo maken we de overgang van bijstand naar inkomen uit arbeid zo soepel mogelijk, en voorkomen we dat er opnieuw financiële problemen ontstaan. Ook de inwoners die deels uit de bijstand stromen, blijven we ondersteunen.

## **Ambitie 2. Stabiliteit bieden en bevorderen**

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We geven voorlichting, coaching en training aan wie dat nodig heeft.
- ✓ We beheren waar nodig het inkomen of betalen de vaste lasten door via de bijstandsuitkering.
- ✓ We helpen inwoners om voldoende inkomen te hebben en zetten het regionaal minimabeleid gericht in
- ✓ We bieden goed afgestemde ondersteuning aan inwoners met een gecombineerde hulpvraag.

We lichten elk speerpunt kort toe.

#### *We geven voorlichting, coaching en training aan wie dat nodig heeft.*

Om inwoners zo zelfredzaam mogelijk te maken, geven we voorlichting, coaching en training. Bijvoorbeeld op het gebied van administratie, anticiperen op (on)verwachte aankopen en bedachtzaam aankopen doen. We laten inwoners zien welke vaardigheden ze nodig hebben, en zorgen ervoor dat ze ons aanbod hierop goed weten te vinden. Hierbij houden we er rekening mee dat we dit op het juiste moment aanbieden. Er is namelijk enige vorm van stabiliteit nodig om het gewenste resultaat te bereiken.



*We beheren waar nodig het inkomen of betalen de vaste lasten door via de bijstandsuitkering.*

Voor sommige inwoners is het aanleren van financiële vaardigheden niet haalbaar. Denk aan mensen met een licht verstandelijke beperking of psychische problemen. Voor hen beheren we het inkomen zolang dat nodig is. Bijvoorbeeld door middel van budgetbeheer, het inhouden van vaste lasten op de bijstandsuitkering, of beschermingsbewind.

*We helpen inwoners om voldoende inkomen te hebben en zetten het regionaal minimabeleid gericht in.*

Sommige huishoudens in de Drechtsteden komen aan het eind van de maand structureel geld tekort. Hierdoor krijgen ze onvermijdelijk te maken met financiële problemen en op de lange termijn vaak problematische schulden. We helpen inwoners de weg te vinden in alle regelingen en waar mogelijk versterken we hun bestaanszekerheid door beleid zodanig aan te passen dat meer mensen uit de financiële problemen blijven.

Lokaal is armoedebeleid een van de speerpunten en zijn er allerlei initiatieven (zowel bij gemeenten als maatschappelijke partners als initiatieven van bijvoorbeeld kerken). We zoeken daarin naar gezamenlijke verbindingen en werken daarbij samen, zodat de juiste ondersteuning geleverd kan worden.

*We bieden goed afgestemde ondersteuning aan inwoners met een gecombineerde hulpvraag.*

Er zijn inwoners die met enige ambulante ondersteuning wel (weer) zelfstandig kunnen wonen, maar die daarin belemmerd worden. Bijvoorbeeld door ondersteuningsvragen op het gebied van inkomen, betaalbare woonruimte en soms ook schulden.

Dit kunnen inwoners zijn die doorstromen vanuit beschermd wonen, (maatschappelijke) opvang of (residentiële) jeugdhulp. Voor hen halen we de obstakels voor bestaanszekerheid weg. Daarvoor zoeken we de verbinding met plannen voor opvang en beschermd wonen.

**Ambitie 3. Inwoners eerder en beter bereiken**

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We pakken signalen over achterstanden en schulden actief op en bieden hulp.
- ✓ We bevorderen vroegsignalering van schulden.
- ✓ We stellen schuldhulpverlening verplicht voor inwoners met een bijstandsuitkering en problematische schulden.

We lichten elk speerpunt kort toe.

*We pakken signalen over achterstanden en schulden gezamenlijk actief op en bieden hulp.*

Mensen met financiële problemen en/of schulden vragen vaak niet om hulp<sup>21</sup>. Ze proberen zo lang mogelijk zelf tot een oplossing te komen en zien de ernst van het probleem niet altijd in. Schuldhulpverlening zien ze als het laatste redmiddel voor de allerergste gevallen. En zo zien ze zichzelf niet. Bij degenen die zich uiteindelijk melden bij schuldhulpverlening, is het financiële probleem vaak ernstig. Ook melden mensen zich te laat bij lokale wijkteams.

<sup>21</sup> Nibud, *Financiële problemen*, 2018





De gemiddelde schuld bedraagt 42.100 euro en bestaat uit gemiddeld 13 schuldeisers<sup>22</sup>. Dit soort situaties willen we zoveel mogelijk proberen te voorkomen. Voorkomen is immers beter dan genezen. Preventie is daarmee een belangrijke eerste taak van partijen in het sociaal domein.

Daarom benaderen we deze inwoners op een andere manier, gaan we actief aan de slag en werken daarin samen met de wijkteams.

Ook kunnen we door het regionaal en lokaal delen van beschikbare data van inwoners inzetten op voorkoming van problemen en een meer sluitende aanpak creëren met elkaar op het gebied van preventie.

#### *We bevorderen vroegsignalering van schulden.*

Vroegsignalering<sup>23</sup> is een essentieel onderdeel van de aanpak van schulden. Door vroegtijdig (nieuwe) schuldenproblematiek te signaleren, de oorzaken hiervan te achterhalen en hulp aan te bieden, wordt erger voorkomen. Inwoners met schulden kampen vaak ook met andere moeilijkheden. In veel gevallen zijn ze bekend bij verschillende maatschappelijke instanties. Om hen zo goed mogelijk te helpen, werken we intensief samen in de regio. We gaan niet alleen af op harde signalen, maar brengen ook partners in stelling.

We maken dankbaar gebruik van elkaars expertise en delen onze kennis. In dit kader intensiveren we bijvoorbeeld de samenwerking tussen SDD en wijkteams en maken met elkaar concretere afspraken hierover. Ook bevordert dit de integrale afstemming van de hulpvraag en vergroot het de financiële kennis bij de wijkteams.

<sup>22</sup> Jaarcijfers NVVK 2017

<sup>23</sup> Op dit moment wordt er gewerkt aan een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening m.b.t. o.a. het uitwisselen van persoonsgegevens voor vroegsignalering van schulden streefdatum inwerkingtreding is 2021.

Verder richten we een goed georganiseerd overdrachtsproces in rondom de vroegsignalering. Zo is het voor iedereen duidelijk wat er geregeld moet worden.

#### *We stellen schuldhulpverlening verplicht voor inwoners met een bijstandsuitkering en problematische schulden.*

We vinden het belangrijk dat bestaande schulden niet verder uit de hand lopen. Als een inwoner met bijstandsuitkering problematische schulden heeft én moet re-integreren, leggen we daarom schuldhulpverlening op. Zo voorkomen we dat er zwaardere voorzieningen nodig zijn. Ook inwoners die aanspraak maken op de Wmo kunnen we hulp bij de financiële huishouding opleggen. En bij de uitstroom van beschermd naar begeleid wonen, stellen we preventief budgetbeheer verplicht.

## **2. Ontwikkelen naar werk**

Werk draagt bij aan geluk<sup>24</sup>. Wie werkt, is geestelijk en lichamelijk een stuk gezonder dan iemand die niet werkt. Dit is voor ons een grote motivatie om een andere richting in te slaan als het gaat om ontwikkelen naar werk. We verleggen onze focus: van financiële focus op uitstroom, naar een maatschappelijke focus op uitstroom.

Het hoogst haalbare hierin is betaald werk met zo min mogelijk ondersteuning. Maar niet iedereen is in staat om het wettelijk minimumloon te verdienen. Voor hen is de (bijstands) uitkering het vangnet. De komende jaren neemt ons bijstandsbestand toe.

<sup>24</sup> [www.welingelichtekringen.nl/economie/872979/maakt-werken-gelukkig-ja-maar-het-gaat-niet-van-harte.html](http://www.welingelichtekringen.nl/economie/872979/maakt-werken-gelukkig-ja-maar-het-gaat-niet-van-harte.html)



En om deze inwoners te kunnen blijven helpen naar werk, is er een beleidswijziging nodig, maar ook een wijziging in de rol van de sociale dienst bij re-integratie.

We moeten ons volledig inzetten op de ontwikkeling van de inwoners, zodat uitstroom naar werk mogelijk blijft. Dat is niet eenvoudig. We halen namelijk geen financiële waarde uit de uitstroom uit de bijstand, omdat het verdeelmodel van de BUIG ongunstig is.

Maatschappelijke waarde creëert het uiteraard wel en we dragen bij aan het welzijn van onze inwoners en samenleving. Dat betekent ook dat als we meer inwoners aan het werk willen helpen, we moeten investeren. In dit kader formuleren we drie ambities om zoveel mogelijk mensen aan werk te helpen:

- Ambitie 1. Iedereen die kan werken, direct naar de arbeidsmarkt bemiddelen
- Ambitie 2. Inwoners waardevol maken voor de arbeidsmarkt
- Ambitie 3. Inwoners met verminderde arbeidsmarktwaarde begeleiden

#### **Ambitie 1. Iedereen die kan werken, direct naar de arbeidsmarkt bemiddelen.**

We hebben de ambitie om iedereen die direct aan het werk kan, direct aan het werk te helpen. Met of zonder loonkostensubsidie en begeleiding, en met en zonder beperking.

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We verleggen de focus van matching naar inclusief werkgeverschap.
- ✓ We maken de inzet van werkgeversinstrumenten conjunctuurafhankelijk.

We lichten elk speerpunt kort toe.

#### *We verleggen de focus van matching naar inclusief werkgeverschap.*

We vinden het belangrijk dat inwoners een werkplek krijgen bij een werkgever die zich bewust is van de beperkingen en mogelijkheden van de werknemer. Dat de inwoner de ruimte krijgt en op waarde wordt geschat. *Daarom verleggen we onze focus van werkgeversdienstverlening naar inclusief werkgeverschap.*

Op dit moment is matching vanuit werkgeversservicepunt Baanbrekend vaak gericht op vacatures en het zoeken van de juiste medewerkers daarbij - matching. In de toekomst richten we ons op ondernemers die inclusief willen denken. Hiervoor zoeken we de samenwerking met Werkgevers Drechtsteden en andere maatschappelijke partners. Inzet van loonkostensubsidie is hierbij essentieel. Inwoners die niet zelfstandig werk kunnen vinden of houden, krijgen zo kansen op de arbeidsmarkt.

#### *We maken de inzet van werkgevers-instrumenten conjunctuurafhankelijk.*

In tijden van economische groei hoeven we werkgevers minder te verleiden om vacatures beschikbaar te stellen. Er is dan meer vraag naar medewerkers dan aanbod, waardoor mensen sneller en makkelijker een baan vinden. Maar als het slecht gaat met de economie, moeten we alles op alles zetten om werk te vinden en behouden voor onze kandidaten. Daarom maken we het mogelijk om voorzieningen selectief in te zetten – afhankelijk van hoog- of laagconjunctuur.

#### **Ambitie 2. Inwoners waardevol maken voor de arbeidsmarkt.**

Met inwoners die niet direct aan het werk kunnen, maar wel arbeidsmogelijkheden hebben, zetten we samen de stap naar werk. Hierbij richten we ons op het wegnemen van obstakels die de weg naar betaald werk nu nog onmogelijk maken. Denk aan gebrek aan werknemersvaardigheden, werkervaring, opleiding of begeleiding.

We hebben de ambitie om deze inwoners (weer) waardevol te maken voor de arbeidsmarkt.



Deze ambitie verdelen we in de volgende speerpunten:

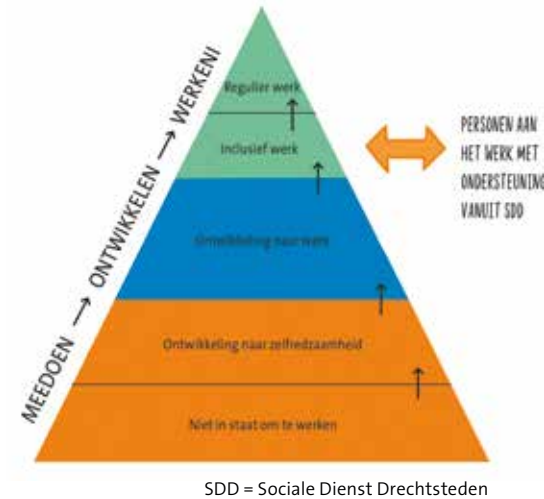
- ✓ We investeren in de ontwikkeling van onze kandidaten.
- ✓ We houden inwoners zonder arbeidsmogelijkheden in beeld.
- ✓ We stellen schuldhelpverlening verplicht voor mensen met een bijstandsuitkering.
- ✓ We investeren in netwerksamenwerking met werkgevers.

We lichten elk speerpunt kort toe.

#### *We investeren in de ontwikkeling van onze kandidaten.*

Om te investeren in de ontwikkeling van onze kandidaten, hanteren we een piramidemodel:

- Inwoners die direct kunnen werken, gaan direct aan het werk.
- Inwoners die wat extra's nodig hebben, doen werkervaring op in een veilige omgeving. Ook krijgen ze scholing en begeleiding. Voorbeelden van succesvolle projecten zijn de projecten voor kwetsbare jongeren en alleenstaande moeders.
- Inwoners zonder werknemersvaardigheden starten in een productieomgeving om daar deze vaardigheden op te doen. Voor hen is een integrale aanpak vanuit alle drie de opgaven belangrijk.



Als inwoners geen bestaanszekerheid hebben, is er weinig kans dat zij kunnen ontwikkelen naar werk. Zelfs het zorgen voor ondersteuning is dan moeilijk. In deze gevallen is de link met de opgave 'Zorgen voor bestaanszekerheid' heel belangrijk.

Verder belonen we inwoners als ze stappen zetten naar betaald werk. Zo motiveren we ook inwoners met een grotere afstand tot werk.

#### *We houden inwoners zonder arbeidsmogelijkheden in beeld.*

Inwoners zonder arbeidsmogelijkheden vallen niet onder de opgave 'Ontwikkelen naar werk', maar grotendeels onder de opgave 'Zorgen voor ondersteuning'. Dit is een groeiende groep mensen die blijvend afhankelijk is van een bijstandsuitkering. Voor deze inwoners bieden we permanente ondersteuning op het gebied van participatie, inkomensondersteuning en sociale stabilisatie.

Dit betekent overigens niet dat we deze inwoners uitsluiten van bemiddeling en ontwikkeling naar de arbeidsmarkt. We houden hen altijd in het oog. Ook voor hen benutten we kansen om hen te begeleiden naar werk. Daarmee is de verbinding tussen de opgaven een belangrijke voorwaarde.

#### *We stellen schuldhelpverlening verplicht voor mensen met een bijstandsuitkering.*

Door schuldhelpverlening verplicht te stellen voor mensen met een bijstandsuitkering, verkorten we de duur van de uitkering met gemiddeld vier maanden. Lees meer hierover bij de opgave 'Versterken van bestaanszekerheid'.



### *We investeren in netwerksamenwerking met werkgevers.*

We gaan voor een inclusieve arbeidsmarkt met kansen voor iedereen. Dat vraagt om een andere samenwerking met werkgevers. Als sociale dienst gaan we samen met hen leerlijnen en ervaringsplekken ontwikkelen en we gaan met hen in gesprek over hun rol bij mensen met schulden. Ook benutten we de samenwerking met sociale werkvoorziening Drechtwerk. Hier kunnen inwoners in een veilige omgeving de eerste werkgeversvaardigheden opdoen.

### **Ambitie 3. Inwoners met verminderde arbeidsmarktwaarde begeleiden.**

Inwoners met een lagere loonwaarde op de arbeidsmarkt, hebben steeds meer te maken met armoedeval. Ze leven in armoede en kunnen hun maatschappelijke situatie nauwelijks verbeteren. Daarnaast hebben ze weinig kans op een duurzaam werkend leven. Dat motiveert hen niet om aan het werk te gaan. We begeleiden deze inwoners naar werk en geven hen nazorg als dat nodig is.

Deze ambitie verdelen we in de volgende speerpunten:

- ✓ We verbinden de opgave 'Bestaanszekerheid versterken' met uitstroom naar werk
- ✓ We hebben meer oog voor zekerheid en duurzaamheid en minder voor een directe match.

We lichten elk speerpunt kort toe.

### *We verbinden de opgave 'Bestaanszekerheid versterken' met de uitstroom naar werk.*

Een van de ambities van de opgave 'Bestaanszekerheid versterken' is het bieden van financieel overzicht en zekerheid. Daar ligt een sterke link met uitstroom naar werk. Financiële problemen kunnen namelijk leiden tot het verliezen van een baan. Daarom is het belangrijk dat we ook na uitstroom naar werk blijven ondersteunen op dit onderdeel.

### *We hebben meer oog voor zekerheid en duurzaamheid en minder voor een directe match.*

We maken ons hard voor continuïteit van werk voor onze inwoners. We matchen op een plek waar we duurzaamheid verwachten en zetten begeleiding en nazorg in. Ook bieden we een vangnet voor werkloosheid, door inwoners te detacheren en oplossingen te geven bij seizoensarbeid. Hierbij stemmen we af met UWV, Drechtwerk en verschillende werkgevers. Daarnaast maken we met 'certificering on-the-job' inwoners weerbaarder voor de arbeidsmarkt. Hierbij bouwen ze een CV op met waardevolle eigenschappen en vaardigheden.



### **3. Zorgen voor ondersteuning**

Wij geloven dat iedereen passend moeten kunnen wonen en meedoen in de samenleving. In de Drechtsteden ondersteunen we inwoners die dit wel willen, maar niet (meer) op eigen kracht kunnen. Dit doen we door (toegang tot) maatwerkvoorzieningen te organiseren en ondersteuning te bieden bij het actief kunnen meedoen. Bijvoorbeeld voor inwoners met een beperking of psychosociale problemen.

Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat inwoners tevreden zijn met de ondersteuning die ze ontvangen. We werken vraaggericht en de kwaliteit van ondersteuning wordt steeds beter geborgd. Maar er zijn ook inwoners voor wie we de ondersteuning beter kunnen organiseren.



Met raadsleden hebben we besproken over hoe we de zorg en ondersteuning toekomstbestendiger kunnen maken en welke strategie we hiervoor moeten volgen.

Hieruit kwamen de volgende opdrachten:

- Doe wat nodig is voor de inwoner.
- Investeer in de aansluiting met jeugdhulp.
- Pak de benodigde experimenteerruimte.
- Verbind de regionale agenda sociaal domein met de regionale agenda's wonen.
- Zoek meer samenwerking met zorgverzekeraars.

Ook zijn we in gesprek gegaan met inwoners. Hieruit bleek dat voor de mantelzorgers de mogelijkheid tot respijtzorg noodzakelijk is.

Om hier gehoor aan te geven, én om in te spelen op de eerder omschreven huidige situatie en waar die om vraagt, formuleren we de volgende ambities:

- Ambitie 1. Kwalitatief, doelmatig en effectief ondersteunen, met keuzevrijheid voor inwoners
- Ambitie 2. Mensgericht ondersteunen
- Ambitie 3. Innovatie binnen de geboden ondersteuning en samenwerking aanjagen

### **Ambitie 1. Kwalitatief, doelmatig en effectief ondersteunen, met keuzevrijheid voor inwoners.**

Ondersteuning die van hoge kwaliteit, doelmatig en effectief is, wordt als belangrijk gezien. Daarom zetten we zoveel mogelijk in op vraag- en mensgerichte ondersteuning. Gericht op perspectief waar mogelijk en stabilisatie waar nodig. Hierbij houden we rekening met de mogelijkheden van inwoners en hun omgeving. Waar nodig zorgen we voor voldoende keuzevrijheid bij het kiezen van een aanbieder voor de zorg die toegekend is. We bevorderen de kwaliteit van deze zorg door kwaliteitseisen met aanbieders af te spreken.

En continu scherp te zijn op de juiste besteding van de middelen aan de daadwerkelijke zorg en ondersteuning. Daarnaast kunnen inwoners een persoonsgebonden budget (pgb) afnemen.

Dit doen we binnen de veranderende financiële en maatschappelijke context. Ook met druk op betaalbaarheid is het onze ambitie om te blijven sturen op de best mogelijke ondersteuning. We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We zorgen voor kwalitatieve en doelmatige ondersteuning.
- ✓ We gaan van reactief naar proactief toezicht.
- ✓ We delen onze kennis.

We lichten elk speerpunt kort toe.

#### *We zorgen voor kwalitatieve en doelmatige ondersteuning.*

We zorgen er op allerlei manieren voor dat ondersteuning goed is en werkt. Zo borgen we de kwaliteit van ondersteuning bijvoorbeeld al bij de inkoop. Voor zorg in natura betekent dit dat we kwaliteitseisen stellen aan zowel de voorziening als aan de aanbieder<sup>25</sup>. Aan de hand van kwaliteitsafspraken monitoren we de kwaliteit voortdurend. Het resultaat meten we vervolgens in de mate van zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. En in gesprekken met zorgaanbieders staat 'het verhaal achter de cijfers' centraal. We werken toe naar meer sturing op resultaat, zodat we goede voorbeelden kunnen herkennen en delen in de regio.

<sup>25</sup> Meer informatie over de kwaliteitseisen aan (nieuwe) aanbieders is te vinden op [www.socialiedienstrechtsteden.nl/aanbieder-woorden](http://www.socialiedienstrechtsteden.nl/aanbieder-woorden)



Ook bij pgb's zijn we scherp op kwaliteit. Hierbij stellen de inwoner en pgb-aanbieder samen een budgetplan op met doelen en kwaliteitseisen.

Verder hebben ook de Wmo-consulenten een rol bij het monitoren van kwaliteit en doelmatigheid. Deze oefenen zij uit door middel van voortgangsgesprekken en gesprekken voor herindicatie. En als zij zien dat de kwaliteit niet voldoet, delen ze dat met de contractmanagers. Hierdoor creëren we synergie. Daarnaast spelen de consulenten een rol bij het beoordelen of de ondersteuning vanuit de Wmo passend is, of dat zorg vanuit de Wlz nodig is.

Als we werken met maatwerkondersteuning, hebben we aandacht voor het zoveel mogelijk wegnemen van drempels voor personen met een beperking. Zodat zij volledig kunnen (blijven) deelnemen aan de samenleving<sup>26</sup>. En is er aandacht voor positieve gezondheid in relatie tot het effect hiervan op alle opgaven<sup>27</sup>.

Inwoners die niet kunnen werken vallen ook onder deze opgave. Voor deze groep bieden we permanente kwalitatieve ondersteuning op het gebied van participatie, inkomensondersteuning en sociale stabilisatie.

### *We gaan van reactief naar proactief toezicht.*

We houden continu de vinger aan de pols als het gaat om de kwaliteit van ondersteuning. Hierin verleggen we de focus van reactief naar proactief toezicht. Een belangrijke rol hierin spelen de signalen. Deze komen binnen via de Wmo-consulenten of via de sociale verzekeringsbank-portal. Ze worden gewogen, en als nodig starten we een onderzoek op de doel- en rechtmatigheid van de ondersteuning. Hierbij is publieke rechtvaardigheid ons uitgangspunt.

<sup>26</sup> VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap. Nadere uitwerking in uitvoeringsplan  
<sup>27</sup> [www.drechtzorg.nl/ketens-netwerken/vitaal-en-veerkrachtig-zhz/pledge-alles-is-gezondheid/](http://www.drechtzorg.nl/ketens-netwerken/vitaal-en-veerkrachtig-zhz/pledge-alles-is-gezondheid/)

De inwoner moet goede ondersteuning krijgen en kunnen inzien wat wij hieronder verstaan. Het is belangrijk dat we schaarse middelen besteden aan ondersteuning die inwoners écht nodig hebben.

In het toezichthouden werken we nauw samen met de Dienst Gezondheid en Jeugd en de landelijke Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit willen we nog verder intensiveren<sup>28</sup>. Zo dragen we samen zorg voor de publieke rechtvaardigheid en goede ondersteuning.

### *We delen onze kennis.*

Samen weten we meer dan alleen. Vanuit de inkoop- en contractmanagementrol van de sociale dienst is veel relevante data beschikbaar voor partnerorganisaties. Bijvoorbeeld over concentratie van zorggebruik en zorgkosten per gemeenten. Deze informatie helpt partners om hun doelen te bereiken en verantwoordelijkheden in te vullen. Aan de hand van deze data gaan we in gesprek met partners over een goede afstemming van (de inkoop van) ondersteuning. Zo werken we samen toe naar een op elkaar afgestemd zorglandschap in de Drechtsteden – vanuit verschillende domeinen.

<sup>28</sup> Voor een effectievere aanpak van onrechtmatigheid in de zorg is het soms noodzakelijk dat instanties (bijzondere) persoonsgegevens kunnen uitwisselen. Om dit mogelijk te maken regelt het wetsvoorstel Bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg bevoegdheden voor verschillende instanties om (bijzondere categorieën van) persoonsgegevens uit te wisselen.



## Ambitie 2. Mensgericht ondersteunen

Het is onze ambitie om inwoners te voorzien van goede en passende ondersteuning en adviezen. Ongeacht hun ondersteuningsvraag. Dit doen we zonder hokjesgeest en in gesprek met de inwoner.

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We bieden goed afgestemde ondersteuning aan inwoners met een gecombineerde hulpvraag.
- ✓ We faciliteren meedoen op een flexibele manier.
- ✓ We ontzorgen mantelzorgers.

We lichten elk speerpunt kort toe.

### *We bieden goed afgestemde ondersteuning aan inwoners met een gecombineerde hulpvraag.*

Sommige inwoners kunnen met enige ambulante ondersteuning wel zelfstandig wonen, maar worden belemmerd door vragen op het gebied van inkomen, woonruimte en soms ook schulden. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die doorstromen uit beschermd wonen, opvang of (residentiële) jeugdhulp. We willen hen helpen hun bestaanszekerheid te versterken. Hiervoor bundelen we de inzet uit de opgaven 'Bestaanszekerheid versterken' en 'Zorgen voor ondersteuning'. Met inwoners, professionals en partners onderzoeken we hoe we de gecombineerde ondersteuning aan deze inwoners kunnen optimaliseren.

Voor jongeren die doorstromen uit de (residentiële) jeugdhulp is duidelijk dat er – behalve het noodzakelijke integrale ondersteuningsaanbod – behoefte is aan een zwaardere vorm van individuele begeleiding en kamertrainingcentra. Meer dan momenteel beschikbaar is. Om een zwaardere en complexere behoefte te voorkomen, investeren we in deze ondersteuning. Continuïteit in geboden ondersteuning aan de groep die 18 jaar wordt is belangrijk voor deze jongeren. Dit betekent dat we daarin consequent naar verbeteringen moeten zoeken. Daarbij houden we rekening met uitgangspunten die belangrijk zijn binnen de geleverde jeugdhulp<sup>29</sup>.

### *We faciliteren meedoen op een flexibele manier.*

We vinden het belangrijk dat iedereen in de Drechtsteden kan meedoen in de samenleving. Daarom ondersteunen we inwoners die wel willen participeren, maar hier hulp bij nodig hebben. Hierbij zijn maatwerk, aansluiten bij de inwoner en flexibel organiseren sleutelbegrippen.

In dit kader versterken de sociale dienst en de Drechtstedengemeenten de infrastructuur voor meedoen in de regio. Deze samenwerking is noodzakelijk om inwoners in hun eigen omgeving mee te laten doen. Bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk of mantelzorg uit te voeren, of eigen initiatieven te ontplooiën.

<sup>29</sup> Zoals bijvoorbeeld 'normaliseren' en 'demedicaliseren'





Hierbij komt wel dat voor inwoners binnen de Participatiewet het zogenaamde 'wederkerigheidsprincipe' geldt, met als uitgangspunt 'iedereen doet iets'. Dit is nadrukkelijk naar voren gekomen tijdens bewonersbijeenkomsten. Bewoners gaven aan dat we van inwoners die een uitkering ontvangen, mogen verwachten dat ze iets terugdoen voor de samenleving. Hiermee geven we invulling aan het gevoel van publieke rechtvaardigheid.

Bij het uitvoeren van dit speerpunt is het belangrijk dat we de verbinding leggen met de opgave 'Ontwikkelen naar werk'. Een aantal inwoners ontwikkelt zich namelijk door op diverse leefgebieden, of beweegt zich tussen tijdelijke ondersteuning en werk. Een deel van deze mensen kan betaald werk verrichten, of kunnen we helpen bij het vergroten van hun arbeidsmarktwaarde.

Hiermee verzilveren we de publieke waarde van alle inwoners met een uitkering en bieden we iedereen kansen om zo zelfstandig mogelijk mee te doen in de samenleving.

#### *We ontzorgen mantelzorgers.*

Vanuit het adagium 'langer zelfstandig thuis' wordt er een steeds groter beroep gedaan op mantelzorgers. Ze worden niet alleen vaker ingeschakeld, maar hun taken worden ook steeds zwaarder. We vinden het belangrijk om hen zoveel mogelijk te ontzorgen en ondersteunen, *een rol die in de Drechtsteden lokaal is belegd*. De verbinding hierin met maatwerkvoorzieningen die door de SDD verstrekt worden is stevig, want uiteindelijk kan ook een beroep op maatwerkvoorzieningen noodzakelijk worden. Als de ondersteuning en ontzorging niet meer kan met algemene voorzieningen, kan regionaal maatwerk nodig zijn.



Op dit moment zien we dat maar weinig inwoners gebruikmaken van kortdurend verblijf als respijtzorg. Het kan zijn dat dit aan de huidige toegangscriteria ligt. Deze zijn hetzelfde als voor 2015 en worden als knellend ervaren. Bovendien zijn er tegenwoordig ook andere opties mogelijk. Inmiddels daagt het Rijk gemeenten uit om meer werk te maken van een sociale indicatie. Dus niet enkel gericht op de beperking van de Wmo-cliënt, maar meer op de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorgers door het verlichten van hun zorgtaken.

### **Ambitie 3. Innovatie binnen de geboden ondersteuning en samenwerking aanjagen**

De vraag naar ondersteuning en daarmee de kosten nemen toe door een aantal demografische, maatschappelijke en landelijke ontwikkelingen. Ook stijgt de kostprijs van voorzieningen. Op dit moment buigt iedere gemeente in Nederland zich over de mogelijkheden om de kostenontwikkeling in de hand te houden, tegen de achtergrond van de toenemende vraag en behoefte aan ondersteuning bij de inwoner. Deze autonome trends zijn maar zeer beperkt te beïnvloeden. Daarom is innovatie en samenwerking des te meer van belang.

We hebben in de Drechtsteden al veel geïnnoveerd op maatwerkvoorzieningen. Maar om echt tot ontschotting en een maximaal doelmatige aanpak te komen, moeten we nog meer aan de slag met innovatie en daarin met elkaar nog meer de samenwerking aangaan. Dit kan ook betekenen dat de innovatie opgave overstijgend is en daarmee andere sporen binnen de regio gaat raken. Oog voor deze verbindingen is nodig.





Ontschot dagbesteding en participatie-plekken aanbieden, of het bundelen van budget en expertise rondom gezinnen met meerdere problemen waarbij meer naar het gezin als geheel gekeken wordt zijn voorbeelden.

We verdelen deze ambitie in de volgende speerpunten:

- ✓ We maken het mogelijk om middelen labelloos in te zetten.
- ✓ We verkennen, bevorderen en combineren slimmere manieren van ondersteuning.

We lichten elk speerpunt kort toe.

#### *We maken het mogelijk om middelen labelloos in te zetten.*

We zien volop kansen om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren, of om kosten te besparen. Maar hier is een investering voor nodig. En deze investering kunnen we niet doen zonder de rechtmatigheid van de uitgave te schenden. We lopen er bijvoorbeeld tegenaan dat de bestuurlijke opdracht binnen de Gemeenschappelijke Regeling- het bieden van maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo – knelt als het gaat om het faciliteren en financieren van innovatieve pilots. Deze pilots vragen namelijk om andere vormen van financiering dan persoonsvolgend op basis van indicatie. Hierdoor hebben we steeds meer behoefte aan een innovatiebudget- en agenda: een budget dat we labelloos kunnen inzetten en een agenda om tot innovatie te komen.

#### *We verkennen, bevorderen en combineren slimmere manieren van ondersteuning.*

Digitale ondersteuning is niet meer weg te denken uit de zorg. Ook voor het sociaal domein zien we veel mogelijkheden. Bijvoorbeeld op het gebied van e-health en domotica. We willen zorgaanbieders stimuleren om hier meer gebruik van te maken. Waar mogelijk gebruiken we hier alternatieve financieringsmogelijkheden voor. Hiernaast gaan we in- en extern na welke dienstverlening en producten we slim kunnen combineren, zodat we deze ontschot en doelmatig kunnen organiseren. Denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van een begeleidingsproduct binnen de huishoudelijke ondersteuning, of producten op het snijvlak van de Wmo en de Participatiewet.



## Hoofdstuk 3

# Wat is daarvoor nodig?



## Verbinding in de Drechtsteden

Verbinding in de regio. Dat is er nodig om onze drie opgaves optimaal uit te voeren. Zo blijkt uit alle gesprekken die we gevoerd hebben en alle input die we verzameld hebben. En ook in de praktijk zien we steeds meer ondersteuningsvragen waarbij de verbinding van verschillende soorten aanbod in het sociaal domein nodig is. We onderscheiden de volgende soorten verbinding:

- Verbinding Drechtstedengemeenten-SDD
- Verbinding van kennis
- Verbinding van data en informatie
- Verbinding van agenda's
- Verbinding in toegang
- Verbinding van ondersteuning
- Verbinding met jeugd
- Verbinding door integrale aanpak
- Verbinding met respect voor privacy

We lichten ze stuk voor stuk toe.

### **Verbinding Drechtstedengemeenten-SDD**

In alles wat we doen, moet de behoefte van de inwoner centraal staan. Los van wie de zorg of ondersteuning organiseert. Inwoners zien namelijk ons als één overheid, en daarom moeten we ook zo opereren. Hiervoor moeten de Drechtstedengemeenten met elkaar in verbinding staan. Bijvoorbeeld voor een betere samenwerking bij de toegang tot ondersteuning, combinaties van mantelzorgondersteuning – dagbesteding -respijtzorg of combinaties van vrijwilligerswerk – participatieplek -dagbesteding.

Door zowel vanuit de regio als lokaal overstijgend samen te werken, realiseren we minder gebruik en lagere kosten van dure voorzieningen. Ook zorgt het voor een sterkere samenhang tussen maatwerk- en algemene voorzieningen.



### **Verbinding van kennis**

De inwoners, professionals, organisaties, beleidsmakers en bestuurders in de Drechtsteden barsten van de kennis en deskundigheid. Maar deze kunnen we onderling een stuk beter beschikbaar stellen en actief delen. Zoals eerder gezegd, neemt de sociale dienst hierin de rol van kennispartner op zich. Qua kennis maken we onderscheid in Professionaliteit en vakmanschap en Kennis van inwoners.

#### *Professionaliteit en vakmanschap*

Maatwerk bieden, breder kijken naar de ondersteuningsvraag, ondersteunings-trajecten afstemmen, en de regie nemen als nodig vraagt veel van professionals. Om hen hierbij te helpen, zetten we in op het ontwikkelen, op peil houden en uitwisselen van de nodige kennis en vaardigheden. Waar nodig trekken we hierin samen op met anderen. Daarbij leggen we meteen verbinding met de toegang tot ondersteuning. En daar waar sprake is van meervoudige ondersteuningsvragen, dragen professionals vanuit de regio bij aan een goede triage.

#### *Kennis van inwoners*

We hebben positieve ervaringen met het benutten van kennis van inwoners die gebruikmaken van regionale dienstverlening. Deze ervaringen zijn opgehaald via dialogen, interviews, klanttevredenheidsonderzoeken en gesprekken met de regionale cliëntenraad en Wmo-adviesraad. Deze input is enorm waardevol. We blijven er dan ook gebruik van maken bij de doorontwikkeling van onze ondersteuning.

### **Verbinding van data en informatie**

Zoals we al eerder noemden, is er in de Drechtsteden veel waardevolle data beschikbaar. Onder meer over ondersteuningsvragen, geleverde ondersteuning, werk, inkomen, gezondheid, veiligheid en welzijn. Het kruisen en koppelen van deze gegevens levert veel inzicht op. Bijvoorbeeld over waar en voor welke groepen extra inzet nuttig kan zijn, en waar het al goed of beter gaat. Ook levert het kennis op over wat werkt en wat niet. En het biedt kansen op bijsturing, door combinaties van data. Regionale instanties, zoals het Onderzoekscentrum Drechtsteden, werken aan een dataplatform. Hierdoor kan beschikbare data beter benut worden. Drechtstedengemeenten kunnen aansluiten bij dit dataplatform.

### **Verbinding van agenda's**

Er zijn verschillende agenda's in de regio. Het is belangrijk dat we verbinding hebben met die agenda's die sociaaleconomische consequenties hebben, zoals de woonagenda en de energietransitie. De woonagenda omdat deze van belang is voor inwoners die vanwege verschillende redenen geen woning hebben, en de energieagenda omdat deze kansen biedt als het gaat om vraag naar arbeid én omdat het betalen van stijgende energielasten de bestaanszekerheid van inwoners raakt. We blijven ons inzetten om deze verbindingen te maken.

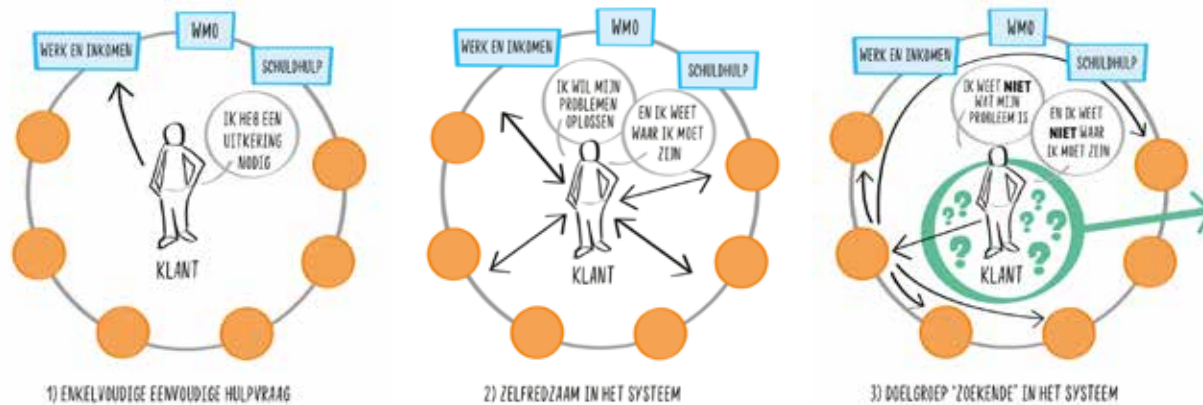


### Verbinding in toegang

We willen de toegang tot onze dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk maken voor inwoners vanuit het principe “no wrong door”. De inwoner moet geen last hebben van verschillende loketten, instanties of opdrachten. We werken toe naar een slimme manier van lokaal en regionaal samenwerken met moderne technologieën om dit mogelijk te maken. Verder werken we voor de toegang tot regionale ondersteuning toe naar een ‘one-stopshop’. Dit betekent dat inwoners met een regionale ondersteunings-vraag zich wenden tot de Sociale Dienst Drechtsteden, en dat ze maar één keer hun verhaal hoeven te doen en één keer gegevens hoeven aan te leveren. Ook vergroten we de aanwezigheid van professionals van de Sociale Dienst Drechtsteden op plaatsen waar inwoners met ondersteuningsvragen aankloppen. **Zodat er gezamenlijk maatwerk geboden kan worden en de lijnen kort zijn.** En voor inwoners die hun aanvraag online willen indienen, zorgen we voor optimale digitale diensten.

### Verbinding van ondersteuning

We onderscheiden drie soorten klanten: inwoners met een enkelvoudige en eenvoudige hulpvraag, inwoners die zelfredzaam zijn in het systeem en inwoners die zoekende zijn in het systeem:



Inwoners die in staat zijn zelf hun hulp te vragen of een enkelvoudige vraag hebben, wenden zich rechtstreeks tot de Sociale Dienst Drechtsteden. De laatste groep in het figuur benoemen we als multiproblematiek (2 tot 3% van de totale doelgroep) en gebruikt vaak zowel lokale als regionale voorzieningen (al dan niet in combinatie met jeugd). In onze gezamenlijke aanpak moeten we vooral met de laatste groep anders omgaan. Zij krijgen nu niet altijd de zorg die ze nodig hebben, omdat te veel zelfredzaamheid verwacht wordt.

Bovendien vraagt deze groep een andere manier van samenwerken, integraliteit in de aanpak en meer verbinding op lokaal en regionaal vlak dan nu het geval is. En in deze situaties moet meer aandacht zijn voor het gezin en de omgeving als geheel, in plaats van het individu als persoon.

De Sociale Dienst Drechtsteden zorgt voor onderlinge verbinding en integraliteit van regionaal gedelegeerde ondersteuning. Zij voert echter geen regie op de ondersteuning vanuit andere domeinen. De grootste uitdaging op dit terrein ligt in integrale regievoering over het gehele klantsysteem, waarbij aandacht is voor alle levensdomeinen. Uit de gesprekken die we hebben gevoerd met inwoners, raadsleden en maatschappelijke partners blijkt dat we dit het beste kunnen vormgeven binnen de wijkteams zodra de inwoner en de omgeving dit niet zelf kan. Ook is het belangrijk dat de inwoner regie houdt over onderdelen waarvoor dat wel mogelijk is.



### **Verbinding met jeugd**

Het komt op verschillende plaatsen terug: de verbinding met jeugd en specifiek de verbinding bij en met jongeren die uit de residentiële jeugdhulp komen. Daarbij is een nauwe samenwerking met de Dienst Gezondheid & jeugd), de serviceorganisatie Jeugd en de jeugdteams belangrijk.

### **Verbinding door integrale aanpak**

We noemen het her en der in dit stuk al: integraal werken. Hieronder verstaan we:

Een manier van werken waarbij verschillende problemen rond een persoon, gezin of huishouden door twee of meer partijen in samenhang worden opgepakt, waarbij een gezamenlijk doel wordt nagestreefd.

Dit geldt zowel voor partijen in verschillende domeinen als op verschillende schalen. Hierbij werken we mensgericht. We hebben een samenhangende aanpak die aandacht heeft voor de belangrijkste vraagstukken van de inwoner. Daarin zoeken we aansluiting bij de motivatie en dat wat de inwoner wel of niet zelf kan. Als dit nodig is zorgen we ervoor dat professionals met elkaar kunnen samenwerken en hun processen, werkwijze en expertise op elkaar afstemmen om tot een gezamenlijk plan te komen.<sup>30</sup>

<sup>30</sup> [www.movisie.nl/artikel/integraal-werken-nog-volop-ontwikkeling](http://www.movisie.nl/artikel/integraal-werken-nog-volop-ontwikkeling)

Maar integraal werken is niet de oplossing voor alle knelpunten. Het is vooral een specialistische aanpak voor een specifieke groep inwoners. Daarbij komt dat het tot stand brengen van integrale dienstverlening weerbarstiger is dan het lijkt. Dit komt deels doordat het Rijk (nog) niet alle voorwaarden heeft geschapen om tot werkelijke integraliteit te komen. Het Rijk zelf is (nog) sterk verkokerd, de betreffende materiewetten sluiten niet op elkaar aan en echte budgettaire ontschotting in het Gemeentefonds vindt pas plaats per 2020. We werken komende periode dan ook toe naar financiële ontschotting voor de taken binnen het sociaal domein die zijn gedelegeerd aan de GRD.

Voor sommige groepen weten we echter al dat integrale ondersteuning vanuit verschillende disciplines van grote meerwaarde is. Risicogroepen hierin zijn onder andere licht-verstandelijk beperkten en GGZ-cliënten. Daarnaast hebben inwoners vaak ook te maken met hulpvragen die andere partners en wetten raken. Integraal werken kan dus alleen binnen de eigen bevoegdheden van de regio en waar samenwerkingspartners dat toelaten. Dit punt zullen we dan ook nader met gemeenten en partners uit gaan werken in het eerder genoemde uitvoeringsplan. Dit zijn ook vaak inwoners met een verminderde zelfredzaamheid.



### **Verbinding met respect voor privacy**

Sinds mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uitwisseling van informatie tussen partijen binnen verschillende afdelingen, organisaties, sectoren en domeinen is hierdoor lastiger geworden. Deze uitwisseling is echter wel een randvoorwaarde om integrale dienstverlening te kunnen bieden in het sociaal domein. Hierbij komt uiteraard dat als inwoners bepaalde zorg of dienstverlening ontvangen, zij erop moeten kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met hun persoonsgegevens. In dit kader hebben we de privacy risico's bij het inrichten van het sociaal domein goed in beeld. Gegevensverwerking en –koppeling vindt alleen plaats op basis van wettelijke grondslagen. Per situatie beoordelen en onderbouwen we welke gegevens noodzakelijk zijn om te verwerken. We werken zorgvuldig, brengen risico's in beeld en sturen daarop. Daarnaast hebben we de wens om integrale dienstverlening efficiënt te organiseren en deze in balans te brengen met de beginselen van privacy en keuzevrijheid voor inwoners. Een structurele aanpak van de inrichting van het Privacybeleid geeft grip aan onze verantwoordelijkheid om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens.



# Afsluiting



## De volgende stap

We hebben veel te doen de komende jaren. En daar kijken we naar uit. Samen gaan we ervoor zorgen dat inwoners die dat nodig hebben zich veilig en gesteund voelen om weer mee te doen in de samenleving. Dit visiestuk is hier de eerste belangrijke stap in.

De volgende actie: een operationeel uitvoeringsplan.

De Drechtstedengemeenten en de Sociale Dienst Drechtsteden hebben intensief samengewerkt om de visie te formuleren en zullen de verdere uitwerking in het uitvoeringsplan opnieuw samen oppakken. Dat kan ook betekenen dat er verschillen per gemeente ontstaan in die uitwerking.

We richten voor het vervolg opnieuw een proces in waarin we waar nodig verder in gesprek gaan met diverse partijen in het sociaal domein.

We formuleren concrete actiepunten, waarbij we aandacht hebben voor de verbindingen en samenwerking en de bijbehorende financiële kaders.

Zo gaan we samen voor een zelfstandig en volwaardig bestaan voor iedereen in de Drechtsteden.





Voor meer informatie kijk op [www.sociaalbeleiddrechtsteden.nl](http://www.sociaalbeleiddrechtsteden.nl).  
Heeft u vragen wat betreft deze visie dan kunt u deze stellen via [sddcommunicatie@rechtsteden.nl](mailto:sddcommunicatie@rechtsteden.nl).