

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Gonnie Poell (0495-575491)	DJ-32325
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		32322
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Integrale samenwerking in het sociale domein.

Voorstel

Een bedrag van € 26.000,- beschikbaar te stellen voor het vervolg van de interne pilot Integrale samenwerking in het sociale domein.

Inleiding

In het kader van de transformatie van het sociale domein is in oktober 2016 binnen de gemeente Weert een pilot gestart "Integrale samenwerking in het sociale domein".

De kern van de pilot is de vraag:

"hoe bieden wij maatwerk aan elke individuele burger /huishouden/gezin met een ondersteuningsvraag aan de gemeente Weert"?

Hierbij kan het ook gaan om burgers die zelf geen vraag stellen maar waarbij het maatschappelijk veld signaleert dat er ernstige zorgen zijn rondom het welbevinden van een burger. Op 27 september 2016 heeft uw college een besluit genomen om deze pilot te starten en financiële middelen beschikbaar te stellen.

Beoogd effect/doel

Uitvoerende teams in het sociale domein van de gemeente Weert werken daar waar nodig samen met elkaar en partners gericht op integrale oplossingen voor burgers.

Argumenten

In 2016 is een pilotteam samengesteld en een pilotleider aangesteld. Men is aan de slag gegaan met casusbesprekingen en de opdracht om "breed" naar ondersteuningsvragen van burgers te kijken, verdergaand dan strikt nodig is vanuit wet- en regelgeving. Daar waar dit nodig bleek is men integrale samenwerking gaan zoeken met elkaar of met

Weert, 5 januari 2018 De directeur, Soort besluit: Besluit college	S	B	W	W	W	W
			FvE	PS	GG	MvdH
	akkoord					
	bespreken					

23012018

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 22-1-2018

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Nummer: 10

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

De secretaris,

externe partners. Helaas is voor de zomer van 2017 de pilotleider langdurig uitgevallen, dit heeft het proces gestagneerd. Er is nu een tussenevaluatie opgesteld.

In deze tussenevaluatie zijn de voorlopige opbrengsten en het vervolg voor 2018 opgenomen. De tussenevaluatie is bijgevoegd als bijlage 1.

Samenvattend de opbrengsten van de pilot:

1. De dienstverlening aan burgers is verbeterd, er wordt altijd naar een oplossing gezocht, wet- en regelgeving wordt daarbij breed geïnterpreteerd en soms overstijgt.
2. Medewerkers uit het pilotteam hebben ervaring opgedaan in het breed kijken in casuïstiek en hebben hierbij nieuwe vaardigheden ontwikkeld. Ook zijn medewerkers meer gaan samenwerken met elkaar en externe partners om gezamenlijk integrale oplossingen te zoeken.
3. Voorwaarden voor medewerkers om breed te kijken en integraal te werken:
 - Aanwezigheid van een gedragen visie van de gemeente en organisaties op hulp- en dienstverlening;
 - Medewerkers, de leiding en coach dienen "dezelfde taal" te spreken;
 - Coaching, supervisie en "er boven blijven hangen" op proces en medewerkers is langdurig (of mogelijk structureel) nodig.
4. Er was € 50.000,- beschikbaar voor deze pilot om middelen in te zetten voor noodzakelijke dienstverlening die niet gefinancierd kon worden uit reguliere middelen. In de praktijk is hier nauwelijks gebruik van gemaakt. Gebleken is dat huidige wet- en regelgeving voldoende mogelijkheden biedt.
5. Medewerkers zijn, als gevolg van de pilot, in een andere fase gekomen met andere vraagstukken:
 - Door het breed kijken en integrale werken heeft men ook beelden van de samenwerkingspartners gekregen, zonder dat altijd helder is of deze beelden realistisch zijn;
 - Er zijn uiteenlopende verwachtingen tussen het vrijwillig en gedwongen kader, hier worden spanningen ervaren;
 - Medewerkers van de gemeente Weert voelen zich verantwoordelijk voor burgers waarover zorgen zijn. Men ervaart hierbij dat de buitenwereld (grote) verwachtingen heeft richting de gemeente in de zin van verantwoordelijkheden, zaken oppakken, regie nemen etc. Dit speelt het meest bij casuïstiek met ernstige problemen. Ook hier is sprake van uiteenlopende verwachtingen waardoor spanning kan ontstaan.

Voorgesteld wordt de pilot te verlengen, vooralsnog voor een half jaar met de volgende vragen:

1. Welke visie hebben we met elkaar (gemeente Weert en externe partners) op hulp- en dienstverlening gericht op integrale oplossingen voor burgers?
2. Wat betekent deze visie voor:
 - a. De competenties en het gedrag van medewerkers;
 - b. Werkprocessen (effectief en efficiënt) van de ketensamenwerking;
 - c. Gewenste cultuur;
 - d. Gewenste structuur (zoals overleg) en samenhang;
 - e. Eigenaarschap.
3. Hoe kunnen we deze visie, bijbehorend gedrag en integrale samenwerking uitrollen naar alle uitvoerende medewerkers van de gemeente Weert en de externe partners? Met partners worden in de eerste instantie de partners van "Weert kan" bedoeld.
4. Wat is binnen de gemeente Weert structureel nodig aan coaching en supervisie voor de toekomst?

Kanttelingen en risico's

De inhuur van de pilotleider is in eerste instantie voor de duur van een half jaar. Indien na het verstrijken van deze periode uit evaluatie blijkt dat verlenging van de inzet noodzakelijk is zal aan het college een nieuw besluit worden gevraagd.

Verder wordt de kanttekening gemaakt dat nadere uitwerking van uitvoering van de motie maximaal 10% kosten inhuur nog moet plaatsvinden. Tot moment van nadere definiëring van deze taakstelling zou inhuur (onafhankelijk van de dekking) beperkt moeten blijven omdat de grens bij enge uitleg van deze motie (\pm € 2.500.000) snel bereikt is. Dit op basis van ervaringscijfers van de kosten voor inhuur in de afgelopen jaren.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De beschikbare middelen voor 2016-2017 voor de pilotleider zijn slechts ten dele gebruikt vanwege uitval van de pilotleider, het overschot (€ 15.000,-) is opgenomen in de reserve sociaal domein.

De kosten voor de pilotleider voor het komend half jaar 2018 zijn € 26.000,-. Dekking: exploitatie Wmo innovatiekosten (de financiële ruimte van deze post is € 75.000,-).

De pilotleider is afkomstig van LVO-Weert.

Uitvoering/evaluatie

De uitvoering zal geëvalueerd worden.

Communicatie/participatie

Er zal intern met betrokken medewerkers gecommuniceerd worden over de komst van een nieuwe pilotleider.

De pilotleider zal externe partners betrekken bij de uitvoering van de opdracht.

Overleg gevoerd met

Intern: Financieel adviseur, P. Vos; teamleiders participatie en Wmo, M. vd Broeke en P. Haren; Afdelingshoofd WIZ, K. Joosten; beleidsadviseur, H. Jansen; Waarnemend afdelingshoofd OCSW F. van Beeck

Extern: Algemeen Maatschappelijk Werk en Het Centrum voor Jeugd en Gezin, A. de Bont

Bijlagen

Tussenevaluatie pilot integrale samenwerking in het sociale domein binnen de gemeente Weert.

Integrale oplossingen in de samenwerking

Ervaren speerpunten hierbij zijn: Ken je partners! Weet wat bij je eigen taakstelling hoort, wanneer heb je een ander nodig en hoe doe je dit? Integraal werken werkt twee kanten op; zowel naar de ander als naar jezelf. Integraal werken betekent ook jezelf kunnen beperken (je hoeft niet alles op te lossen) maar wel in verbinding en goed overleg met de juiste medewerkers. Medewerkers zijn elkaar steeds beter gaan vinden.

Proces begeleider

Voor de duur van de pilot (1 jaar) is een pilotleider aangesteld. Deze rol is cruciaal in het coachen van medewerkers in een andere visie op dienstverlening. Helaas is de pilotleider halverwege het jaar langdurig uitgevallen en tot heden is geen vervanging gevonden. Dit heeft het proces gestagneerd.

De opbrengsten:

1. De dienstverlening aan burgers is verbeterd, er wordt altijd naar een oplossing gezocht, wet- en regelgeving wordt daarbij breed geïnterpreteerd en soms overstijgt. Er wordt meer maatwerk geleverd, door meer achtergrond kan men beter handelen. En soms blijkt er geen oplossing te zijn na zorgvuldig onderzoek, ook dat is maatwerk, het is dan wel duidelijk voor de burger.
2. Medewerkers uit het pilotteam hebben ruime ervaring opgedaan in het breed kijken in casuïstiek en hebben hierbij nieuwe vaardigheden ontwikkeld (de mate waarin verschilt per persoon).
3. Medewerkers uit het pilotteam zijn meer gaan samenwerken met elkaar en externe partners om gezamenlijk integrale oplossingen te zoeken.
4. Voorwaarden voor medewerkers om breed te kijken en integraal te werken:
 - Aanwezigheid van een gedragen visie van de gemeente en organisaties op hulp- en dienstverlening;
 - Medewerkers, de leiding en coach dienen “dezelfde taal” te spreken;
 - Coaching, supervisie en “er boven blijven hangen” op proces en medewerkers is langdurig (of structureel) nodig.
5. Het pilotteam heeft andere collega's betrokken waardoor er reeds enige verbreding heeft plaatsgevonden (maar medewerkers zijn lang niet allemaal betrokken).
6. Er was € 50.000,- beschikbaar voor deze pilot om middelen in te zetten voor noodzakelijke dienstverlening die niet gefinancierd kon worden uit reguliere middelen. In de praktijk is hier nauwelijks gebruik van gemaakt. Gebleken is dat huidige wet- en regelgeving voldoende mogelijkheden biedt.
7. Medewerkers zijn, als gevolg van de pilot, in een andere fase gekomen met andere vraagstukken:
 - Door het breed kijken en integrale werken heeft men ook beelden van de samenwerkingspartners gekregen, zonder dat altijd helder is of deze beelden realistisch zijn. Hierdoor ontstaan situaties waarin men meningen over de ander gaat krijgen (ze leunen achterover.... ze komen niet in actie.....);
 - Er zijn uiteenlopende verwachtingen tussen het vrijwillig en gedwongen kader, hier worden spanningen ervaren;
 - Medewerkers van de gemeente Weert voelen zich verantwoordelijk voor burgers waarover zorgen zijn. Men ervaart hierbij dat de buitenwereld (grote) verwachtingen heeft richting de gemeente in de zin van verantwoordelijkheden, zaken oppakken, regie nemen etc. Dit speelt het meest bij casuïstiek met ernstige problemen (meestal) op meerdere leefgebieden waarbij weinig oplossingsmogelijkheden zijn en/of weinig bereidheid tot verandering bij de cliënt. Langdurige betrokkenheid is nodig om te werken aan bereidheid tot verandering, dit vraagt een lange adem van

de cliënt en de hulpverleners. Tijdens dit proces blijven de zorgen uit de omgeving terecht voortbestaan waarmee druk kan ontstaan om in te grijpen. Tegelijkertijd is ingrijpen lang niet altijd mogelijk of ingrijpen biedt geen oplossing. Hierdoor kan spanning ontstaan tussen partners.

Samenvattend:

Het pilotteam is goed op weg geholpen in het breed kijken en integrale oplossingen zoeken. Er is sprake van enige verbreding naar de collega's uit het eigen team. De afwezigheid van de pilotleider heeft het proces gestagneerd. Een structurele coaching en supervisie lijkt noodzakelijk. De medewerkers zijn in een andere fase gekomen in samenwerking met elkaar en externe partners waarin centraal staat: verwachtingen en beelden over elkaar. In het bijzonder liggen hier ook vraagstukken over de rol van de gemeente en de (veronderstelde) verwachtingen van de buitenwereld.

Vervolg

Om de doelen van deze pilot te behalen is een vervolg op deze pilot is noodzakelijk.

Voorgesteld wordt deze pilot te verlengen met half jaar met een pilotleider van 16 uur per week.

In deze volgende fase dienen de volgende vragen beantwoord te worden:

1. Welke visie hebben we met elkaar (gemeente Weert en partners) op hulp-en dienstverlening gericht op integrale oplossingen voor burgers?
2. Wat betekent deze visie voor:
 - De competenties en het gedrag van medewerkers;
 - Werkprocessen (effectief en efficiënt) van de ketensamenwerking;
 - Gewenste cultuur;
 - Gewenste structuur (zoals overleg) en samenhang;
 - Eigenaarschap.
3. Hoe kunnen we deze visie, bijhorend gedrag en integrale samenwerking uitrollen naar alle uitvoerende medewerkers van de gemeente Weert en de partners? Met partners worden in de eerste instantie de partners van "Weert kan" bedoeld.
4. Wat is binnen de gemeente Weert structureel nodig aan coaching en supervisie voor de toekomst?