

Datum: _____ **Nr.:** _____
Van: het college van burgemeester en wethouders
Aan: de raad van de gemeente Roosendaal
Kopie aan: H. Polderman, M.Schoones, W. van den Heuvel, L.Heymans, H. Hermans, A. Snoeck, G. Obbink, S. de Bruijn, T.van den Hurk
Onderwerp: Toegang Sociaal Domein
Bijlage: Geen

Doel

In juli 2014 heeft het college van B&W als eindbeeld vastgesteld te streven naar één lokale, integrale en onafhankelijke Toegang voor het sociale domein in Roosendaal. In 'Decentralisaties in (lokale) samenhang' (vaststelling gemeenteraad - oktober 2014) en 'Gebundelde kracht' (vaststelling B&W - juli 2015) is een eerste aanzet gegeven voor een verdere concretisering. Deze aanzet is in de tweede helft van 2015 uitgewerkt in een ambitienotitie die onlangs door het college is vastgesteld. Hierin zijn de ambities verder uitgewerkt als leidraad voor de verdere ontwikkeling in 2016 en volgende. Doel van deze raadsmededeling is u hierover verder te informeren.

Inleiding

In 2015 is begonnen met het team Wmo en het CJG samen te voegen tot de gemeentelijke Toegang tot het sociaal domein. Ieder nog vanuit zijn eigen identiteit maar met de intentie om als één Toegang te opereren. Als eerste stapje op weg naar het eindbeeld dat het college van B&W in juli 2014 heeft vastgesteld: één lokale, integrale en onafhankelijke Toegang voor het sociale domein in Roosendaal. In 'Decentralisaties in (lokale) samenhang' (vaststelling gemeenteraad - oktober 2014) en 'Gebundelde kracht' (vaststelling B&W - juli 2015) is een eerste aanzet gegeven voor een verdere concretisering. Nu heeft het college van B&W de 'ambitienotitie Toegang' vastgesteld als verdere uitwerking en als leidraad voor het verder ontwikkelen van de gemeentelijke Toegang in de periode 2016 – 2018.

De centrale ambitie is "De Roosendaler één plek bieden voor alle vragen op het gebied van jeugd, wonen, werk, inkomen, welzijn en zorg. De inwoner kan hier rekenen op onafhankelijk en integraal advies en ondersteuning."

Informatie

Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten voor de verdere ontwikkeling van de Toegang zijn integraliteit en onafhankelijkheid. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de professionals alle aspecten die een rol spelen bij de problematiek (van het gezin) meenemen in de vraaganalyse en het gezinsplan. De werkwijze van de professionals is daarbij gericht op samenwerken, afstemming en gemeenschappelijkheid en samenhang in het resultaat.

De Toegang voert daarbij haar taak onafhankelijk uit. De inwoner kan er 100% zeker van kan zijn dat de advisering en ondersteuning die hij ontvangt maar om één ding draait: weer op zijn eigen kracht aan de samenleving deel nemen. Deze onafhankelijkheid vertaalt zich ook in een scheiding van vraag en aanbod. Partners die specialistische zorg bieden, hebben geen verantwoordelijkheid in de Toegang, maar kunnen desgewenst op basis van hun specifieke deskundigheid aan adviserende rol hebben bij complexe problematiek. Zij zijn belangrijk als expert en worden ook in die hoedanigheid verzocht om intensief samen te werken.

Taken

De belangrijkste taken van de Toegang zijn:

- inwoners met een (ondersteunings)vraag snel en adequaat de weg te wijzen;
- indien nodig te komen tot een individueel integraal ondersteuningsplan (maatwerk), waarin alle aspecten en oplossingen zijn afgewogen die een bijdrage leveren aan het op eigen kracht deelnemen aan de samenleving en het realiseren van de resultaten in het ondersteuningsplan.
- het snel bieden van kortdurende ondersteuning

Om dit te realiseren worden in 2016 stapsgewijs de volgende deeltaken geïntegreerd in de dienstverlening van de Toegang:

- het geven van Informatie en advies, incl. het versterken en ondersteunen voorliggend veld
- het signaleren, verbinden van inwoners aan inwoners
- vraagverheldering, uitvoeren van een quick scan.
- integrale vraaganalyse (in relatie tot maatwerkvoorzieningen)
- het maken van een integraal plan
- het toeleiden naar vrij toegankelijke voorzieningen
- het toeleiden naar niet vrij toegankelijke voorzieningen
- het voeren van regie op het integrale plan
- het bieden van lichte vormen van ondersteuning

Voor het uitvoeren van de taken is een brede kennis nodig op alle leefgebieden: daarbij valt te denken aan de gebieden jeugd, Wmo, welzijn, sociale problematiek, maatschappelijk werk, psychogeriatric, GGZ, dementie, niet aangeboren hersenletsel etc.

Om deze kennis en kunde in de Toegang te borgen wordt een nauwe samenwerkingsrelatie aangegaan met MEE en Traverse. Medewerkers van deze organisaties gaan voor een deel van hun tijd werken als onderdeel van de Toegang. Daarnaast worden hun werkprocessen voor hun werkzaamheden in het voorliggend veld afgestemd op die van de Toegang. Hierdoor worden met name taken als vroegsignalering en het bieden van lichte ondersteuning onderdeel van het taakveld van deze netwerkorganisatie. Daarnaast wordt deskundigheid op specifieke terreinen zoals GGZ, dementie e.d. geborgd in de Toegang.

Aansluiting vitale wijken en dorpen

De reeds in gang gezette ontwikkeling van 'werken op de vindplaatsen in de wijk' door de medewerkers van de Toegang wordt in 2016 gecontinueerd en uitgebreid. Doel is dat inwoners

hierdoor deze professionals kunnen vinden in hun dagelijkse leefomgeving en dat de medewerkers van de Toegang zelf hun werkzaamheden uitvoeren in nauwe samenwerking met de andere op wijk- of buurtniveau werkzame professionals en vrijwilligers.

Stapsgewijs

Per 1 maart 2016 worden de gemeentelijke teams Wmo en CJG samengevoegd tot één team Toegang. Vervolgens zal het jaar 2016 gebruikt worden om de taken van dit team en die van MEE en Traverse verder op elkaar af te stemmen en waar wenselijk te integreren.

Per 1 december 2016 moeten daarbij de volgende resultaten zijn bereikt:

- Inwoners kunnen bij één Toegang (fysiek, digitaal, telefonisch) hun vraag stellen en ontvangen een integrale dienstverlening.
- Er is één telefonisch meldpunt voor alle inwoners in de gemeente Roosendaal.
- De Toegang is eenduidig, duidelijk herkenbaar en makkelijk toegankelijk voor de inwoners.
- De Toegang heeft een eenduidige en herkenbare informatieve omgeving (één website, folders, etc.) die inwoners adviseert op alle leefgebieden.
- De inwoner ontmoet de professional in principe in de wijk maar kan ook terecht op 1 fysieke locatie. Deze fysieke locatie bevindt zich aan de Dunantstraat.
- De inwoner kiest zelf de aanbieder bij het arrangement.
- De inwoner beoordeelt jaarlijks de geleverde kwaliteit en bepaalt de gewenste kwaliteit door de Toegang.

Het dienstverleningsconcept van de gemeente inclusief visie op digitale dienstverlening is leidend. Dit wordt op maat voor de Toegang ingericht: persoonlijk waar het moet, digitaal waar het kan. De website (ofwel pagina's van de Toegang op de gemeentelijke website, ofwel een aparte website) sluit aan bij deze principes en wordt centraal beheerd. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het klantcontactcentrum van de gemeente. Dit betekent 1 fysiek loket voor het Sociale Domein (de Toegang), 1 algemeen gemeentelijk callcenter dat standaardvragen kan beantwoorden die ook op website terug te vinden zijn (eerste lijns) en een 2e lijns callcenter voor maatwerkvragen.

Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,



Met vriendelijke groet,

H.J. Polderman

wethouder voor Zorg en Welzijn