



Het Sociaalplein in Heerhugowaard

concept werkdocument

Inhoudsopgave

Voorwoord	p. 3
1. Waarom een Sociaalplein?	p. 4
2. Voor wie is Het Sociaalplein?	p. 5
3. Sociaalplein als netwerk	p. 6
4. Infrastructuur	p. 9
5. Kunnen we Het Sociaalplein in de buurt organiseren?	p. 10
6. Bouwstenen	p. 11
7. Vragen	p. 15
Bijlage 1: Partijen in het huidige netwerk	p. 16
Bijlage 2: Wijkindeling MET-teams	P. 17

Voorwoord

Sinds 1 januari 2015 is Het Sociaalplein in Heerhugowaard officieel geopend. In Heerhugowaard werken de gemeente, een aantal instellingen uit het sociaal domein én inwoners als een netwerk samen. Een netwerk dat de toegang tot zorg en gemeentelijke voorzieningen in goede banen leidt.

Op dit moment is Het Sociaalplein nog in ontwikkeling. Samen met inwoners en organisaties in Heerhugowaard, willen we kijken hoe we Het Sociaalplein nog toegankelijker en overzichtelijker kunnen maken. De gemeente neemt in dit proces de regie, de inwoner staat centraal.

Met dit werkdocument willen wij u laten zien waar Het Sociaalplein op dit moment uit bestaat en nodigen wij u uit om mee te denken over mogelijkheden voor verdere ontwikkeling van het netwerk en de infrastructuur. Bijvoorbeeld over welke partijen in de (nabije) toekomst aan Het Sociaalplein kunnen worden toegevoegd om de vraagverkenning te versterken? Hoe kunnen de partners van het Sociaalplein nog beter samenwerken in de buurt?

Dit werkdocument is onderdeel van het veranderproces. Het doel van het werkdocument is niet om uitputtend te zijn, maar om richting te geven aan het gesprek dat de gemeente met de verschillende partijen van het netwerk zal voeren. Op basis van nieuwe inzichten en afspraken zal het document worden aangepast.

1 april 2015

1. Waarom een Sociaalplein?

‘Iedereen in Heerhugowaard doet mee in de samenleving,’ dat is het uitgangspunt van de Strategische kadernota Sociaal Domein die november 2012 is vastgesteld binnen onze gemeente. De nieuwe Wmo, Jeugdwet en Participatiewet zijn sinds 1 januari jl. een feit. Deze nieuwe wetgeving vraagt om meer samenhang tussen de beleidsvelden WMO, zorg, jeugdhulp en sociale zekerheid binnen de gemeente. En een nauwere samenwerking tussen gemeente, professionals en inwoners om de toegang tot zorg en gemeentelijke voorzieningen in goede banen te leiden. Deze nieuwe samenwerking noemen wij Het Sociaalplein. Het Sociaalplein is een netwerk van organisaties (zie paragraaf 3) waarin bestaande netwerken als het Centrum voor Jeugd en Gezin op zullen gaan. Het Sociaalplein is goed bereikbaar via een website, een telefoonnummer en via een loket in het gemeentehuis¹.

De uitgangspunten van Het Sociaalplein zijn de volgende:

- De partijen van het netwerk vormen samen de toegang
- Vragen worden op dezelfde wijze verkend
- Professionals leren van elkaars werk, werkwijze en kennis
- De toegangsfunctie van de gemeente vervlechten met de zorgketen
- Meervoudig complexe situaties worden in overleg tussen de verschillende partijen van Het Sociaalplein toegewezen aan één regiehouder

Noot 1 Het gemeentehuis wordt medio 2015 omgedoopt tot Huis van Heerhugowaard

2. Voor wie is Het Sociaalplein?

Het Sociaalplein is er voor alle inwoners en organisaties van Heerhugowaard. Zij kunnen hier zowel fysiek als digitaal (zie paragraaf 3) terecht met al hun vragen en ideeën die iets te maken hebben met het sociaal domein. Van vragen over huishoudelijke hulp en dagbesteding, tot vragen over opvoeding en solliciteren. Voor de inwoners van Heerhugowaard heeft de gemeente een [flyer](#) en een [folder](#) ontwikkeld.

Van onze inwoners en organisaties verwachten wij het volgende²:

- Iedereen neemt verantwoordelijkheid voor zichzelf en voor elkaar, is eigenaar van zijn eigen proces en biedt ondersteuning aan anderen
- Iedereen is in principe zelfredzaam, er is hulp voor wie dat nog niet is of niet kan worden
- Iedereen levert naar vermogen een bijdrage aan de maatschappij
- We gaan uit van de kracht van de inwoners en organisaties

Uit het Collegeprogramma: 'Samen leven' (2014-2018): 'Iedereen die kan, ook mensen die niet werken, mag in zijn of haar kracht gezet worden en draagt naar vermogen bij. Dit gewenste resultaat zal mee worden genomen in het op te stellen gemeentelijk beleid in navolging van de landelijke mogelijkheden voor wederkerige verwachtingen. De gemeente zal steeds vaker een moreel appel op burgers doen voor het leveren van een maatschappelijke tegenprestatie.'

Het Sociaalplein is ook een bron van informatie voor beleidsmakers en bestuurders; zowel van de gemeente alsook de andere organisaties.

Noot 2 Strategische kadernota Sociaal Domein 2012

3. Sociaalplein als netwerk

Het Sociaalplein is een netwerk van de gemeente en organisaties die een functie vervullen in het sociale domein. In deze paragraaf lichten we toe wat een netwerk als samenwerkingsvorm inhoudt, staan we stil bij de vervlechting van de zorgketen en het sociaal domein en beschrijven we de werkwijze van organisaties op Het Sociaalplein.

Netwerk

Een netwerk is een open samenwerkingsvorm van meerdere organisaties. Deze organisaties werken met elkaar samen vanuit een gemeenschappelijk belang en zijn wederzijds afhankelijk in het realiseren van hun doelstellingen. Een netwerk heeft een aantal eigenschappen:

- De grootte van een netwerk is flexibel; afhankelijk van de vraag zullen meer of minder organisaties zich bij dit netwerk aansluiten
- Organisaties in een netwerk houden een hoge mate van autonomie
- Organisaties in een netwerk spreken gezamenlijk spelregels af die richting geven aan de werkwijze; deze regels zijn flexibel
- Organisaties in een netwerk delen bepaalde middelen en informatie met elkaar
- Afhankelijk van de vraag ontstaan binnen een netwerk verschillende samenwerkingsverbanden

Vervlechting zorgketen en sociaal domein

Het uitgangspunt is dat in principe elke inwoner of elk gezin het moet kunnen redden met de eigen mogelijkheden en de mogelijkheden binnen hun eigen netwerk en de eigen wijk. Eventuele hulp of ondersteuning vanuit Het Sociaalplein is erop gericht deze eigen kracht te versterken. Pas als de geboden ondersteuning niet toereikend is, spelen zorgpartijen een rol. Vragen en problemen van inwoners liggen vaak niet op één 'leefgebied', maar kunnen op meerdere leefgebieden spelen. In het netwerk van Het Sociaalplein zullen de zorgketen en het sociaal domein (werk en inkomen, wonen, participatie,

onderwijs en jeugd) vervlochten worden. Onderstaande afbeelding van zorgverzekeraar VGZ is ons uitgangspunt³. Zowel partijen uit de zorgketen, als partijen uit het sociaal domein staan dicht bij de inwoners. Partijen uit het sociaal domein kunnen combineren en snel opschalen als dat noodzakelijk is en partijen uit de zorgketen kunnen hun inzet versterken met collega's vanuit het sociaal domein. Binnen het sociaal domein zelf ligt de uitdaging om voorliggende voorzieningen goed te benutten. Bijvoorbeeld door bewoners toe te leiden naar sportvoorzieningen of activiteiten, vrij toegankelijke trainingen en culturele activiteiten.



Werkwijze Sociaalplein

De partijen op Het Sociaalplein werken samen om de toegang tot zorg en gemeentelijke voorzieningen in goede banen te leiden. De kernpartners van het netwerk zijn op dit moment vijf partijen (zie bijlage 1), andere organisaties kunnen zich bij het netwerk aansluiten. De huidige partijen op Het Sociaalplein hebben spelregels over een integrale werkwijze afgesproken. Deze gaan over vraagverkenning, het klantproces, het uitgangspunt '1 gezin, 1 plan' en verantwoordelijkheid binnen het netwerk.

Noot 3 Heerhugowaard zal het begrip 'wijkteam' echter niet gebruiken.

Vraagverkenning en klantproces

Medio 2015 voeren alle partijen op Het Sociaalplein met de vraagverkenning op dezelfde wijze uit. Dit betekent onder andere dat elke professional aftast of er op meerdere terreinen vragen spelen of problemen zijn. Als het netwerk en eigen kracht niet toereikend is - en de vraag eenduidig, start de intake. Bij 'meervoudig complexe problematiek' volgt een gezamenlijk intake traject. De intake houdt in dat inwoner(s) en de professional samen een plan van aanpak opstellen. Er volgt een advies van de professional over welke ondersteuning nodig is; een ondersteuningsarrangement. Waar mogelijk schrijft de bewoner een eigen persoonsgebonden budget (PGB) plan.

De intake wordt gedaan door de professional van het betreffende domein (intake voor een Wmo voorziening gebeurt door Wmo consultants, intake voor Jeugdhulp door Jeugd & Gezinscoach, huisarts of gedwongen kader). Bij aanspraak op jeugdhulpvoorzieningen ligt de besluitvorming bij jeugddeskundige van de gemeente. De beschikkingen (besluit over inzet individuele voorziening) wordt resultaatgerichte geformuleerd, vooruitlopend op resultaatgerichte financiering van individuele voorzieningen.

Het ondersteuningsarrangement wordt uitgevoerd door de inwoner zelf of iemand in het netwerk (eigen kracht), een vrijwilliger in de nabije omgeving (buurkracht), met behulp van voorliggende voorzieningen⁴ en met ondersteuning van zorgaanbieders. Dezelfde partijen die de intake hebben gedaan, zijn verantwoordelijk voor de nazorg.

1 gezin, 1 plan

Het uitgangspunt op Het Sociaalplein is: 1 gezin, 1 plan. Ook in het collegeprogramma 'Samen leven' (2014-2018) wordt verdergaande en verregaande invoering van '1 gezin, 1 plan' genoemd. In het kort is het streven van deze methode dat één gezin samen met één hulpverlener een plan van aanpak opstelt, hoe complex de situatie van het gezin ook is. Deze hulpverlener betreft namens het gezin de partijen die belangrijk zijn voor de uitvoering.

Verantwoordelijkheid

Alle organisaties op Het Sociaalplein blijven verantwoordelijk voor het handelen van de eigen professionals. De coördinator van Het Sociaalplein is verantwoordelijk voor het organiseren van het afstemmingsoverleg, het bewaken van de samenwerking en uitbouwen en onderhouden van het netwerk.

Noot 4 Bijvoorbeeld de HugoHopper, maaltijdvoorzieningen en trainingsaanbod van het CJG

4. Infrastructuur

De gemeente Heerhugowaard ondersteunt Het Sociaalplein op dit moment met een infrastructuur die bestaat uit een fysiek loket, telefoonlijn en een website. Vragen van inwoners en organisaties op het gebied van het sociaal domein kunnen via het loket of de website bij de partijen op Het Sociaalplein terecht komen. Partijen op Het Sociaalplein kunnen vragen ook nog steeds via de eigen organisatie- of via andere organisaties krijgen.

Inloop en bereikbaarheid

Inwoners en vertegenwoordigers van organisaties kunnen telefonisch contact opnemen of binnenlopen in het gemeentehuis (ook zonder afspraak) en worden door een informatrice te woord gestaan. Op basis van de vraagverkenning wordt de betreffende persoon doorgeleid naar één van de partijen op Het Sociaalplein. Deze partij pakt vervolgens de intake verder op (zie paragraaf 3). Waar mogelijk worden bewoners op hun eigen kracht gewezen en hoeft er geen intake plaats te vinden.

Het Sociaalplein elke werkdag van 10:00 tot 17:00 open en bereikbaar op het nummer: 14 072.

Website

Inwoners en organisaties kunnen ook online informatie vinden over hun vraag. Op de website www.hetsociaalplein.nl (voorheen de 'ZorgWelzijnWijzer') kunnen zij een zoekvraag intypen en krijgen vervolgens suggesties voor een antwoord of een oplossing. Daarnaast kunnen inwoners op deze website verhalen van andere inwoners met specifieke (sociale) vragen lezen en meer informatie over relevante organisaties en websites vinden. Mocht de inwoner onvoldoende informatie vinden en toch nog met een vraag blijven zitten, dan kan die vraag via de website aan Het Sociaalplein gesteld worden.

5. Kunnen we Het Sociaalplein in de buurt organiseren?

De overleggen van Het Sociaalplein en het loket van Het Sociaalplein zijn op dit moment nog centraal georganiseerd. Een aantal relevante partijen in het sociaal domein in Heerhugowaard werkt echter vooral op buurtniveau:

- Sinds 1 januari zijn in Heerhugowaard vier MET-teams actief met ieder hun eigen wijken (zie bijlage 2). Deze teams bestaan uit maatschappelijk werkers, jongerenwerkers en opbouwwerkers.
- Huisartsen werken op voornamelijk op buurtniveau.
- Jeugd- en Gezinscoaches zijn verbonden aan basisscholen, deze zijn sterk ingebed binnen de buurt.
- De wijkverpleegkundige S1 is speciaal aangesteld voor de verbindingen op buurtniveau.

Om beter op de huidige werkwijze van de partners uit het netwerk aan te sluiten zal het netwerk van Het Sociaalplein in de loop van dit jaar buurtgericht georganiseerd worden. De MET-teams vormen het startpunt en worden versterkt met expertise van: de huisarts (of praktijkondersteuner), de Jeugd- en Gezinscoach, Wmo-consulent en de wijkverpleegkundige. Of de inzet van een consulent Werk en Inkomen of schuldhulpverlening hierbij ook een toegevoegde waarde heeft, wordt onderzocht. Ook de afstemmingsoverleggen worden mogelijk buurtgericht georganiseerd, zodat de verschillende professionals in de buurt gezamenlijk de meest geschikte regiehouder kunnen aanwijzen. In de nieuwe situatie kunnen inwoners Het Sociaalplein nog steeds via de website, het telefoonnummer en het loket bereiken.

6. Bouwstenen

Om het netwerk van Het Sociaalplein goed te laten functioneren en in de loop van dit jaar op buurtniveau te organiseren, is een aantal bouwstenen nodig: de afstemming tussen de partijen in het netwerk moet georganiseerd worden, inwoners en organisaties in Heerhugowaard moeten over Het Sociaalplein worden geïnformeerd en de kwaliteit van Het Sociaalplein moet gegarandeerd zijn. De gemeente heeft een aantal van deze bouwstenen ontwikkeld; deze zullen gedurende het jaar worden aangevuld in overleg met het netwerk. De bouwstenen zijn nog niet in cement gegoten, noch verplicht voor alle organisaties die verbonden zijn met het Sociaalplein.

Afstemmingsoverleg

De eerste bouwsteen is het afstemmingsoverleg. Dit overleg vindt inmiddels op centraal niveau plaats, één uur per week. Vragen die bij één van de partijen op Het Sociaalplein binnenkomen en die minder eenduidig zijn, worden hier ingebracht en alle partijen op Het Sociaalplein nemen hieraan deel. Bij een meervoudig complexe situatie wijzen de professionals gezamenlijk een regiehouder aan die samen met de inwoner een plan van aanpak maakt en de afstemming tussen verschillende partijen op zich neemt. Als er kinderen onder de achttien bij het vraagstuk betrokken zijn, is de Jeugd & Gezinscoach altijd regiehouder. In geval van gedwongen kader neemt de Jeugd- en Gezinsbeschermer de regie.

In de loop van dit jaar wordt het afstemmingsoverleg wellicht op wijkniveau georganiseerd.

Communicatie over Het Sociaalplein

De tweede bouwsteen is communicatie. Zoals eerder genoemd heeft de gemeente Heerhugowaard voor inwoners een [flyer](#), een [folder](#) en een [website](#) ontwikkeld, met informatie over Het Sociaalplein en het type vragen waarmee inwoners bij Het Sociaalplein terecht kunnen. Het komende jaar zal de

gemeente de ontwikkelde informatie verder verspreiden en via lokale kranten hierover berichten. Er is ook aandacht voor het informeren van de politieke leiding; er komen jaar- 4- en 8-maands rapportages waarin de voortgang van Het Sociaalplein wordt weergegeven.

Verbreiding van het netwerk

De derde bouwsteen 'Verbreiding van het netwerk' is gericht op de ontwikkeling van het netwerk. De wijkverpleegkundige wordt aan Het Sociaalplein toegevoegd, de intake Woningurgenties wordt naar Het Sociaalplein verplaatst en de gemeente stelt een netwerkbijeenkomst voor.

Inzet wijkverpleegkundige (S1)

De functie van S1 wijkverpleegkundige is nieuw. De taak van de S1 wijkverpleegkundige is om contacten uit het (sociale) netwerk binnen een wijk (dus de aanbieders van zorg en welzijn) aan te gaan en te onderhouden. Dit met het oog op passende zorg, waarbij mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen én waarbij zij zelf de regie behouden. (Bron: ZonH)

Woningurgenties

Vanaf 1 juli 2015 zal de gemeente Heerhugowaard zelf de vraagverkenning en intake van woningurgenties uitvoeren. Vooralsnog ligt deze verantwoordelijkheid belegd bij de centrumgemeente die deze taak heeft uitbesteed. De ontwikkeling van Het Sociaalplein maakt het mogelijk om ook dit expertiseveld op te nemen binnen de lokale geledingen. Vragen omtrent woningurgenties sluiten nauw aan bij de andere onderdelen van Het Sociaalplein. De besluitvorming zal blijven liggen bij de onafhankelijke regionale urgentiecommissie.

Netwerkbijeenkomst

Dit jaar zal vanuit Het Sociaalplein een netwerkbijeenkomst georganiseerd worden. De organisatie van deze bijeenkomst ligt bij de netwerkpartners (de gemeente kan eventueel ondersteunen). De invulling van de bijeenkomst is afhankelijk van de wens van het netwerk. Wij verwachten dat er aandacht zal zijn voor kennisdeling en doorontwikkeling van Het Sociaalplein.

Kwaliteit

De laatste bouwsteen 'Kwaliteit' bestaat uit een aantal leerlijnen voor professionals en het faciliteren van kennisdeling tussen de zorgketen en het sociaal domein.

Leerlijn Vraagverkenning

In de leerlijn vraagverkenning leren professionals hoe zij aan de hand van een brede vraagverkenning (zie paragraaf 3) de vraag, het netwerk en de mogelijkheden van de inwoners zelf (eigen kracht) in kaart kunnen brengen. Professionals leren hoe zij de verschillende fases in de toeleiding (vraagverkenning, doorverwijzen, intake) onderscheiden en valse verwachtingen bij inwoners kunnen voorkomen. Daarnaast leren de professionals hoe zij in Mens Centraal kunnen registreren.

Deze leerlijn wordt in samenwerking ontwikkeld; waarschijnlijk bestaat het twee dagdelen en een of twee coachgesprek(ken).

Leerlijn Intake

Om volgens het uitgangspunt 1gezin, 1plan te kunnen werken, zou het waardevol kunnen zijn dat een aantal professionals (dat al veel ervaring met generalistisch werken heeft) niet alleen de intake voor zijn of haar eigen domein, maar ook de intake voor een ander domein kan doen. Kansen op korte termijn liggen bij de intake Wmo; met name kleine ondersteuningsvoorzieningen zoals huishoudelijke hulp 1. In een later stadium zullen ook de intake processen van jeugd, schuldhulpverlening en zorg worden onderzocht. Eerste stap is het verwoorden van kwaliteitseisen bij de poortwachtersfunctie voor Wmo voorzieningen; daarbij is extra aandacht voor het verwoorden van resultaten voor de individuele voorzieningen – ter voorbereiding op resultaatgerichte financiering. Vervolgens kan een selecte groep professionals (bijvoorbeeld wijkverpleegkundigen, Jeugd & Gezinscoaches en werkers van Vangnet en Advies GGD) een leerlijn volgen om de specifieke details over de intake Wmo in de vingers te krijgen. Het aantal dagdelen dat voor deze leerlijn staat, zal nog worden bepaald.

Leerlijn Regievoeren (meervoudig complexe vragen)

De laatste leerlijn gaat over regievoeren. Regievoeren is een belangrijke vaardigheid op Het Sociaalplein, waar per gezin één coördinator aangewezen wordt.

De regisseur moet de taken en bevoegdheden in het netwerk kunnen onderscheiden en zicht houden op verschillende besluitprocedures waar een gezin met meervoudig complexe vragen mee te maken heeft. Het aantal dagdelen dat voor deze leerlijn staat, zal nog worden bepaald.

Kennisdelen met medische verwijzers

Om op Het Sociaalplein de vervlechting tussen de zorgketen en het sociaal domein te stimuleren, zal de gemeente het delen van kennis faciliteren. Focus ligt bij partijen binnen de jeugdhulp zoals GGD, huisartsen (inclusief praktijkondersteuners), Jeugd & Gezinscoaches en Jeugddeskundigen. Mogelijk wordt er een combinatie gemaakt met S1 wijkverpleegkundigen en Wmo consulenten. De werkvorm is nog niet bekend; mogelijk een bijeenkomst of misschien individuele bezoeken bij huisartsen.

7. Vragen voor de doorontwikkeling van Het Sociaalplein

In overleg met partijen die deelnemen aan het huidige netwerk van Het Sociaalplein én met partijen die in de toekomst bij dit netwerk willen aansluiten, willen wij de volgende vragen beantwoorden:

- Welke partijen zouden in de toekomst kunnen aanhaken bij Het Sociaalplein? En welke ondersteuning is nodig om het netwerk uit te breiden?
- Hoe borgen we de kwaliteit op Het Sociaalplein? Zijn de bovengenoemde leerlijnen de juiste? Is dit voldoende om kwaliteit te garanderen?
- Hoe kunnen we inwoners bij Het Sociaalplein betrekken?
- Hoe kan de informele zorg bij Het Sociaalplein in de wijken betrokken worden?
- Wegen de investeringen op tegen de kosten?

Bijlage 1: Partijen in het huidige netwerk

Een netwerk is geen statisch geheel, er is altijd ruimte voor nieuwe partijen. Sinds 1 januari jl. vormen de volgende partijen de basis van het netwerk van Het Sociaalplein:

1. Het netwerk van het Centrum voor Jeugd en Gezin
 - Jeugd & gezinscoaches
 - Jeugd gezondheidszorg
 - Opvoedspreekuur
2. Halte Werk;
 - Werk en inkomensconsulenten
 - Schuldhulpverlening
3. MET-team
4. Wijkverpleegkundigen S1, Eveen & DPRS
5. Gemeente Heerhugowaard:
 - Wmo-consulent
 - Leerplicht ambtenaar en leerlingen vervoer
 - Jeugddeskundige

Het komende jaar zal bekeken worden of ook andere partijen uitgenodigd kunnen worden. Wij denken onder andere aan praktijkondersteuners van de huisartsen en vrijwilligersorganisaties, maar zijn benieuwd naar de ideeën van inwoners en partijen in het sociaal domein.

Bijlage 2: Wijkindeling van MET-teams

De vier MET-teams werken met de onderstaande wijkindeling.

MET-team1: Schilderwijk, de Noord, Heemradenwijk, de Draai, bedrijventerreinen

MET-team 2: Planetenwijk, Schrijverswijk, Bomenwijk, Stationsplein

MET-team 3: Stadshart, Edelstenenwijk, Molenwijk, Rivierenwijk, Oostertocht, het Kruis

MET-team 4: Buttershuizen, Zuidwijk, Stad van de Zon, Huygenhoek

Bijlage 3: Wie doet wat wanneer?

Volgt later.