

## SOCIAAL DOMEIN

### Koersplan Sociaal Domein 2020 – 2023

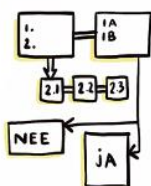
De Koers in het Sociaal Domein van de gemeente Uithoorn voor de komende jaren



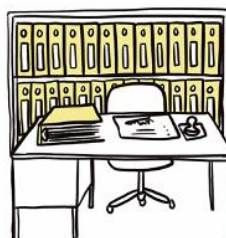
*Van verkokering naar verbinding*



*Van individu naar samen sterk*



*Van systeemgericht naar mensgericht*



*Van controle naar regelluw*



*Van beperking naar talent*



*Van tellen naar vertellen*

## Voorwoord

Prettig wonen, je eigen boontjes doppen en je buurvrouw- en buurman een handje helpen als dat nodig is, dat is wat vrijwel elke inwoner van Uithoorn en De Kwakel nastreeft. En gelukkig lukt dat de meeste mensen ook. Maar het geldt niet voor iedereen. Soms heb of krijg je te maken met een beperking, gebeuren er onverwachtse dingen of heb je wat meer pech en wat minder geluk, waardoor het even niet meer lukt om op eigen benen te staan. Dan staat de gemeente voor je klaar om met je mee te denken wat nodig is om mee te kunnen doen en om de juiste ondersteuning te organiseren. De gemeente Uithoorn wil graag een gemeente zijn waar iedereen zich welkom voelt en mee kan doen.

Doen we dan als gemeente de juiste dingen en doen we ze goed? Dat waren de twee vragen waarmee we de afgelopen maanden aan de slag zijn gegaan. We hebben gesproken met inwoners, instellingen, ondernemers en kritisch naar onszelf gekeken.

Wat duidelijk is, is dat we gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een samenleving waarin we omkijken naar elkaar, waarin we respect hebben voor elkaar, waar iedereen de kans krijgt zich te ontwikkelen en mensen zich vrij voelen om hulp te vragen en te bieden. Wat ook duidelijk is, is dat we daar nog niet zijn. We moeten dingen anders doen om dat ideaal te bereiken. Daar hebben we zin in, we gaan ermee aan de slag!

Ik wil graag iedereen bedanken die meegewerkt heeft aan dit koersprogramma. Alle mensen die gesprekken hebben gevoerd, die hebben meegedacht en die hier een geheel van hebben gemaakt.

Samen maken we de samenleving!

Ria Zijlstra, Wethouder Sociaal Domein van de Gemeente Uithoorn





## Inhoud

Voorwoord.....	2
Inleiding.....	4
Leeswijzer.....	5
1. Sociaal Domein Uithoorn.....	5
1.1 Algemeen.....	6
1.2 Uitdagingen.....	8
2. Een gezamenlijk proces.....	10
2.1 Evaluatieproces.....	11
2.1.1 Evaluatie Koers Sociaal Domein 2014-2017.....	11
2.1.2 Wat vinden onze inwoners?.....	12
2.1.3 Wat vinden professionals?.....	12
2.1.4 Wat vinden de studentconsultants van Solve?.....	13
2.1.5 Wat kunnen we leren van de pilots?.....	13
3. Koerswaarden.....	16
3.1 Mensgericht.....	16
3.2 Integraal.....	17
3.3 Samen.....	17
4. De koers voor de komende jaren.....	18
4.1 Van individu naar samen sterk.....	19
4.3 Van beperking naar talent.....	20
4.4 Van controle naar regelluw.....	20
4.5 Van systeemgericht naar mensgericht.....	21
4.6 Van tellen naar vertellen.....	22
4.7 Een andere rol voor de gemeente en inwoners.....	22
5. Koersagenda, wat gaan we doen?.....	24
6. Begroting en effectindicatoren.....	27
6.1 Effectindicatoren.....	27
Bijlage 1 Het Sociaal Domein in cijfers.....	29
Bijlage 2 Onderzoek Hogeschool van Amsterdam.....	35
Bijlage 3 Prestatie indicatoren.....	38

## Inleiding

Voor u ligt het Koersplan sociaal domein voor de komende jaren. Dit Koersplan beschrijft de visie, onderliggende waarden, doelen en acties voor de periode 2020-2023 in het sociaal domein van Uithoorn. Dit plan heeft een kader-stellende functie voor zowel beleid als uitvoering.

De Koers Sociaal Domein is een stip op de horizon en een gezamenlijke gekozen richting waarin gemeente, partners en bewoners samen en integraal zullen ontwikkelen. Integrale samenwerking is al in gang gezet en we constateren dat het nog beter kan en moet. De geformuleerde koerswaarden, omdenkers en koersagenda zijn ondersteunend aan een groeimodel waarin we de komende jaren gezamenlijk moeten groeien.

Onze ambitie is dat inwoners onze samenleving ervaren als levendig en hier actief aan deel nemen. Hierbij zijn inwoners optimaal zelfredzaam en nemen zo veel mogelijk zelfstandig deel aan de samenleving. Diegenen die het nodig hebben krijgen passende zorg en voorzieningen geboden die de kwaliteit van hun leven vergroot.

In de periode 2014-2017 speelden de decentralisaties van de drie wetten Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), Jeugdzorg en Participatiewet een belangrijke rol en lag de nadruk vooral op de transitie, de technische overdracht van de verantwoordelijkheid en uitvoering van Rijk naar gemeente. Nu de gemeente deze taken al een aantal jaren uitvoert, komt de nadruk te liggen op de transformatie. We gaan naar een participatiesamenleving, waarin mensen meedoen naar vermogen, met eventuele ondersteuning van de gemeente. Betekent dit een andere manier van denken en handelen binnen het sociaal domein?

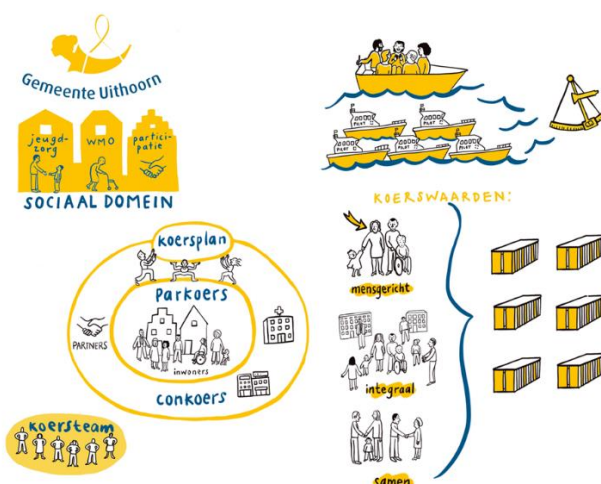
Om deze vraag te beantwoorden stellen we onszelf, inwoners en professionals de volgende



vragen in het koersproces: Liggen we nog op koers? Doen we nog de goede dingen, sluiten we nog aan op behoeftes? Doen we de dingen goed of moet het op een andere manier? Om het antwoord te krijgen op deze vragen hebben we een breed participatieproces met maatschappelijke partners, beleidsmakers, vrijwilligers en inwoners doorlopen en zijn bestaande wetten, beleidskaders<sup>1</sup> en het koersprogramma Sociaal domein 2014-2017 betrokken.

---

<sup>1</sup> O.a. Strategische visie 2030, coalitieakkoord 2018-2022, Strategische visie Uithoorn 2030, College Uitvoeringsprogramma 2018-2022, Visie op dienstverlening gemeente Uithoorn: actief verbonden, Gezondheidsnota 2019-2022: Uithoorn gezonder en gelukkiger, Armoede en schuldenbeleid: De touwtjes aan elkaar knopen, Kadernota re-integratie 2017-2020: Hoe het werkt?



Aan de hand van onderstaande praatplaat is de gemeente actief naar inwoners toegegaan om het gesprek te voeren. De praatplaat geeft in het kort weer wat het sociaal domein is, welk proces doorlopen is om tot het Koersplan te komen, welke input gevraagd is van alle deelnemers aan het participatieproces en wie het Koersplan faciliteert. Het Koersteam bestaat uit medewerkers van de gemeente en Duo+ en heeft een faciliterende rol.

## Leeswijzer

In Hoofdstuk 1 'Sociaal domein van Uithoorn' wordt kort weergegeven wat we onder het sociaal domein verstaan en wat de uitdagingen zijn waar we voor staan. Het proces van de totstandkoming van deze nota, de uitkomsten van de evaluatie en het participatieproces staan in hoofdstuk 2 'een gezamenlijk proces'. In Hoofdstuk 3 zijn de koerswaarden gevuld met de opgehaalde signalen. Deze signalen leiden tot de visie en is te lezen in Hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 is een Koersagenda opgenomen die bestaat uit activiteiten (projecten) die tevens dienen als voortuig om de gewenste transformatie, cultuuromslag, te bewerkstelligen. De Koersagenda is niet statisch, daar waar activiteiten (projecten) zijn geëvalueerd en afgerond kunnen andere worden toegevoegd. Het laatste hoofdstuk geeft zicht op de financiën en indicatoren.

De bijlagen bestaan uit 'het sociaal domein in cijfers', het 'onderzoek Hogeschool van Amsterdam' en een voorzet van prestatie indicatoren.

Het Koersplan is interactief en verbindt tekst, beeld en film. Zo wordt de stem van inwoners en professionals verbeeld door het Uithoornse figuurtje dat middels quotes citeert wat is gezegd. En zo staan in het Koersplan twee praatplaten (1.0 hierboven en 2.0 aan het einde van het plan) die de aanvang en het resultaat van het Koersproces verbeelden.



# 1. Sociaal Domein Uithoorn



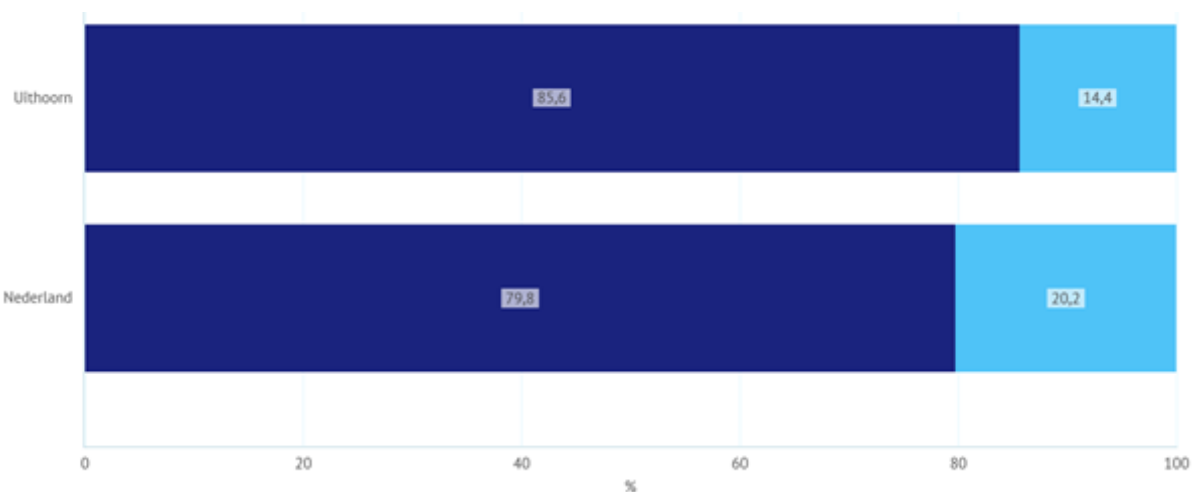
## 1.1 Algemeen

De term 'sociaal domein' omvat alle inspanningen die de gemeente en haar maatschappelijke partners verrichten rond werk, inkomen, participatie, welzijn, zorg en jeugd. Hierbij hebben we te maken met verschillende wetten: de Wmo 2015, de Participatiewet, de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en de Jeugdwet. Met elkaar hebben we de taak de inwoners van Uithoorn te ondersteunen om zo zelfstandig mogelijk te leven. Hiervoor is een groot aanbod aan voorzieningen zowel preventief als verzorgend.

Het speelveld van het sociaal domein is groot en complex zowel qua problematiek als de specialismen die hiervoor nodig zijn. Dit is ook zichtbaar in de uitvoering. Zo wordt samen gewerkt met meer dan 100 aanbieders, het voorveld (algemene voorzieningen) en met diverse regionale samenwerkingsverbanden onder andere op het gebied van openbare gezondheidszorg, beschut werk en inkoop gespecialiseerde jeugdzorg.

In Uithoorn en de Kwakel zien we dat het percentage huishoudens zonder voorzieningen in het sociaal domein ligt op 85,6% (figuur 1)<sup>2</sup>. Dit is hoger dan het Nederlands gemiddelde (79,9%). Vanaf 2015 zien we in Uithoorn een stijging van 2% in het aantal huishoudens met een voorziening. Landelijk is een (nog grotere) stijging te zien.

Huishoudens zonder en met zorg en ondersteuning

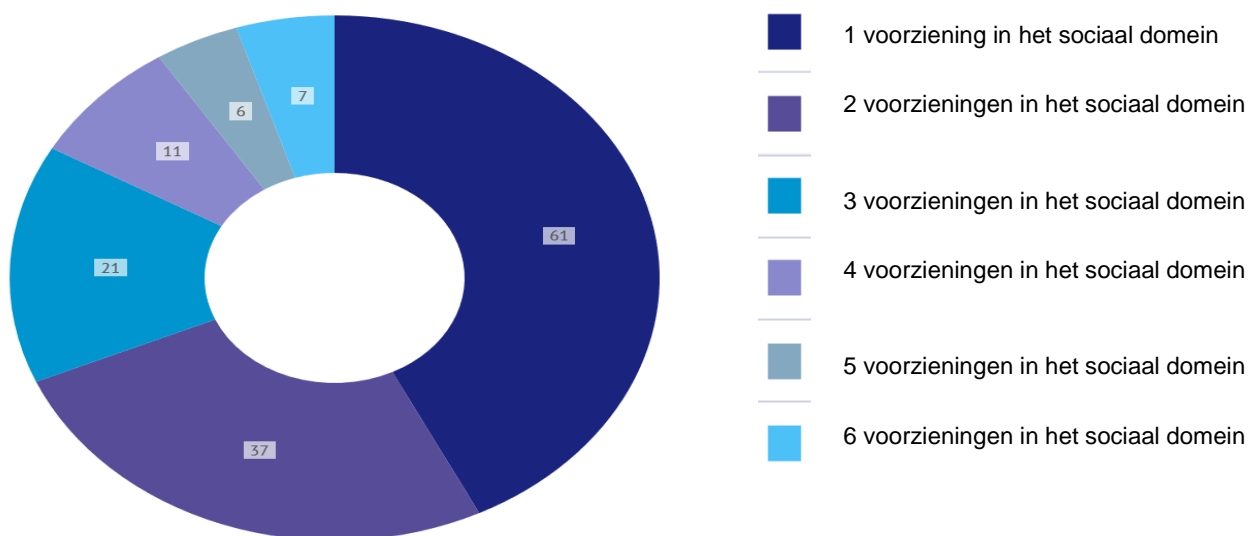


Figuur 1: Het percentage huishoudens zonder en met zorg en ondersteuning ten opzichte van het totaal aantal huishoudens in 2018.

**Extra toelichting:** Onder zorg en ondersteuning wordt in dit figuur de individuele voorzieningen verstaan op grond van de Wmo, de Jeugdwet en/of de Participatiewet.

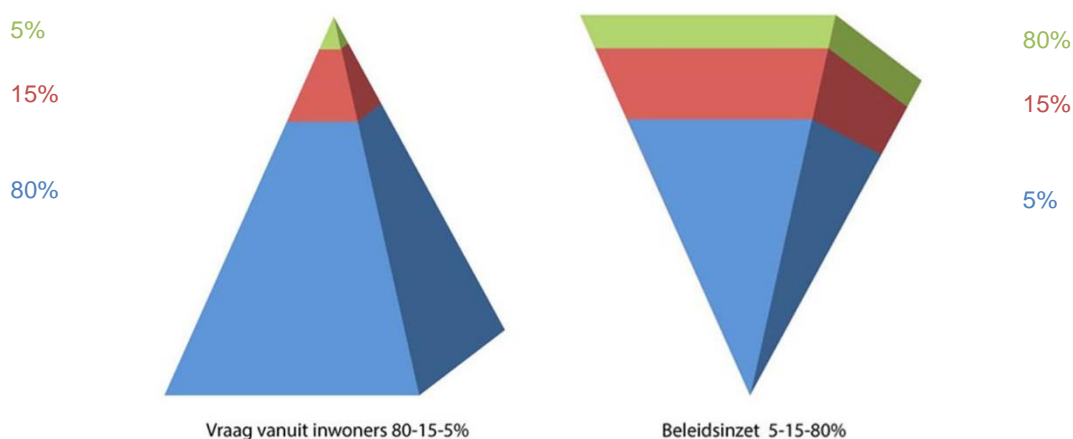
Opvallend is dat het grootste deel van deze groep mensen meerdere voorzieningen heeft.

<sup>2</sup> <https://www.waarstaatjegemeente.nl>



De kans op meervoudige problematiek neemt hierdoor toe. Een groot deel van het ondersteuningsaanbod is erop gericht om juist deze inwoners (tijdelijk) te ondersteunen. Hiervoor is vaak een hoge mate van aandacht nodig vaak in de vorm van intensieve en duurdere trajecten. De vraag vanuit de inwoners en de bijbehorende inzet van professionals kan in twee piramides worden weergegeven.

Landelijk vindt zo'n 80% van de inwoners zelf oplossingen voor de eigen problemen of heeft voldoende aan een vorm van ondersteuning uit algemene voorzieningen, zoals bijvoorbeeld voorzieningen voor ontmoeting en activiteiten voor ouderen. Zij hebben zelf de regie.



15% van de inwoners heeft echter meer hulp en ondersteuning nodig dan vanuit de algemene voorzieningen wordt geboden. Deze groep heeft relatief ingewikkelde problemen en heeft extra aandacht nodig of is niet meer in staat om (volledig) de regie op hun eigen leven te voeren. Dat vraagt om maatwerk en meer specialistische zorg. Bij de laatste 5% hebben we te maken met meervoudige en complexe problematiek waarvoor individuele trajecten met heel veel aandacht en een relatief hoog budget nodig zijn.

In de [bijlage](#) is meer achtergrondinformatie te vinden over het sociaal domein in Uithoorn.

*Een alleenstaande moeder komt na een (vecht)scheiding bij de gemeente voor aanvulling op haar inkomen. Door de scheiding zijn er schulden ontstaan en heeft de (vecht)scheiding veel spanningen bij de vrouw en kinderen veroorzaakt. Hierdoor zal naast de Participatiewet, ook ondersteuning vanuit de wet op Schuldhulpverlening en de Jeugdwet worden ingezet. Een goede afstemming tussen deze voorzieningen is noodzakelijk om dit gezin weer zelfstandig op de rit te krijgen.*

## 1.2 Uitdagingen

Als we naar de toekomst kijken zien we diverse uitdagingen op ons afkomen.

We zien dat onze samenleving verandert op meerdere facetten. Het beeld dat iedereen zelfredzaam kan zijn blijkt niet altijd te kloppen. Iedereen wil op eigen benen staan maar niet iedereen lukt dat altijd. Tegelijkertijd individualiseert de samenleving. Het wij/zij-denken lijkt toe te nemen. Tegenstellingen zijn er altijd en kunnen soms ook nuttig zijn, als de kloof maar niet te groot wordt. Dan verdwijnt nuance en ligt polarisatie op de loer. Een ander facet is dat we een meer culturele samenstelling van de bevolking in Uithoorn zien. Denk hierbij aan expats, arbeidsmigranten en statushouders.

De mentale druk op jongeren en jongvolwassenen zien we toenemen met mogelijk gevolgen voor hun psychische gezondheid. Zij ervaren druk om te presteren. Door de '24-uurseconomie' hebben jongeren en jongvolwassenen het gevoel altijd bereikbaar te moeten zijn. Deze ontwikkeling in combinatie met de vergrijzing kan ervoor zorgen dat het combineren van werken, leren en zorgtaken extra moeilijk wordt. Zulke ontwikkelingen kunnen drukverhogend werken. Ook de rol van social media, en hoe hier mee om te gaan versterkt dit.

Afgelopen jaren zien we de effecten van een steeds complexer wordende samenleving. De vele regelingen en stijgende kosten van levensonderhoud zorgen ervoor dat mensen afhaken. Hierdoor hebben kwetsbare personen een grotere kans om (ernstige) problemen te ontwikkelen op meerdere levensgebieden. Dit zien we ook terug bij personen met verward gedrag die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen. Het risico is aanwezig dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen.

De komst van de Participatiewet heeft nieuwe groepen, zoals nieuwe Wajongers, naar de bijstand gebracht. Daarnaast zien we ook bij andere bijstandsgerechtigden een steeds grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Meer dan ooit wordt aanpassing en flexibiliteit van de cliënt, van de gemeente, maar ook van werkgevers gevraagd.

Door nieuwe inzichten uit wetenschappelijk onderzoek weten we meer over de effecten van armoede en schulden. Armoede is niet alleen een financieel probleem maar een complex aan problemen die elkaar versterken. Er ontstaan achterstanden bij gezondheid, werk, wonen, deelname aan de samenleving en schoolprestaties van kinderen. Het belemmert mensen om mee te doen aan de samenleving en vergroot de kans op sociale uitsluiting.

Landelijk is te zien dat onze samenleving vergrijsd. Mensen worden geacht langer thuis te blijven wonen. De groep zelfstandig wonende ouderen met dementie en andere complexe problemen wordt groter. Dit heeft direct gevolgen op het aantal voorzieningen binnen de Wmo, maar ook op het beroep op mantelzorgers en vrijwilligers.

Er komt een aantal nieuwe taken op de gemeente af. De wet inburgering wijzigt per 2021. Hieruit komen nieuwe taken voor de gemeente voort. Beschermd wonen en maatschappelijk



opvang worden per 2022 'doorgedecentraliseerd' van centrumgemeente naar gemeente. Deze nieuwe taken bieden kansen voor meer lokaal maatwerk, maar wel in verhouding met de financiële middelen die daarbij overkomen vanuit het rijk.

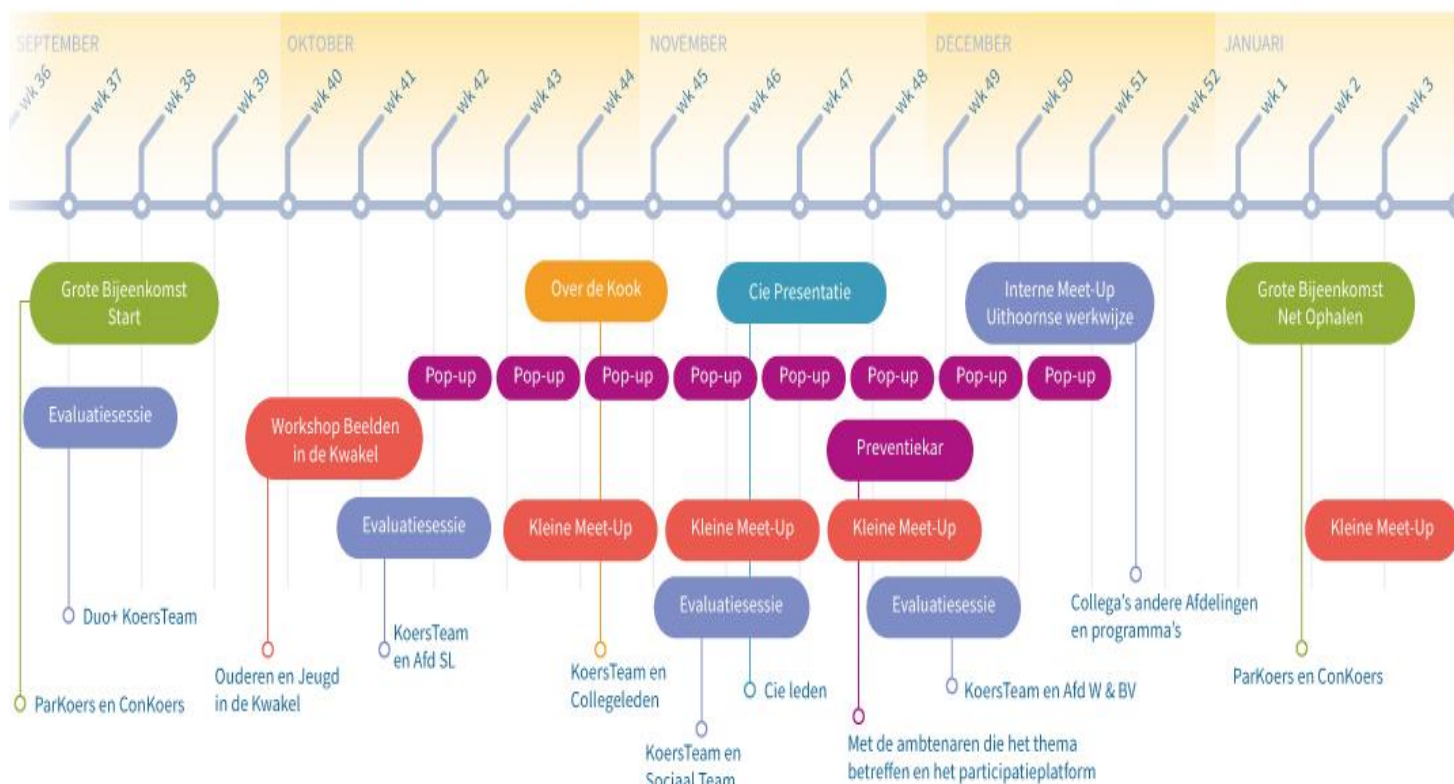
Deze uitdagingen en het complexe speelveld met de daarbij behorende veelheid aan aanbieders maken dat we voor de opgave staan om effectief en efficiënt te werken, met oog voor de wensen van de inwoners en de financiële houdbaarheid van het hele sociale domein.

## 2. Een gezamenlijk proces

Om de ingezette koers te evalueren is het KoersProces gestart. Er zijn twee sporen gevolgd: een Praat-spoor en een Doe-spoor. In het Praat-spoor of ook wel participatieproces zijn gesprekken gevoerd met inwoners en (gemeentelijke) professionals in de vorm van pop-ups, evaluatiebijeenkomsten, spontane gesprekken, grote start- en slotbijeenkomst. We hebben meer dan 200 inwoners gesproken bij de pop-ups en de start- en slot bijeenkomst zijn bezocht door in totaal zo'n 170 personen.

We hebben signalen opgehaald en de koers 2014-2017 geëvalueerd op basis van ervaringsverhalen. De gebruikte evaluatiemethodiek is uitermate geschikt om persoonlijke en gezamenlijke waarden in beeld te brengen. De studentconsultants van Solve hebben ons hierbij ondersteund door het vastleggen van vele gesprekken en het wetenschappelijk coderen. Ook hebben zij op basis daarvan aanbevelingen gedaan, die zijn meegenomen in de verdere vorming van dit Koersplan.

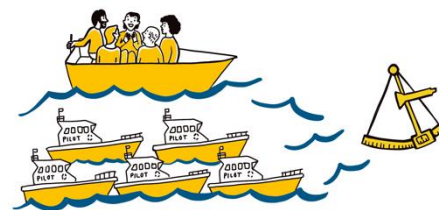
### Evaluatie- en Participatieproces Koersplan Sociaal Domein Uithoorn - 2019 (Spoor 1, versie 2)



De verslagen van de gesprekken zijn te vinden op de website: [www.uithoorndenktmee.nl](http://www.uithoorndenktmee.nl).

Het Doe-spoor bestond uit vijf pilots om direct in de praktijk:

- Nieuwe inzichten toe te passen;
- Belemmeringen in kaart te brengen en waar nodig weg te nemen;
- Domein overstijgend (ook buiten sociaal domein) te denken en te handelen.



Pilots:

- ❖ Integrale toegang Waterlinie
- ❖ Rek in de Regels
- ❖ Buurtgezinnen
- ❖ Sociaal fysieke samenwerking
- ❖ Sociale onderneming

## 2.1 Evaluatieproces

De evaluatiesessies en gesprekken met professionals, vrijwilligers en inwoners bevestigen dat een goede beweging is ingezet. Regelmatig wordt benoemd dat Uithoorn een fijne plek is om te wonen en werken. Het aanbod van openbare voorzieningen is voldoende. Er zijn veel vrijwilligers en goede initiatieven voor en door inwoners. De buurthuizen en buurtkamers worden gewaardeerd.

### 2.1.1 Evaluatie Koers Sociaal Domein 2014-2017

Zowel tijdens interne evaluatiesessies als tijdens gesprekken met inwoners en professionals hebben we onszelf en de gesprekspartners gevraagd of we nog op koers liggen aan de hand van de doelstellingen uit het koersprogramma sociaal domein 2014-2017:

1. **Aanboren, behouden en vergroten van de zelfredzaamheid en regie van samenleving en inwoner;**
2. **Organiseren van een integrale, samenhangende en effectieve ondersteuningsstructuur voor inwoners die het (tijdelijk) niet zelfstandig redden;**
3. **Organiseren van andere vormen van toegangsbeoordeling voor het beroep op ondersteuning;**
4. **Ontwikkelen van een integraal systeem van kwaliteitsindicatoren voor het sociaal domein.**

Ten aanzien van doelstelling 'Aanboren, behouden en vergroten van de zelfredzaamheid en regie van samenleving en inwoner' is het inzicht dat we op koers liggen. De ingezette koers zetten we voort. De verwachtingen die we hebben met betrekking tot zelfredzaamheid en regie zijn wel toe aan verandering. De ervaring leert dat lang niet iedereen in staat is om zich onder alle omstandigheden zelfstandig te redden in de maatschappij.

Ook voor de doelstelling 'Organiseren van een integrale, samenhangende en effectieve ondersteuningsstructuur voor inwoners die het (tijdelijk) niet zelfstandig redden' liggen we grotendeels op koers. Er zijn de afgelopen jaren stappen gezet in de goede richting, maar we zijn er nog niet. De integrale werkwijze en samenwerking kan en moet beter.

Wat betreft de doelstelling 'Organiseren van andere vormen van toegangsbeoordeling voor het beroep op ondersteuning' is een goede gestart gemaakt. Zo kunnen ouder- en kindadviseurs direct relatief eenvoudige specialistische jeugdhulp inzetten. Ook heeft een onderzoek plaatsgevonden, uitgevoerd door Movisie, naar een integrale toegang. Hierin is bevestigd dat de huidige tijd vraagt om een bredere toegang en integrale werkwijze. Dit rapport is opgenomen op de website [uithoorndenktmee.nl](http://uithoorndenktmee.nl).

Voor de laatste doelstelling 'Ontwikkelen van een integraal systeem van kwaliteitsindicatoren voor het sociaal domein' moeten we vaststellen dat we niet geheel op koers liggen. Dat we hier nog het stappen moeten maken is wel te verklaren, want het sociaal domein laat zich moeilijk meten. Dit is ook bij andere gemeenten een grote uitdaging. Wel is een start

gemaakt door het opnemen van extra indicatoren in de begroting van 2020. Echter kenmerkend voor het Sociaal Domein is dat harde en zachte indicatoren en de context samen behaald zijn. Cijfers en resultaten kunnen alleen geduid worden wanneer er ook een schriftelijke en mondelinge dialoog is met inwoners en uitvoerende partijen. Met andere woorden; kwantitatieve en kwalitatieve cijfers moeten altijd in relatie tot elkaar en de context geduid en beoordeeld worden.

### 2.1.2 Wat vinden onze inwoners?

Inwoners geven aan dat zij het belangrijk vinden dat naar hun behoeftes en ervaringen wordt geluisterd. De persoonlijke situatie als uitgangspunt, waarbij eerst gekeken wordt naar wat iemand nodig heeft en pas daarna of dit past in een regel of wet. Ook komt naar voren dat niet altijd even duidelijk is wat inwoners van de gemeente kunnen verwachten. Goede informatievoorziening en communicatie zijn nodig om inwoners te helpen de weg te vinden en eventuele misverstanden weg te nemen. Inwoners geven vaak aan de weg niet te weten in de wirwar van dienstverlening en voorzieningen.



Regels zijn belangrijk, maar ze moeten niet belangrijker worden dan de mensen.

Niet doorverwijzen naar een ander loket, maar vraag of jij dat kan doen of dat ze daar hulp bij nodig hebben.

Inwoners ervaren dat de samenleving verandert, er wordt minder naar elkaar omgekeken. Risico dat hierbij genoemd wordt is eenzaamheid. Zij vinden het daarom belangrijk om elkaar te ontmoeten en te leren kennen. De gemeente zou hier een rol in kunnen spelen.

### 2.1.3 Wat vinden professionals?

De (gemeentelijke) professionals vinden het belangrijk elkaar te kennen. Dit is in de praktijk lastig door de grootte van het werkveld, de hoge werkdruk en personeelwijzigingen. Er is niet altijd sprake van een natuurlijke samenwerking. Hier is wel behoefte aan om de inwoners beter te ondersteunen. Er is een grote vraag naar informatie, overzicht en toegankelijkheid bijvoorbeeld in de vorm van een sociale kaart.



Wij als professionals weten niet altijd het antwoord.

Partijen moeten elkaar leren kennen. De gemeente kan hierin helpen.

Daarnaast ervaren zij dat de gemeente niet voldoende integraal werkt. Zij hebben veel overleggen met verschillende ambtenaren. Voor ieder onderwerp is een andere ambtenaar verantwoordelijk en afstemming onderling lijkt onvoldoende. Hier is een verbeteringslag te maken maar tegelijk wordt erkend dat er ook belemmeringen zijn. De privacywetgeving is vaak benoemd als belemmering. Professionals willen wel samenwerken maar mogen dit soms niet vanuit het privacy-oogpunt. Er is onduidelijke informatie over wat wel en niet mag waardoor professionals extra voorzichtig zijn en soms zelfs angst ervaren voor de gevolgen. In

sommige gevallen wil of durft de inwoner informatie niet te delen omdat men niet weet wat er met de informatie gebeurt.

Preventief werken is bij vrijwel alle gesprekken met professionals naar voren gekomen. Professionals binnen en buiten de gemeentelijke organisatie zijn ervan overtuigd dat met preventief werken problemen voorkomen of verminderd kunnen worden. Op de vraag waarom dit nu niet (voldoende) gebeurt, is het antwoord dat men te weinig tijd heeft. Er wordt veel tijd besteed aan inwoners met complexe problematiek en de hoeveelheid administratie.



Nu: aparte loketten +  
aparte sectoren voor  
jeugd zorg, Wmo, werk,  
participatie, sport enz.  
Doorbreek dat en maak  
integraal 1LOKET waar  
alle sectoren zitten.

Diverse hulpverleners  
inzage geven in een dossier,  
zodat mensen niet iedere  
keer hun verhaal moeten  
vertellen of papieren  
moeten inleveren.

#### 2.1.4 Wat vinden de studentconsultants van Solve?

De student-consultants hebben geluisterd naar de ervaringen van mensen bij de pop-ups. Deze ervaringsverhalen hebben zij geanalyseerd en zij zijn tot de conclusie gekomen dat het over het algemeen goed gaat in Uithoorn. Wel is er ruimte voor verbetering. De aangegeven verbeterpunten komen overeen met de signalen van de inwoners. Allereerst is het belangrijk dat er meer hokjes overstijgend te werk wordt gegaan. Het is de hen opgevallen dat Uithoorn redelijk wat aanbod heeft voor haar inwoners, maar dat deze faciliteiten lang niet altijd bekend zijn bij de inwoners. De sociale kaart zou hier dan een goede oplossing voor zijn. Deze zou ook bijdragen aan de saamhorigheid doordat inwoners weten welke projecten en initiatieven er zijn. Tot slot benadrukken zij het belang van ontmoeting onder het mom van voorkomen is beter dan genezen.

#### 2.1.5 Wat kunnen we leren van de pilots?

Tijdens het KoersProces zijn 5 pilots gestart. De eerste bevindingen staan hieronder beschreven. Deze geleerde lessen gebruiken wij om de pilots voort te zetten en bij te stellen. Dit is de reden dat de pilots als vaste activiteit zijn opgenomen in de KoersAgenda.

#### **Integrale toegang Waterlinie**

Onderzoeksvraag: Is het mogelijk om meer integraal te werken en minder vanuit de bestaande wetten en voorzieningen?

De toegang Waterlinie is gekozen omdat daar alle voorzieningen op het gebied van gezondheid, zorg en preventie bij elkaar zitten. De toegang in de Waterlinie bestaat sinds december 2018. We zijn gestart met een evaluatie van het eerste jaar. Duidelijk was dat het loket nog niet functioneert als integrale toegang en het aantal bezoekers tegenvalt. Als eerst is gestart met een startgesprek en een digitale vragenlijst onder de gevestigde partijen in de Waterlinie. De uitkomsten geven ons informatie over de bekendheid, het gewenste doel en de wijze van de optimalisatie van de samenwerking tussen de professionals onderling. Het uiteindelijke doel is een gezamenlijk projectplan voor een optimale integrale toegang. Inwoners worden ook betrokken. Zij kunnen na ieder bezoek een korte digitale vragenlijst invullen en hun

mening geven. Vervolgstep is vanuit één visie en één werkwijze een gezamenlijk plan opstellen om verbeteringen door te voeren en het loket integraal en optimaal te laten functioneren.

Geleerde lessen tot nu toe:

- ❖ De toegang wordt door bezoekers gezien als een receptie voor alle praktijken en voorzieningen in de Waterlinie: veel bezoekers vragen naar de weg.
- ❖ De toegang is nog niet bekend bij alle professionals en inwoners.
- ❖ De deelnemende organisaties opereren veelal los van elkaar bij de toegang en hebben ook verschillende visies over de toegang.
- ❖ Samenwerking tussen de aanwezige partijen is oppervlakkig en behoeft verdieping. Denk hierbij aan gezamenlijke casuïstiek-overleggen.
- ❖ Een vaste bezetting zorgt voor een snellere doorontwikkeling.
- ❖ Er worden nog niet veel inwoners doorverwezen door professionals.

### **Rek in de Regels**

Onderzoeksvraag: zijn de huidige regels een belemmering voor het leveren van maatwerk?

Waar sprake is van meerdere problemen en diverse regelgevingen kunnen inwoners niet altijd efficiënt en effectief geholpen. Er zijn lokale verordeningen, beleidsregels en werkprocessen waar rekening mee moet worden gehouden. Door te doen wat nodig is, ontdekken we welke regelgeving knellend is en wat de mogelijkheden zijn om die te veranderen.

Geleerde lessen tot nu toe:

- ❖ De huidige (betalings)systemen en de (kennis over) privacywetgeving vormen daadwerkelijk een belemmering.
- ❖ Om de rek op te zoeken is budget, lef, vertrouwen en nieuwsgierigheid nodig.
- ❖ Het interne verantwoordingsproces moet kritisch bekeken en waar kan versimpeld worden.
- ❖ Het is nodig om vanuit juridisch perspectief te onderbouwen op welke wijzen regelluwwerken rechtmatig blijft.

### **Buurtgezinnen**

Onderzoeksvraag: Kan dure en belastende zorg voorkomen worden door een verbinding te maken tussen gezinnen die ondersteuning nodig hebben en gezinnen die dat kunnen geven?

Met het project Buurtgezinnen wordt een verbinding gemaakt tussen vraaggezinnen, met name de kinderen in het gezin, die even respijt nodig hebben en een gezin dat een stabiele en liefdevolle omgeving kan bieden. Met deze interventie kan in sommige gevallen dure en belastende zorg voorkomen worden. September 2019 is het project gestart met een beperkte financiering waardoor er 5 koppelingen gemaakt kunnen worden tussen een vraag- en steungezin. Er zijn tot nu toe 3 koppelingen gerealiseerd. De organisatie Buurtgezinnen geeft aan dat er behoefte is naar de vorm van ondersteuning die geboden wordt door de steungezinnen. En dat de behoefte om ondersteuning te bieden ook sterk aanwezig is in Uithoorn. Buurtgezinnen voorziet dat het steeds makkelijker zal worden om koppelingen te maken tussen vraag- en steungezinnen naarmate er meer vraag en aanbod komt.

Geleerde lessen tot nu toe:

- ❖ Er is draagvlak bij de inwoners van Uithoorn voor een dergelijk project, waarbij de gemeente alleen een faciliterende en monitorende rol heeft.
- ❖ De inwoners van Uithoorn zijn er zelf toe in staat om, zonder sturing van de gemeente, hun rol en verantwoordelijkheid te nemen bij ondersteuningsvraagstukken.
- ❖ Een conclusie uit dit project zou kunnen zijn dat gemeente Uithoorn sommige vraagstukken in de gemeenschap kan leggen, verder op afstand blijft en alleen een faciliterende rol inneemt.

### **Sociaal fysieke samenwerking**

Onderzoeksvraag: Wonen, de woonomgeving en sociaal welbevinden beïnvloeden elkaar. Hoe kunnen we beide meenemen om de leefbaarheid van inwoners te verbeteren?

Begin 2020 is een woningcorporatie voornemens om renovatie van de woningen in een straat in Uithoorn te starten. Enkele bewoners maken hiertegen bezwaar. De woningbouwcorporatie en de gemeente onderzoeken samen hoe zij een bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid in de straat. Uitgangspunten zijn:

- Vooraf in gesprek gaan met de betrokken inwoners;
- Samenwerking tussen sociale en fysieke domein.

Een uitgevoerde draagvlakmeting voor de renovatie resulteerde eind 2019 in benodigde 70% draagvlak. Dat was voldoende voor de woningcorporatie om de renovatie in gang te zetten. De organisatie van het gesprek met de bewoners met een zorgvraag zal worden voortgezet.

Geleerde lessen tot nu toe:

- ❖ Privacywetgeving vormt belemmering om het gesprek met inwoners aan te gaan.
- ❖ De samenwerking tussen de verschillende domeinen is een meerwaarde. De verschillende expertises versterken en vullen elkaar aan.

### **Sociale onderneming**

Onderzoeksvraag: Helpt een sociale onderneming (werkcoöperatie) inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt mee te doen in de samenleving?

In Uithoorn is een sociale onderneming (naaiatelier) gestart. De gemeente heeft een bestaande ondernemer gevraagd en ondersteund in het proces van kwartiermaken en het oprichten van het atelier. Het doel van deze onderneming is het vergroten van de zelfredzaamheid van de deelnemers. In een stimulerende en motiverende omgeving werken deelnemers aan de ontwikkeling van (professionele) vaardigheden. Het ontdekken van talenten, ontwikkelen van vaardigheden en een zinvolle tijdsbesteding staan voorop.

De onderneming levert, net als gewone bedrijven, producten of diensten. Maar geld verdienen is geen hoofddoel. De inkomsten zijn juist van belang om relevantie te creëren voor de mensen die er werken. Juist het ondernemerschap werkt als prikkel voor de deelnemers omdat ze er toe doen, bijdragen aan het geheel, mee kunnen denken en hierin ook serieus genomen worden.

Geleerde lessen tot nu toe:

- ❖ Er is behoefte aan een laagdrempelige werk/leerplek naast het bestaande aanbod
- ❖ Een sociale onderneming draagt bij aan zingeving en dagbesteding
- ❖ Het is een veilige en vertrouwde plek om werknemersvaardigheden te leren
- ❖ Vervult een sociale functie in de wijk

### 3. Koerswaarden

De ingezette koers wordt gewaardeerd. Over het algemeen kunnen we zeggen dat het sociaal domein goed georganiseerd is in Uithoorn en de Kwakel. De uitdaging die er voor de komende jaren ligt, is om naast de organisatorische inbedding van de decentralisaties de beoogde gedragsverandering en cultuuromslag in het sociaal domein in te zetten, de transformatie. Vanuit deze gedachte zijn drie KoersWaarden bepaald, mensgericht, integraal en samen.

Dit zijn lege containerbegrippen. Met het KoersProces hebben we gezamenlijk met inwoners en professionals, inhoud gegeven aan de begrippen mensgericht, integraal en samen.



Sommige mensen hebben meer tijd of juist meer begeleiding nodig. Soms moet dat mogelijk zijn.

Meer saamhorigheid, [...] dat mensen meer contact hebben met elkaar.

Blijf als hulpverlener niet boven de cliënt staan.

#### 3.1 Mensgericht

Voor de inwoners betekent mensgericht dat ze zich serieus genomen voelen, dat er echt naar hen geluisterd wordt, dat zij zelf kunnen aangeven wat ze nodig hebben en dat de gemeente met hen meedenkt om weer op eigen benen te kunnen staan.

Ook betekent dit naar elkaar omkijken. Elkaar spreken, ontmoeten en helpen. Meedoen en iets voor een ander doen is waardevol voor iedereen.

Voor de gemeentelijke organisatie betekent mensgericht de mens als uitgangspunt stellen. Uitgaan van goede bedoeling en onbevooroordeeld luisteren naar inwoners en professionals. Wat opvalt is dat we vanuit de bestaande domeinen en organisaties, mede door de onderliggende wetten, uitgaan van een verschillend mensbeeld. Dit zorgt voor uiteenlopende inzichten die niet altijd op elkaar aansluiten.



Overgang van top-down naar samenwerking en gelijkwaardigheid tussen gemeente en zorgaanbieder/professional en cliënt.

Dat er meer naar de cliënt gekeken mag worden. Meer kijken naar wat is er van de hand?



Een inwoner ontvangt een Wmo-voorziening (begeleiding) en tevens een tijdelijke inkomensvoorziening vanuit de Participatiewet. Vanuit de Participatiewet is een re-integratietraject gestart, omdat de inwoner vanuit deze wet zo snel mogelijk weer financieel onafhankelijk moet worden. De sollicitatie- en arbeidsverplichting worden daarom opgelegd. Deze verplichtingen brengen echter veel stress mee voor de inwoner, waardoor het zorgtraject vanuit de Wmo niet goed verloopt, mogelijk zelfs vertraagt. Dit heeft vervolgens weer invloed op de beschikbaarheid voor arbeid. Het is daarom belangrijk dat de klantmanagers re-integratie en Wmo tijdig en heldere afstemming hebben over de verschillende verplichtingen vanuit de Wmo en Participatiewet en welke verplichtingen "leidend" zijn. Dit kan dus betekenen dat er eerst zorg moet plaatsvinden zodat de inwoner daarna klaar is voor de arbeidsmarkt en kan voldoen aan de verplichtingen van de Participatiewet.

### 3.2 Integraal

Inwoners ervaren te vaak dat systemen belemmeren om te doen wat nodig is. Er wordt gezocht naar standaardoplossingen die niet altijd passend zijn. Zij ervaren nogal eens verschillende hokjes en een versnipperd aanbod. En het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Teveel tussenschijven voor je de juiste persoon krijgt

Voor de professionals betekent integraal een brede aanpak voor alle leefgebieden. Problematiek is bijna nooit in één "hokje" te stoppen, is de oplossing dat dan wel? De ondersteuning moet gericht zijn op het zo snel, eenvoudig en duurzaam mogelijk oplossen van vragen en behoeften.

Integraal werken vraagt dat iedereen de weg kent in het sociaal domein, overzicht heeft van het speelveld en dat professionals elkaar weten te vinden, elkaar informeren en samenwerken.

Wanneer kan je nou wel en wanneer kan je niet aankloppen voor ondersteuning bij de gemeente?

### 3.3 Samen

Met elkaar dragen we de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in de samenleving. Ook voor de inwoners die (tijdelijk) hulp nodig hebben. De gemeente kan niet alle problemen oplossen en verwacht ook inzet van de inwoners en de maatschappelijke partners. Om de maatschappelijke uitdagingen effectief aan te pakken moeten we de handen ineen slaan. Hiervoor hebben wij onze uitvoeringsorganisatie (DUO+), maatschappelijke partners én inwoners hard nodig. Ook door middel van diverse regionale samenwerkingsverbanden kunnen wij van elkaar leren en elkaar versterken.

Samen leven is gemeenschap.

Samen is beter dan alleen.

Teruggaan naar een samenleving waar we voor elkaar klaarstaan en waar het individualisme toch weer wat meer op de achtergrond raakt.



## 4. De koers voor de komende jaren





De signalen die zijn opgehaald, de landelijke ontwikkelingen, en de maatschappelijke uitdagingen geven ons antwoord op de centrale vraag of we nog op koers liggen. Het antwoord is dat we de koers moeten bijstellen. Het is tijd voor de transformatie, een culturomslag ten aanzien van de werkwijze. Een werkwijze waarbij we de mens centraal stellen en waar meer aandacht is voor preventie. Dit laatste is een veelgehoord signaal onder met name de professionals.



Onder preventie verstaan we interventies die eraan bijdragen dat ondersteuningsvragen zoveel als mogelijk voorkomen of uitgesteld worden, zodat een beroep op – dure – professionele ondersteuning zo (lang) mogelijk wordt voorkomen. Preventie draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare groepen en het versterken en bevorderen van de sociale samenhang en veiligheid in kwetsbare wijken (Koerswaarde mensgericht)

We hebben de nieuwe koers op basis van de beleidsdoelstellingen uit het koersprogramma 2014-2017 vertaald in zes omdenkers die gezamenlijk onze bijgestelde visie vormen. Deze visie past bij de gestelde ambitie om alle inwoners deel te laten nemen aan de samenleving en diegenen te ondersteunen die dat nodig hebben.

Hieronder geven we per omdenker aan wat de achterliggende visie is en tot welke concrete taken dit leidt. Deze taken en acties zijn nader uitgewerkt in de Koersagenda.

Doelstelling van het Koersprogramma 2014-2017	Op Koers?	Omdenkers
Aanboren, behouden en vergroten van de zelfredzaamheid en regie van samenleving en inwoner	→ 	= Van individu naar samen sterk Van verkokering naar verbinding Van beperking naar talent
Organiseren van een integrale, samenhangende en effectieve ondersteuningsstructuur voor inwoners die het (tijdelijk) niet zelfstandig redden	→ 	= Van controle naar regelluw
Organiseren van andere vormen van toegangsbeoordeling voor het beroep op ondersteuning	→ 	= Van systeemgericht naar mensgericht
Ontwikkelen van een integraal systeem van kwaliteitsindicatoren voor het sociaal domein	→ 	= Van tellen naar vertellen



#### 4.1 Van individu naar samen sterk

#### *Van individu naar samen sterk*

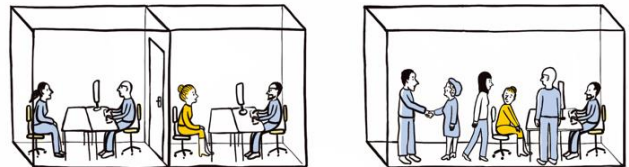
We versterken het zelforganiserend vermogen, de eigen sociale netwerken, en de informele ondersteuning van inwoners. Dit bereiken we door de sociale samenhang in de buurten te versterken. De verantwoordelijkheid dat inwoners op eigen benen kunnen (blijven) staan dragen wij gezamenlijk met de inwoners en onze partners.

In Uithoorn zijn al mooie voorbeelden van initiatieven van en voor inwoners. Ook dragen gemeentelijke en particuliere accommodaties bij aan het organiseren van ontmoetingsactiviteiten, zoals het toekomstige multifunctionele accommodatie Thamerdal en de buurthuizen. Het is belangrijk om deze te stimuleren en te faciliteren. Dit heeft een positief effect op het gemeenschapsgevoel van de inwoners van Uithoorn en de zelfredzaamheid van de inwoners van Uithoorn. Voor sommige inwoners is dit (tijdelijk) niet genoeg. Zij hebben meer (gespecialiseerde) ondersteuning nodig. Voor deze inwoners is het van belang dat gemeente en professionals optimaal samen werken.

Het is belangrijk dat de sociale kaart van Uithoorn inzichtelijk en up-to-date is. Daarnaast moet er ook voldoende gelegenheid zijn om elkaar te ontmoeten en een netwerk op te bouwen.

#### Concreet betekent dit:

- ❖ Sociale kaart door ontwikkelen.
- ❖ Activiteiten die ontmoeting beogen stimuleren en faciliteren.
- ❖ Gezichten in de wijk.



#### 4.2 Van verkokering naar verbinding

#### *Van verkokering naar verbinding*

We zoeken actief verbinding tussen de gemeentelijke domeinen. Als de leefbaarheid als goed wordt ervaren in een buurt, zijn mensen gelukkiger, staan ze steviger in hun schoenen, zijn ze beter in staat om zelf problemen op te lossen of om hulp te vragen en elkaar een handje te helpen als dat nodig is.

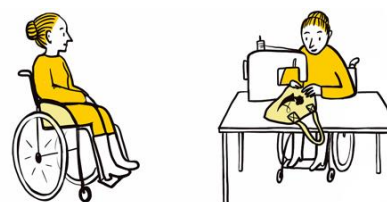
Leefbaarheid gaat over de mate waarin een buurt, wijk, dorp of ander gebied aantrekkelijk is om in te wonen of te werken. Het gaat dan over woningen, de aanwezigheid van winkels, openbaar vervoer, gezondheidszorg, recreatie, over natuur en groen en over de sociale interactie tussen bewoners. Ook veiligheid is een belangrijke pijler, met zaken zoals overlast, vervuiling en criminaliteit.

Dit betekent dat we ook in onze gemeentelijke organisatie meer verbindingen moeten leggen, op de hoogte moeten zijn van ontwikkelingen die in een buurt spelen en moeten kijken hoe we elkaar op de verschillende terreinen kunnen versterken. Dit is een beweging die ook in andere domeinen al zichtbaar is, zoals in de dienstverleningsvisie (inclusief Uithoornse

werkwijze) en de Omgevingswet. De algemene grondhouding krijgt per domein vervolgens zijn eigen invulling, zoals hier in het KoersPlan gepresenteerd.

Concreet betekent dit:

- ❖ Screening lopende projecten op andere afdelingen om te zien of we elkaar kunnen versterken.
- ❖ De geselecteerde projecten uit de screening opstarten in kleinschalige pilots.
- ❖ Doorstart pilot sociaal fysieke samenwerking.



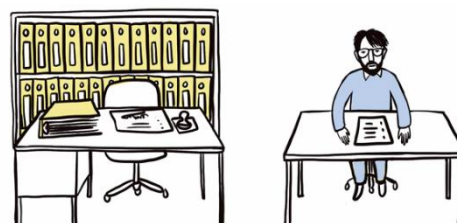
### 4.3 Van beperking naar talent

### *Van beperking naar talent*

Het is fijn om aangesproken te worden op je talenten. Ook mensen met een beperking kunnen door het doen van bijvoorbeeld (vrijwilligers)werk een waardevolle bijdrage leveren aan de samenleving. Voorwaarde is dat we met een andere blik naar mensen kijken en naar de mogelijkheden van ieder individu kijken terwijl tegelijkertijd de grenzen en onmogelijkheden worden erkend. Een focus op talent en kwaliteiten dus. Dit vergroot het zelfvertrouwen van mensen, helpt de samenleving en houdt mensen actief.

Concreet betekent dit:

- ❖ Tijdens contactmomenten spreken over talenten van de inwoner en nagaan hoe die ingezet kunnen worden. Dit verwachten wij ook van onze partners.
- ❖ Sociaal ondernemerschap faciliteren.



### 4.4 Van controle naar regelluw

### *Van controle naar regelluw*

We streven naar minder administratieve druk voor professionals en inwoners. We doen alleen wat nodig is en werken vanuit vertrouwen. Het huidige systeem is vaak complex en vormt een belemmering voor inwoners. De drempel is hoog voor het vragen om hulp. Mensen zijn soms onzeker en bevinden zich in een kwetsbare positie. De gemeente moet toegankelijk zijn en niet nog meer drempels opwerpen. Het huidige systeem schrikt af en wekt soms het gevoel van wantrouwen. De bijkomende administratieve druk voor ambtenaren zorgt er ook voor dat er minder tijd is voor bijvoorbeeld gesprekken met inwoners.

Om meer mensgericht en integraal te werken onderzoekt de gemeente waar voor de professional de ruimte in de wet zit en poogt zij omgekeerd te werken (de omgekeerde toets<sup>3</sup>). Daarbij geldt dat de basis van handelen in het sociaal domein wetmatig is. Er wordt niet gekeken naar de letter van de wet, maar gehandeld in de geest van de wet. We streven naar het vereenvoudigen en samenvoegen waar mogelijk van kaders, regels en processen. Bij de

<sup>3</sup> [www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek](http://www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek)

uitwerking van het integraal werken gaan we na hoe een generalistische aanpak, dus minder volgens de wetsindeling Participatiewet, Wmo en Jeugdwet, vorm kan krijgen.

Concreet betekent dit:

- ❖ Een regelluwe werkwijze.
- ❖ Belemmeringen voor regelluw werken wegnemen door bijvoorbeeld het aanpassen van verordeningen en beleidsregels.
- ❖ Kritisch kijken naar het interne verantwoordingsproces.
- ❖ Werken in de geest van de wet in plaats volgens de letter.



*Van systeemgericht naar mensgericht*

#### 4.5 Van systeemgericht naar mensgericht

Bij het vormen van beleid en het uitvoeren van gemeentelijke taken zijn de KoersWaarden mensgericht, integraal en samen het vertrekpunt. Om integraal en mensgericht te kunnen werken is het noodzakelijk om door alle disciplines heen vast te stellen hoe wij naar onze inwoners kijken en wat wij willen bereiken. We werken met elkaar aan een gezamenlijk doel.

Door voor ogen te houden wat de bedoeling is, wordt de leefwereld van een individu of gezin het uitgangspunt voor de oplossingen. Dit geven wij vorm door de omgekeerde toets breed in te zetten. Daarbij staat de inwoner voorop, luisteren we naar de inwoners en denken met hen mee. Dit doen wij vanuit wederzijds respect en vertrouwen.

Het gesprek is open en eerlijk met als uitgangspunt dat iedereen goede bedoelingen heeft zonder de rechtmatigheid uit het oog te verliezen.

Het huidige gemeentelijk sociaal domein is ingericht in verschillende domeinen. De beoogde nieuwe koers vraagt een meer brede toegang van en preventieve werkwijze binnen het sociaal domein. Een werkwijze waarbij samen met de inwoner wordt gekeken welke ondersteuning nodig is. Dit is een beweging die we ook zien in het gezondheidsdomein waar volgens de principes van positieve gezondheid de mens centraal wordt gesteld.

Concreet betekent dit:

- ❖ Werken vanuit de bedoeling van de wet, domein overstijgend.
- ❖ Belemmeringen wegnemen om integraal en mensgericht te kunnen werken.
- ❖ Communicatie aansluiten bij de situatie en behoefte van de klant.
- ❖ Integrale toegang verder ontwikkelen. Hierin worden de aanbevelingen uit het onderzoek van Movisie meegenomen.
- ❖ Nagaan of er specifieke activiteiten opgezet kunnen worden om zwaardere zorg en hulpverlening te voorkomen.
- ❖ Bewustwording positieve gezondheid (wordt opgepakt door de stuurgroep gezond en wel).

## Omgekeerde toets

*Het principe van de omgekeerde toets is heel eenvoudig. Allereerst kijken we naar wat nodig is. En of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten. Daarbij wegen we de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte mee. Pas als dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij zien we de wetsartikelen als instrumenten om de grondwaarden van de wetten te realiseren. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het leidt tot willekeur. Ten tweede maakt dit het integraal werken in de gemeente veel makkelijker. Immers, de grondwaarden van de diverse wetten binnen het sociaal domein zijn gelijk. Ten derde is het maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de accountant. En volledig in lijn met de bedoeling van de wetgever.*



### 4.6 Van tellen naar vertellen

### Van tellen naar vertellen

De gemeente ontwikkelt kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren per vakgebied van het sociaal domein en evalueert doorlopend de ingezette koers. Dit doen we aan de hand van de omdenkers.

Natuurlijk willen we graag weten of we de doelen behalen. Om deze vraag te beantwoorden moeten we niet alleen kijken naar de cijfers. Ervaren inwoners of ze echt geholpen zijn en zijn ze in staat om hun leven weer zelfstandig op te pakken? Sommige inwoners zullen permanent ondersteuning nodig hebben. Geven we die op de juiste wijze en zijn we in staat om die flexibel in te zetten?

Concreet betekent dit:

- ❖ Onderzoek Hogeschool van Amsterdam (zie [bijlage 2](#)).
- ❖ Continu onderzoek klanttevredenheid.
- ❖ Opstellen van kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren.
- ❖ Jaarlijkse klantreizen
- ❖ Het inzetten van ervaringsdeskundigen.

### 4.7 Een andere rol voor de gemeente en inwoners

De taak van de gemeente is om mensen (tijdelijk) te ondersteunen om het zoveel als mogelijk zelf te doen. Daarbij is het van belang dat inwoners:

- Zich gehoord voelen/ serieus genomen worden
- Eigen regie nemen of oplossing kunnen aandragen indien mogelijk
- Deel uit te maken van de samenleving
- Worden benaderd als gehele mens en niet volgens de hokjes van de systemen
- Inzet van kwaliteiten/talenten
- Van betekenis zijn voor anderen

Dat betekent een verandering in de attitude van de gemeente. Op basis van onze wettelijke taak verstrekken we de voorzieningen waarbij we tegelijkertijd ondersteunend en faciliterend

zijn. Dit vraagt om een aanvulling van de huidige competenties van de gemeentelijke medewerkers conform de Uithoornse werkwijze.

De gemeente gaat naar buiten, naar inwoners toe om te horen en te begrijpen wat de behoeften zijn en wat nodig is. De organisatie is benaderbaar en laagdrempelig. In het opstellen van beleid en regels worden de KoersWaarden als basis gebruikt. Ook creëert zij verbinding en overzicht, bijvoorbeeld door de doorontwikkeling van de sociale kaart en het regelmatig organiseren van gesprek en ontmoeting.

Wij streven naar de inzet van duurzame ondersteuning. Dit doen wij door integraal te werken binnen de eigen organisatie en samen te werken met onze partners en inwoners daarbuiten. Dit om voorzienbare problemen zoveel mogelijk te voorkomen. Daarbij wordt regelmatig gewerkt en gekeken naar de mogelijkheden terwijl tegelijkertijd de grenzen en onmogelijkheden worden erkend. Het gaat om duidelijk zijn in wat de gemeente wel en niet kan.

We werken naar een laagdrempelige en integrale toegang tot het sociaal domein waar inwoners zich kunnen melden met hun hulpvragen op het gebied van zorg, welzijn, werk en inkomen. Inwoners worden direct geholpen of doorverwezen naar de nodige ondersteuning. Inwoners weten waar ze terecht kunnen, we vragen zo min mogelijk dubbel gegevens uit en wisselen zo min mogelijk van contactpersonen. De integrale toegang betekent dat we zoveel mogelijk gebruik maken van elkaars expertise voor een integrale blik. Ook willen we in staat zijn om tijdig en in overleg met de inwoner op- of te schalen naar meer of juist minder complexe vormen van ondersteuning.

Iedere inwoner weet deze toegang te vinden en hoeft, indien er verschillende hulpvragen zijn, niet naar diverse loketten toe.

### De rol van de inwoners

Van inwoners verwachten wij dat zij naar elkaar blijven omkijken en van betekenis zijn door hun talenten in te zetten voor een ander of de Uithoornse samenleving. Zij helpen elkaar indien nodig en zoeken (naar vermogen) actief naar oplossingen.



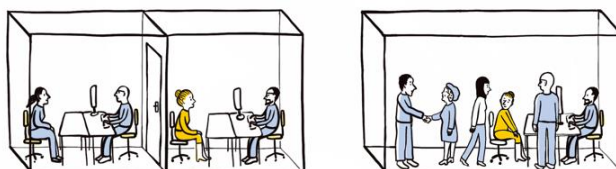
## 5. Koersagenda, wat gaan we doen?

In de Koersagenda beschrijven we de activiteiten geclusterd aan de omdenkers. De activiteiten zijn geplaatst bij de omdenker die het best passend is. Uiteraard kunnen de omdenkers voor meerdere activiteiten gelden en kunnen activiteiten ook een bijdrage leveren aan meerdere omdenkers.



*Van individu naar samen sterk*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Informatievoorziening en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociale kaart</li> <li>- Uitvoeringsagenda opstellen met aandacht voor uitgaande communicatie, bereikbaarheid en digitale afspraken</li> <li>- Jaarlijks netwerkbijeenkomsten organiseren</li> <li>- Structurele communicatie-uitingen</li> </ul>	2020	10.000 structureel
Ontmoeting in de buurt	Activiteiten die ontmoeting beogen stimuleren en faciliteren. Jaarlijks een subsidiebudget beschikbaar stellen voor het doel ontmoeten	Gereed	Dekking in bestaande begroting
Gezichten in de wijk	In iedere wijk is een sleutelpersoon: Deze persoon is bekend met het aanbod van de gemeente en partners en treedt op als aanspreekpunt. Dit zijn personen die al vanuit (vrijwilligers)werk aanwezig zijn in de wijken.	Vanaf derde kwartaal 2020	Dekking in bestaande begroting

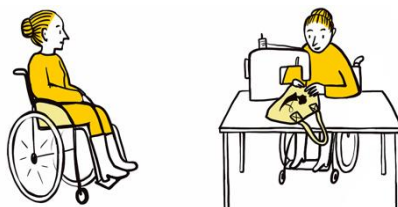


*Van verkokering naar verbinding*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Screening lopende gemeentelijke projecten	Gesprekken met andere afdelingen om te zien op welke projecten we elkaar kunnen versterken.	Derde kwartaal 2020	Dekking in bestaande begroting
Ambtelijke samenwerking in kleinschalige pilots	De geselecteerde projecten uit de screening opstarten in kleinschalige pilots.	Vanaf derde	Dekking in bestaande begroting

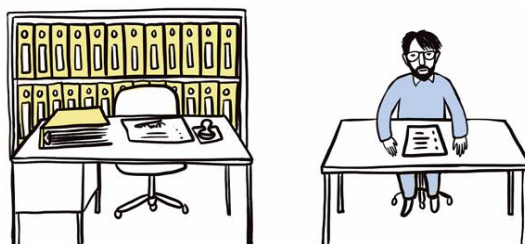


		kwartaal 2020	
Doorstart sociaal fysieke samenwerking	Voortzetten sociaal aspect van de pilot sociaal fysieke samenwerking, in gesprek met buurtbewoners.	Loopt	Dekking in bestaande begroting



*Van beperking naar talent*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Sociaal ondernemerschap	Sociaal ondernemerschap faciliteren waar nodig (gemeentelijk netwerk en informatievoorziening).	2020	Dekking in bestaande begroting
Social return on investment	Beleid opstellen voor SROI	2021	Dekking in bestaande begroting



*Van controle naar regelluw*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Regelluw werken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Start met organiseren schrapessies tbv quick wins.</li> <li>- Digitaliseren waar mogelijk en wenselijk.</li> <li>- Ruimte binnen de AVG opzoeken en benutten. (o.a. gesprek accountant, interne controle, juristen)</li> <li>- Werkgroep implementie regelluw werken starten. (incl. AVG)</li> </ul>	Start tweede kwartaal 2020	Dekking in de bestaande begroting
Rek in de regels	Doorstart pilot rek in de regels.	Loopt	Dekking in bestaande begroting



### *Van systeemgericht naar mensgericht*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Omgekeerde toets	Werken volgens het principe van de omgekeerde toets. De bedoeling is om de omgekeerde toets gemeente breed in te zetten	Vierde kwartaal 2020 en verder	40.000 in 2020 en 30.000 in 2021
Communicatie en bejegening	Coaching op bejegening, houding en deskundigheid.	2020 en verder	10.000 in 2020 15.000 in 2021
Pilot Waterlinie	Optimaliseren loketfunctie in de Waterlinie	Loopt	Dekking in bestaande begroting
Integrale toegang sociaal loket	Toewerken naar een laagdrempelige en integrale toegang.	Loopt	25.000 in 2020 50.000 in 2021
Pilot Buurtgezinnen	Structurele aansluiting bij buurtgezinnen	Loopt	20.000 structureel
Bewustwording positieve gezondheid	De projectgroep zorgt dat het gedachtegoed van positieve gezondheid bekend wordt binnen Uithoorn	2020 en verder	Dekking in bestaande begroting.



### *Van tellen naar vertellen*

Activiteit	Beschrijving	Planning	Kosten
Onderzoek Hogeschool van Amsterdam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veldanalyse naar preventief werken in Uithoorn.</li> <li>- Literatuurstudie naar financieel effect preventie</li> <li>- Nader te bepalen onderzoek in 2021 en 2022</li> </ul>	2020	Dekking in bestaande begroting
Structurele evaluatie van beleid en uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continu onderzoek klanttevredenheid</li> <li>- Jaarlijkse klantreizen</li> <li>- Het inzetten van ervaringsdeskundigen</li> </ul>	Vanaf 2021	10.000 structureel
Kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- We stellen kwantitatieve indicatoren op</li> <li>- Benchmark Werk en Inkomen, Armoede en schuldhelpverlening, statushouders.</li> </ul>	2021	Dekking in bestaande begroting

## 6. Begroting en effectindicatoren

In onderstaande begroting zijn de te verwachten kosten opgenomen, gebaseerd op de Koersagenda zoals beschreven in hoofdstuk 5, gerangschikt per omdenker en geldend voor 2020 - 2023, de periode waarop het Koersplan betrekking.

In het Koersplan staat centraal dat een andere werkwijze gewenst is, dat is o.a. terug te vinden in de omdenker “van systeemgericht naar mensgericht”.

Er is in kaart gebracht welke mogelijke (incidentele/structurele) kosten de invoering van die beoogde werkwijze met zich meebrengt, zoals aanpassing van systemen en ondersteuning van medewerkers voor kennis/houding/gedrag bij invoering van een meer integrale werkwijze. Daarbij wordt ook gekeken welke (incidentele/structurele) besparingen die beoogde werkwijze met zich mee kan brengen, bijvoorbeeld door meer regelluw werken.

De meeste activiteiten van de Koersagenda zijn grotendeels gedekt uit de bestaande begroting.

Omdenker	2020	2021	2022	2023
Van individu naar samen sterk	10.000	10.000	10.000	10.000
Van verkokering naar verbinding				
Van beperking naar talent				
Van controle naar regelluw				
Van systeemgericht naar mensgericht	95.000	115.000	20.000	20.000
Van tellen naar vertellen		10.000	10.000	10.000
<b>Totaal per jaar</b>	<b>105.000</b>	<b>135.000</b>	<b>40.000</b>	<b>40.000</b>

### 6.1 Effectindicatoren

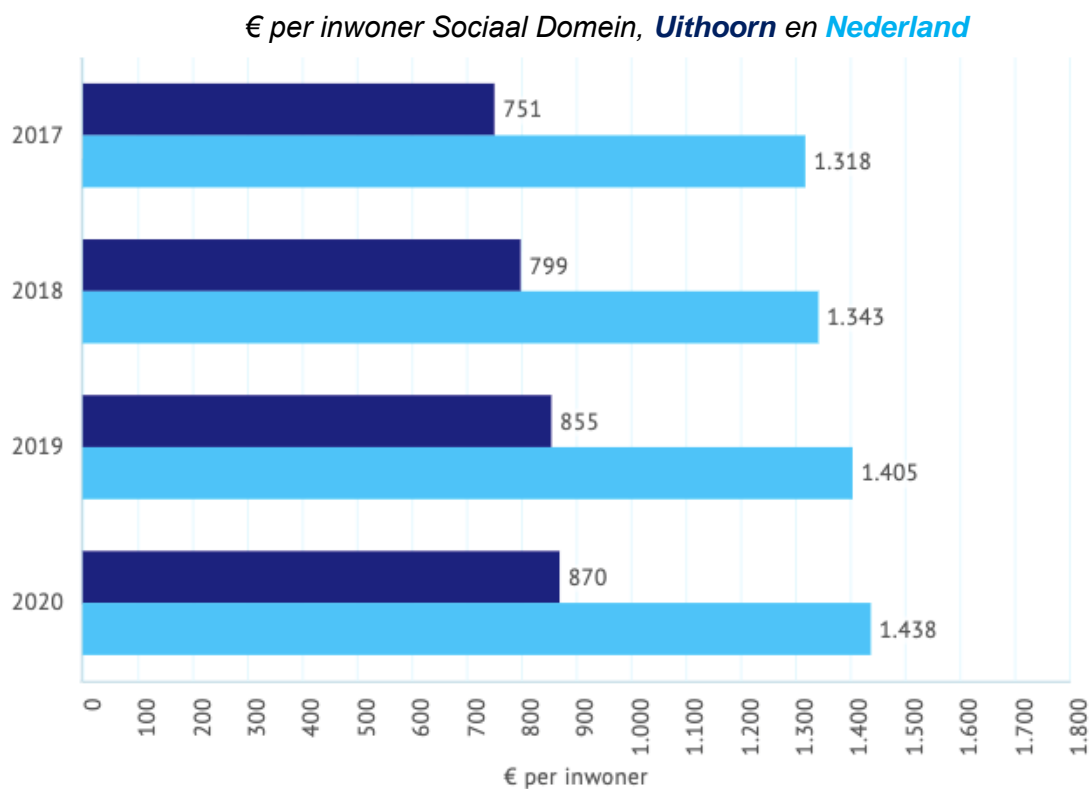
De opbrengsten en resultaten worden aan de hand van onderstaande effectindicatoren twee keer per jaar, via een voorgangsrapportage Koersplan Sociaal Domein, gedeeld.

Thema's Koersplan	Activiteiten (projecten)	Effectindicatoren	Bron
Van individu naar samen sterk	Sociale kaart Digitale dienstverlening Optimaliseren communicatie-uitingen Ontmoeten & Verbinden Sleutelpersonen op wijk- en buurtniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vereenvoudigen van de aanvraag van dienstverlening door inwoners, bij voorkeur digitaal</li> <li>Streven te komen tot zoveel mogelijk een éénmalige gegevens uitvraag</li> <li>Stimuleren van de zelfredzaamheid van inwoners via de inzet van sleutelpersonen</li> </ul>	Feitelijk tellen van het inregelen van papieren- naar digitale aanvragen  Continu onderzoek Sociaal Domein

Thema's Koersplan	Activiteiten (projecten)	Effectindicatoren	Bron
<b>Van verkokering naar verbinding</b>	<p>Integraal samenwerken in- en extern</p> <p>Sociaal fysieke samenwerking met inwoners</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inwoners ervaren een effectieve integrale samenhangende dienstverlening</li> </ul>	<p>Continu onderzoek Sociaal Domein</p> <p>Resultaten en opbrengsten project Waterlinie</p>
<b>Van beperking naar talent</b>	<p>Sociale onderneming/firma</p> <p>Social Return on Investment</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het stimuleren van een inclusieve arbeidsmarkt</li> <li>Het creëren van werkgelegenheid</li> <li>Invulling geven aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</li> </ul>	<p>Resultaten en opbrengsten project Sociale onderneming/firma</p> <p>Nieuw inkoop- en aanbestedingsbeleid</p> <p>Contractbeheer</p>
<b>Van controle naar regelluw</b>	<p>Schrappen van regels</p> <p>Digitale dienstverlening</p> <p>Rek in regels</p> <p>Eenmalige gegevens uitvraag</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professionele daadkrachtige medewerkers die proactief handelen</li> </ul>	<p>Continu onderzoek Sociaal Domein</p>
<b>Van systeemgericht naar mensgericht</b>	<p>Omgekeerde toets</p> <p>Uitgaan van vertrouwen</p> <p>Integrale toegang</p> <p>Project Buurtgezinnen</p> <p>Positieve gezondheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inwoner centraal: van aanbodgericht naar vraaggerichte (integrale) dienstverlening</li> </ul>	<p>Continu onderzoek Sociaal Domein</p>
<b>Van tellen naar vertellen</b>	<p>Klanttevredenheidsonderzoeken</p> <p>Klantreizen</p> <p>Peergroep: Ervaringsdeskundigen</p> <p>Opbrengsten, resultaten communiceren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zicht op de wijze waarop de dienstverlening en ondersteuning wordt ervaren</li> <li>Inzicht in de werkbare en niet werkbare bestanddelen</li> </ul>	<p>Continu onderzoek Sociaal Domein</p> <p>Onderzoek HVA</p>

## Bijlage 1 Het Sociaal Domein in cijfers

De kosten van het sociaal domein sinds de transitie nemen alsmaar toe. Dit is hieronder weergegeven, afgezet tegen het landelijk gemiddelde. Ten opzichte van het gemiddelde in Nederland zijn de kosten in Uithoorn de afgelopen jaren slechts licht gestegen.

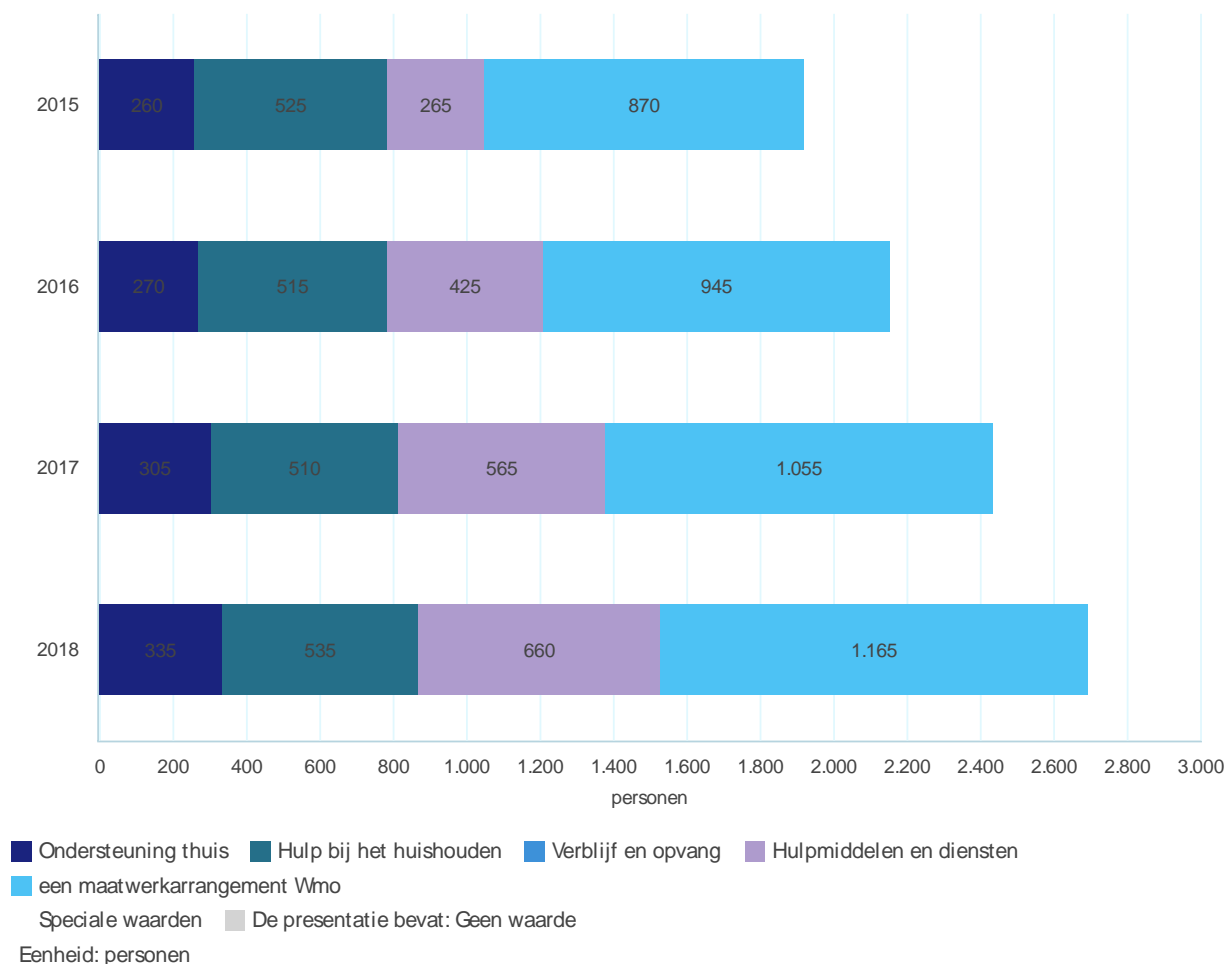


Bron: CBS

## De Wmo

Sinds 2015 neemt het aantal inwoners met Wmo-voorzieningen ieder jaar toe. In 2015 kreeg 3% van de mensen in Uithoorn een Wmo-voorziening, in 2018 was dat 4,8%. De gemeente Uithoorn ligt hiermee wel onder het landelijk gemiddelde van 6,4% in 2018. Een grafische weergave is op de pagina hierna te vinden.

*Inwoners met maatwerkarrangementen Wmo*

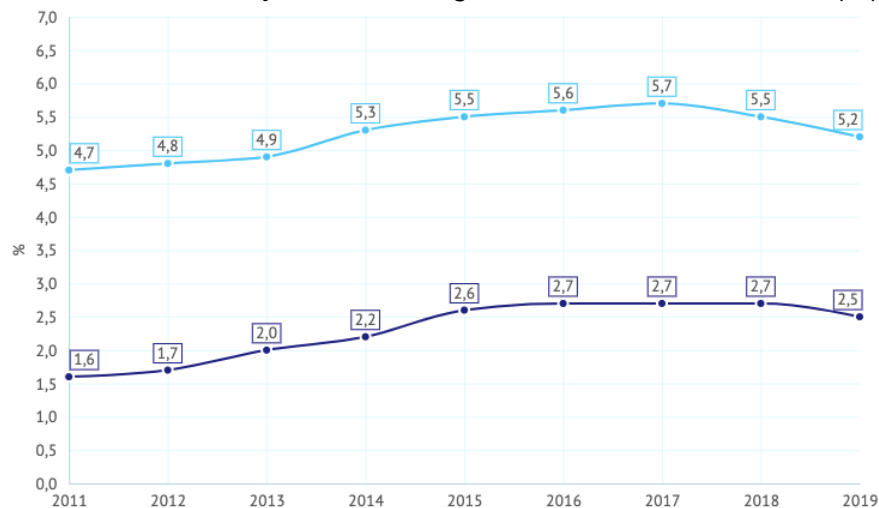


Bron: CBS MSD WMO

## De Participatiewet

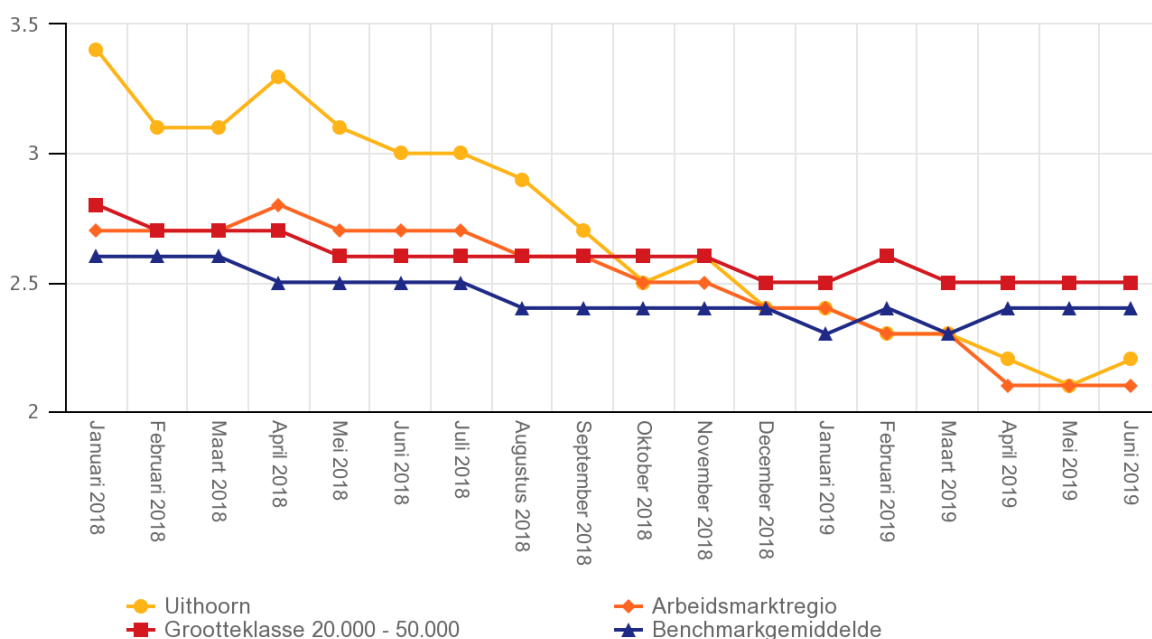
De werkloosheid neemt sinds 2014 gestaag af, landelijk en in Uithoorn. Dit heeft een gunstig effect op de instroom van bijstandsgerechtigden. Hierin is een dalende trend zichtbaar.

*Huishoudens met bijstandsuitkeringen t.o.v. huishoudens totaal (%), Uithoorn en Nederland*



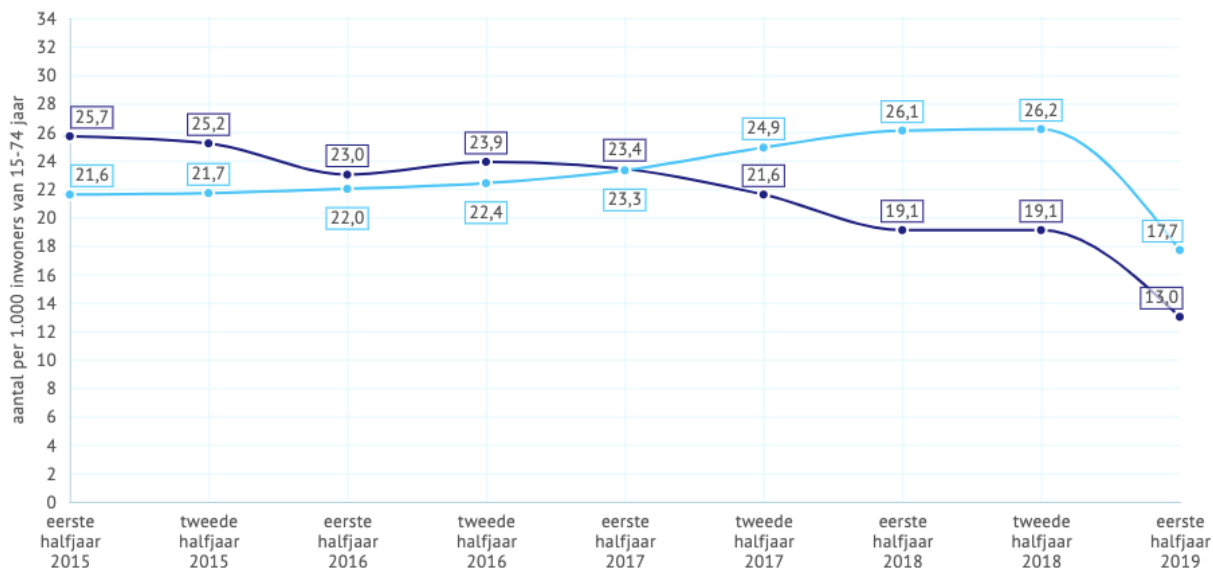
Bron: CBS

Gemiddelde maandelijkse instroompercentage algemene bijstand (trend)



Het aantal inwoners met re-integratievoorzieningen is afgenomen, in tegenstelling tot een stijging die te zien is op landelijk niveau.

Aantal inwoners(per 1.000) met re-integratievoorzieningen, **Uithoorn** en **Nederland**



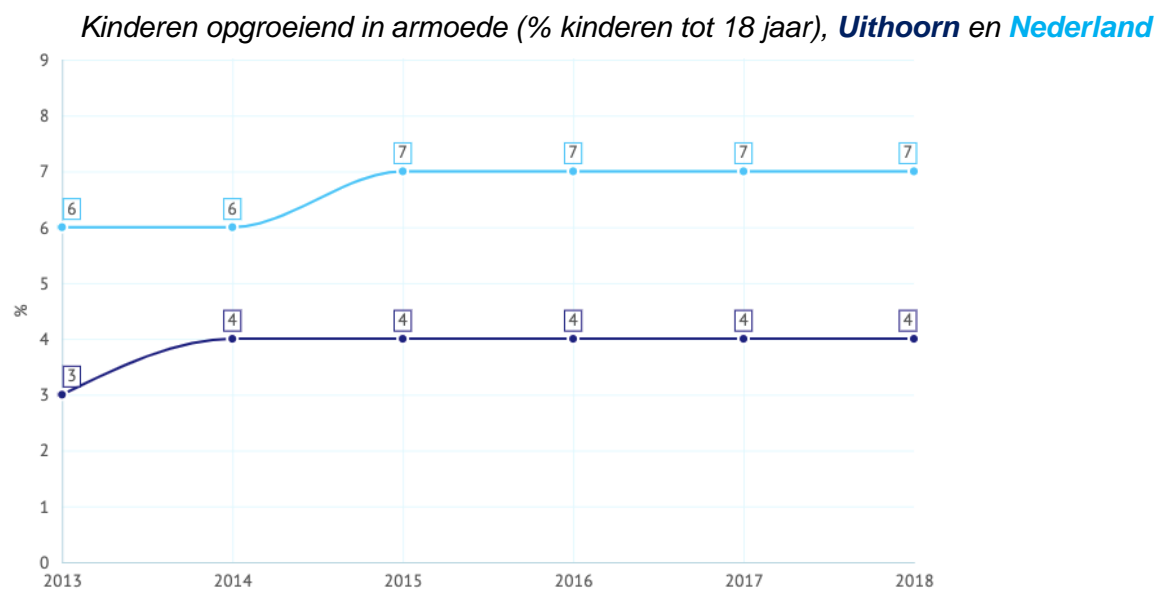
Bron: CBS

In de uitstroom uit de bijstand is een lichte daling zichtbaar.



## De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

In 2017 hebben 705 huishoudens in Uithoorn een inkomen tot 110 procent van het wettelijk sociaal minimum. Dat is 5,5 procent van het totaal aantal huishoudens. Daarmee ligt dit aandeel onder het landelijk gemiddelde van 10%<sup>4</sup>.



Bron: CBS Jeugd

De gemiddeld schuld daalt, terwijl de landelijke trend een stijging laat zien. Wel ligt de hoogte van de gemiddelde schuld boven het landelijke gemiddelde van € 42.100,27.

## Gemiddelde schuld per schuldenaar Uithoorn

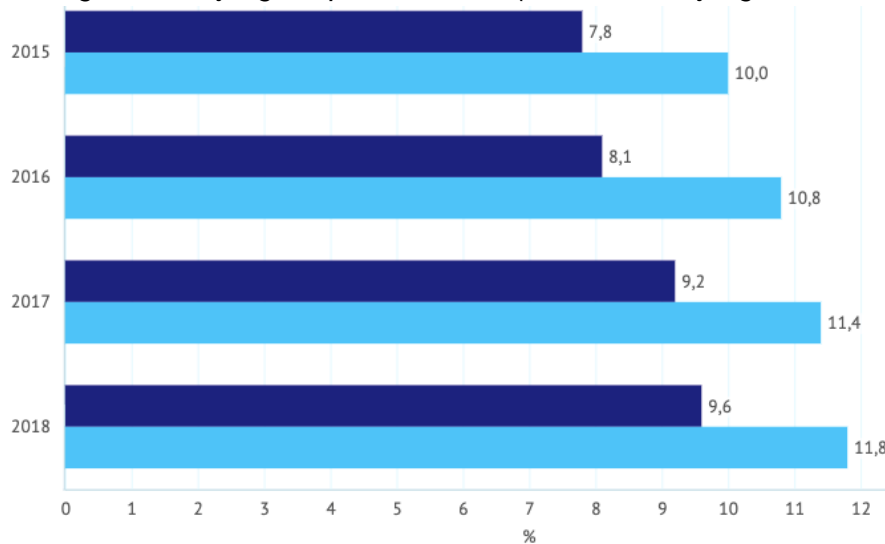


<sup>4</sup> Bron: De touwtjes aan elkaar knopen! Beleid op armoede en schuldhulpverlening 2019-2022 gemeente Uithoorn.

## De jeugdwet

Er is een stijgend aantal jongeren in de jeugdzorg in Uithoorn sinds 2015. Dit is hieronder grafisch weergegeven.

*Jongeren met jeugdhulp in **Uithoorn** (in % van alle jongeren tot 18 jaar), t.o.v. **Nederland***



Bron: CBS Jeugd

Klik [hier](#) om terug naar boven te gaan.

## Bijlage 2 Onderzoek Hogeschool van Amsterdam



### **Samenwerking in de periode 2020-2022 Gemeente Uithoorn en Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving van de Hogeschool van Amsterdam**

De Hogeschool Amsterdam vraagt met haar werkplaats sociaal domein subsidie aan voor een doorontwikkeling van de werkplaats sociaal domein. De bedoeling is om onderzoek, praktijk en onderwijs nog nadrukkelijker met elkaar te verbinden op regionaal en lokaal niveau. Hiervoor wordt een regionale onderzoeks- en ontwikkelagenda opgesteld. Centraal in deze agenda staat het versterken van de sociale basis in de verschillende gemeenten.

Naast de gemeente Uithoorn nemen ook onderstaande partijen deel aan de werkplaats sociaal domein Amsterdam en regio 2020-2022:

- Zorg- en welzijnspartijen
- Hogeschool van Amsterdam
- Gemeente Amstelveen
- Gemeente Hoorn
- Gemeente Amsterdam
- GGD Zaanstreek – Waterland

De WPSD wil de praktijk in het lokale sociaal domein vooruit helpen met goed gefundeerd praktijkgericht onderzoek. Daarvoor wordt wetenschappelijke kennis, professionele kennis en kennis van gebruikers gecombineerd. Van daaruit wordt gezocht naar nieuwe vormen voor (gezamenlijk) leren, kennisontwikkeling en praktijkontwikkeling bij de decentralisaties in het sociale domein. Alle producten van de Werkplaats komen voort uit de gezamenlijke regionale agenda en worden gedeeld met andere partners binnen het verband.

#### **Doel en vraagstelling bij de activiteiten in Uithoorn**

Als uitvloeisel van de regionale WPSD-agenda, is de centrale vraag bij de samenwerking in de komende periode (2020-2022):

*Wat is in Uithoorn nodig voor het beter verbinden van welzijnsvoorzieningen en (gezondheids)zorg, om meer preventief te kunnen werken?*

## Vragen die worden beantwoord in het onderzoek:

- In hoeverre wordt nu al preventief gewerkt?
- Wat is in Uithoorn aanvullend nodig om te komen tot preventief welzijnswerk? Maar al snel komen ook andere vragen kijken:
- Hoe kan samenwerking vormgegeven worden tussen alle uiteenlopende preventiewerkers in het nieuwe 'preventienetwerk'? Consulteren ze elkaar? Leren ze van elkaar? Beïnvloeden ze elkaar in hun handelen en besluitvorming? Of botsen hun kennis en werkculturen? En hoe kunnen opleidingen Social Work preventiewerkers goed trainen in deze sociale dynamiek? Kortom, hoe kan het preventieveld c.q. de sociale basis in Uithoorn zo goed mogelijk worden ingericht?
- Hoe worden individu-gerichte en community-gerichte werkwijzen op elkaar betrokken?
- Hoe kunnen verschillende institutionele en professionele logica's op elkaar worden afgestemd?
- Vraagt preventie om een groepsgerichte aanpak, een wijkaanpak of juist een inclusieve aanpak?
- Kan bij moeilijk bereikbare groepen worden volstaan met zelfregie of is drang en dwang soms nodig?
- Wordt welzijn een preventie-instrument voor zorg of blijft er voor welzijn ook ruimte voor andere vraagstukken?

Via (actie)onderzoek kan de werkplaats op basis van bovenstaande vragen en dilemma's de bestaande sociale dynamiek tussen preventiewerkers verkennen en ook bijdragen aan reflectie op wat nodig is om te komen tot een verdere versterking van sociale basis in Uithoorn en andere partnergemeenten.

## Activiteiten periode januari-december 2020

- Verkennend onderzoek naar de sociale dynamiek in de sociale basis in Uithoorn tussen zorg- en welzijnsprofessionals met preventieve taken (en eventueel tussen 'preventieprofessionals' en informele sleutelfiguren) bij het afstemmen van preventiewerk. Specifiek gaat het om welzijnswerkers van bv. 'Uithoorn voor elkaar', Streetcornerwork, loketmedewerkers, en evt. een vrijwilliger. Onderzoek bestaat uit meeloopdagen, observatie tijdens bijeenkomsten en verdiepende interviews en casuïstiekbesprekingen achteraf.
- Literatuurstudie over de vraag in hoeverre inzetten op preventie leidt tot kostenreductie. Leidt een euro welzijn tot een besparing in de zorg? Of is goedkoop uiteindelijk duurkoop?
- In de periode jan 2020 en juni 2020 geven wij twee keer een reactie/ review over de verzamelde input uit het proces om te komen tot het KoersPlan Sociaal domein. Dit kan de gemeente gebruiken bij de implementatie van de KoersAgenda.

## Resultaten

Het resultaat van het voorgestelde traject is inzicht in wat nodig is voor het verbeteren van de samenwerking tussen preventieprofessionals in de sociale basis, om zo een bijdrage te leveren aan een versterkte sociale basis in de gemeente Uithoorn.

Andere inhoudelijke opbrengsten zijn:

- Het verkennende onderzoek en de literatuurstudie bieden een meer wetenschappelijke onderbouwing voor de beleidskoers en de uitvoering die volgen uit het KoersProces Sociaal Domein.

- De experimenten met peer-accountability creëren meer tijd voor/ een betere invulling van reflectie door zorg- en welzijnsprofessionals in het sociaal domein van Uithoorn.
- De aansluiting bij de Werkplaats Sociaal Domein geeft toegang tot kennis vanuit de andere deelnemende gemeenten (Amsterdam, Amstelveen, Hoorn en GGD Zaanstreek-Waterland).

### **De taken en inzet van de gemeente Uithoorn**

De gemeente Uithoorn zorgt voor contactpersonen die samen met de onderzoekers van de HvA selecteren welke professionals deel zullen nemen aan het verkennende onderzoek, en hier ook uren voor vrijgemaakt worden indien nodig. Daarnaast bieden ze ondersteuning bij het organiseren van de tussentijdse en de slotbijeenkomst. Ook zorgen zij voor afvaardiging bij de Stuurgroep van de WPSD, en voor aansluiting bij andere uitwisselingsactiviteiten die vanuit de WPSD georganiseerd worden.

### **Kosten**

De kosten voor het onderzoek bedragen voor de gemeente 10.000 per jaar en een beperkte ureninzet. Het ministerie van VWS en de hogeschool dragen ook bij aan het onderzoek, zowel in financiële middelen als uren.

Klik [hier](#) om terug naar boven te gaan.

## Bijlage 3 Prestatie indicatoren

Onderhavige prestatie indicatoren zijn op 22 september tijdens een informele sessie met de raad gedeeld.

Indicator	Bron
Aantal PW-gerechtigden, naar vermogen (betaald) aan het werk	Suites (DUO+)
80% <sup>5</sup> van de inburgeringsplichtigen haalt zijn/haar inburgerings-examen binnen de gestelde termijn van 3 jaar	Suites (DUO+)
80% <sup>6</sup> van alle inburgeringsplichtigen is binnen 6 maanden na huisvesting in de gemeente Uithoorn gestart met een integraal aanbod: het leren van de (vak)taal of het volgen van een opleiding altijd gecombineerd met (betaald) werk	Suites (DUO+)
Daling % voortijdig schoolverlaters	
Clienttevredenheid inwoners over verloop dienstverlening	Continu onderzoek / BMC
Daling % eenzame senioren	GGD monitor
Daling % overbelaste mantelzorgers	GGD monitor
Daling % jongeren met jeugdhulp met verblijf	WSJG <sup>7</sup>
Daling % jongeren met jeugdbescherming	WSJG
ETC.	

<sup>5</sup> Deze effectindicator geldt per 1 juli 2021 (start nieuwe Wet inburgering)

<sup>6</sup> Deze effectindicator geldt per 1 juli 2021 (start nieuwe Wet inburgering)

<sup>7</sup> WSJG: Waar staat je gemeente, [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)