



gemeente
Haarlemmermeer

Aan de Participatieraad Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Cluster **Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg**
Contactpersoon **mevrouw M.G. Drewes**
Telefoon **0900 1852**
Uw brief **17 oktober 2019**
Ons kenmerk **3247343**
Bijlage(n) **Geen**
Onderwerp **Advies Beleidskader voor het Sociaal Domein 2019-2023**

Verzenddatum

12 NOV. 2019

Geachte leden van de Participatieraad,

Wij danken u voor het advies over het concept-Beleidskader voor het sociaal domein 2019-2023 'Koersvast, steeds beter'. Wij zijn blij dat u onze ambities en intenties in het sociaal domein herkent en waardeert. Hierbij ontvangt u onze reactie op uw advies.

Zuivere indicatoren

U merkt op dat u de indicatoren om dit beleidskader te monitoren graag opgenomen ziet in het beleidskader. U zou graag 'SMART' geformuleerd de resultaten en doelen zien die wij op 31 december 2023 gerealiseerd willen hebben, met planningen en evaluatiemomenten. U geeft als voorbeeld het percentage cliënttevredenheid dat we over vier jaar voor de jeugdhulp en Wmo gerealiseerd willen hebben.

Wij hebben overwogen om in het beleidskader concrete resultaten met indicatoren op te nemen. Toch hebben we hiervan afgezien en besloten om in het beleidskader alleen de koers aan te geven: de verbeterpunten, de ambities, de richting die we uit willen gaan, het resultaat op hoofdlijnen. Het komt de overzichtelijkheid niet ten goede door in dit beleidskader alle onderdelen uit te werken met indicatoren. De achterliggende doelen die we willen bereiken laten zich niet eenvoudig vertalen in een set aan concrete getallen (streefcijfers). Zo maken het vertrekpunt van maatwerkoplossingen en de combinatie van zorgplicht en openeinderegelingen het daadwerkelijke gebruik van verschillende voorzieningen moeilijk voorspelbaar.

We vinden het sociaal domein te complex en onze verbeteropgave te inhoudelijk om te reduceren tot streefcijfers. Het noemen van een concreet getal, bijvoorbeeld bij de cliënttevredenheid, is veelal een slag in de lucht. Onze ambitie is duidelijk: we willen een steeds beter resultaat behalen. Ook willen we beter inzicht krijgen in wat hiervoor nodig is. Daarop sturen we.

Voor een aantal thema's in dit beleidskader zijn bovendien al uitvoeringsplannen uitgewerkt (zoals wonen met zorg), voor andere onderwerpen wordt dit momenteel gedaan of gaat dit de komende maanden gebeuren (zoals wegwijs in de wijk of het vakmanschap in de toegang tot de zorg).

We zien de programmabegroting als hét instrument om meerjarig inzicht te geven in de beleidsdoelen, beleidsinzet, baten en lasten in het sociaal domein, zoals ook is aangegeven in de reactie op het rekenkamerrapport over het sociaal domein (28 maart 2017, 2017.0013266). Voor het volgen van de voortgang zullen we de TransforMeerMonitor blijven gebruiken. De gemeenteraad heeft zijn tevredenheid uitgesproken over het instrument van de TransforMeerMonitor. In de Transformeermonitor maken we gebruik van bestaande landelijke informatie, zoals de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (GMSD). Niettemin is hierin een verbeterslag te maken en is aanpassing nodig aan dit meerjarig beleidskader 2019-2023. Momenteel meet de TransforMeerMonitor vooral het gebruik van zorg en ondersteuning, dus aantallen deelnemers. Het ligt in de bedoeling om ook meer zicht op het resultaat te verkrijgen. Wat betreft de jeugdhulp is hiervoor een landelijk initiatief om het aanleveren van zogenaamde outcome-indicatoren door aanbieders aan het CBS wettelijk te verankeren. Het gaat daarbij om de volgende indicatoren:

- Uitval van cliënten
- Tevredenheid van cliënten
- Doelrealisatie van de hulp:
 - o mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen
 - o mate waarin er na beëindiging van hulp geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt
 - o mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd
 - o mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd.

In de contracten die Haarlemmermeer met de jeugdzorgaanbieders heeft afgesloten is aan deze ontwikkeling gerefereerd, zodat wij over deze gegevenslevering in de komende jaren verdere afspraken kunnen maken.

We zullen de TransforMeerMonitor verbeteren en aanpassen aan 'Koersvast, steeds beter'. Hierbij zullen we u ook betrekken.

Signaleren in de wijk

Op het punt van de uitwerking in 'SMART' geformuleerde resultaten met planning en evaluatiemomenten zijn we hierboven al ingegaan.

Wat betreft de betrokkenheid van de inwoners bij het verbeteren van de aanpak Meer voor elkaar in de buurt geldt dat de dorps- en wijkraden actief participeren bij Meer voor Elkaar netwerklunches en input geven bij de thema's die besproken worden. We streven altijd naar co-creatie hierin. Op thema kan gekozen worden voor een verdiepingssessie met inwoners van de wijk zoals dit bijvoorbeeld gebeurt voor de Gezonde wijkaanpak en Bornholm als inclusieve wijk.

Wegwijs in de wijk 1

U benoemt dat slechts een kwart van de cliënten bekend is met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. U ziet graag dat over 2 jaar 75% van de cliënten hier gebruik van maakt. Hoewel wij groot belang hechten aan de bekendheid en beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, is het gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning geen doel op zich voor cliënten. Een streefcijfer van 75% is naar onze mening dan ook niet realistisch. Het is bedoeld voor sommige hulpvragers, voor bepaalde hulpvragen en in bepaalde omstandigheden. Het merendeel van onze cliënten kan prima zelf of met hulp van het netwerk hun wensen kenbaar maken en hun zorgtraject bewaken. Een extra professional die hen ondersteunt is niet waar zij behoefte aan hebben. Slechts een kleine groep cliënten heeft baat bij een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het is onze opgave om steeds beter te zorgen dat deze inwoners, maar ook onze gemandateerde professionals weten dat ze in deze situaties gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning en dat deze beschikbaar is.

Onder punt 9.5 *Meedoen* in het beleidskader staat dat we inzetten op het versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Uw advies is wel aanleiding voor ons om de tekst in het beleidskader aan te vullen. De mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning moeten ook goed bekend zijn bij de verwijzers en bij de professionals met mandaat. Wij voegen dit toe in de tekst bij de paragraaf over vakmanschap in de toegang tot zorg en ondersteuning bij punt 8.1 *Signaleren en toeleiden*.

Wegwijs in de wijk 2

U onderschrijft onze ambitie voor het zo simpel en begrijpelijk mogelijk organiseren van de weg naar de juiste zorg en ondersteuning. Mochten er daarover vanuit de participatieraad nog verdere signalen, ervaringen of ideeën beschikbaar zijn, dan horen wij dat graag.

Vakmanschap in de toegang tot zorg en ondersteuning

U vraagt of er voldoende financiële draagkracht is voor de ruimte die het Haarlemmermeers model biedt aan de professional om te doen wat nodig is. Inderdaad bieden wij ruimte aan de aanbieders om zelf te bepalen hoeveel zorg er nodig is en hoe lang die moet duren. We onderschrijven uw advies om dit goed te volgen. We sturen op het gebruik van zorg en ondersteuning, zij het niet op individueel niveau en niet vooraf. We doen dit door periodiek (veelal eens per kwartaal) voortgangsgesprekken met de aanbieders te voeren, waarbij de feitelijke omvang van de zorg wordt vergeleken met de vooraf uitgesproken verwachtingen. Indien zich hierin opvallende ontwikkelingen voordoen, wordt gekeken hoe dit komt. Zonodig worden passende maatregelen genomen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de hulp. We werken daarbij vanuit een vorm van partnerschap met de aanbieders. Momenteel bespreken we met de aanbieders en de verwijzers op welke manier we de komende jaren de kwaliteit op peil kunnen houden en tegelijk ook meer kostenbewust kunnen zijn in de uitvoering.

Welzijn op recept

U vraagt of er al resultaten zijn van de inzet van Welzijn op recept bij inwoners met psychosociale problemen. In 2018 zijn er 109 inwoners door huisartsen verwezen naar welzijn op recept. Voor 60 tot 70% van deze groep wordt een passende verbinding gemaakt door de sociaal makelaar. Nog niet alle huisartsen werken met welzijn op recept. Er is gestart met het benaderen van huisartsen in gebieden waar ook sociaal makelaars actief zijn om daarmee ook daadwerkelijk verbindingen te kunnen realiseren. In totaal werken drie gezondheidscentra, negen huisartsenpraktijken en één huisartsengroep met welzijn op recept. Het is de bedoeling dit verder uit te breiden. Sommige huisartsen hebben aangegeven het te druk te hebben en anderen hebben nog niet gereageerd.

De pilot met praktijkondersteuners (POH) voor de jeugd-ggz is vanaf eind 2018 goed op stoom gekomen. De instroom van cliënten bij deze POH's neemt nog steeds toe. Gemiddeld kunnen deze POH-ers 35% van de klachten zelf afhandelen en vindt bij gemiddeld 50% van de klachten alsnog verwijzing naar de specialistisch zorg plaats. 85% van de cliënten vindt de zorg goed tot heel goed en bij 70% zijn de klachten verminderd tot helemaal afwezig.

Onderwijs zo nabij mogelijk

U vraagt waarom we alleen voor cluster 4 leerlingen (en niet voor cluster 3 leerlingen) verkennen wat de mogelijkheden zijn om dit onderwijs binnen de gemeentegrenzen te bieden. Voor de verkenning naar mogelijkheden voor onderwijs aan cluster 4 leerlingen in Haarlemmermeer is gekozen, omdat er in Haarlemmermeer nog geen cluster 4 onderwijs is. Er is wel een school voor cluster 3 leerlingen, namelijk de Dr. A. van Voorthuysenschool in Hoofddorp.

Zoeken naar kansen om zware zorg (deels) te vervangen door lichte ondersteuning of algemene voorzieningen

U adviseert om het aan professionals over te laten of iemand met een Wmo-indicatie het beste gebruik kan maken van ontmoeting of dagbesteding. Dat onderschrijven wij volledig. Om te zorgen dat deze professionals wel goed weten of en zo ja welke alternatieven er zijn organiseren wij bijvoorbeeld 'Kijk in de wijk'. Op deze wijze kunnen zij kennismaken met het aanbod in de wijk. Overigens is het niet zo dat vooral cliënten met een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg (WLZ) gebruik maken van specialistische vormen van dagbesteding. De dagbesteding die wij inkopen is niet voor cliënten met een WLZ-indicatie.

Jongeren in een kwetsbare positie beter op weg helpen

U wijst op de initiatieven die worden beschreven om jongeren in een kwetsbare positie beter op weg te helpen en vraagt hierbij om 'SMART' geformuleerde doelen en resultaten. Op het punt van de uitwerking in 'SMART' geformuleerde resultaten met planning en evaluatiemomenten zijn we hierboven al ingegaan.

Werk en Inkomen

U ziet graag de effecten van de invoering van Bereken Uw Recht (BUR), de versimpeling van het aanmeldproces terug in de armoedemonitor. De armoedemonitor die recent opgesteld is en die de gemeenteraad begin 2020 tegemoet kan zien betreft het jaar 2016-2018. Vanaf 2019 is BUR in gebruik. De effecten van het BUR-gebruik zijn dus nog niet in de armoedemonitor opgenomen. In een separate brief aan de gemeenteraad zullen wij stilstaan bij de invoering van BUR en de geboekte resultaten. Deze brief en de armoedemonitor zullen vanzelfsprekend ook met u als participatieraad worden gedeeld.

Sociaal Ondernemen

U vraagt om 'SMART' geformuleerde doelen en resultaten op het punt van sociaal ondernemen. Op het punt van de uitwerking in 'SMART' geformuleerde resultaten met planning en evaluatiemomenten zijn we hierboven al ingegaan.

Veiligheid thuis

U deelt de prioriteit om wachtlijsten op te lossen als er sprake is van veiligheidsrisico's en vraagt hierbij om 'SMART' geformuleerde doelen en resultaten. Op het punt van de uitwerking in 'SMART' geformuleerde resultaten met planning en evaluatiemomenten zijn we hierboven al ingegaan.

Informele zorg (vrijwilligers en mantelzorg)

U vraagt om 'SMART' geformuleerde doelen en resultaten op het punt van vrijwilligers en mantelzorg. Op het punt van de uitwerking in 'SMART' geformuleerde resultaten met planning en evaluatiemomenten zijn we hierboven al ingegaan.

Wat betreft uw vraag waarom de overbelasting van mantelzorg is toegenomen, verwijzen wij u naar het onderzoek 'Uit liefde belast', dat team Onderzoek van de gemeente in november 2018 heeft gepubliceerd. Dit onderzoek is ook met u gedeeld.

Gezondheid

U adviseert ons om samen met de GGD en de zorgverzekeraar elke twee jaar een campagne te organiseren om meer te bewegen, niet te roken, alcohol te beperken en geen drugs te gebruiken. De onderwerpen die u in een campagne wil aankaarten achten wij van groot belang voor de gezondheid van onze inwoners. In plaats van een overkoepelende terugkerende campagne hebben wij gekozen voor een directere aanpak per onderwerp en voor verschillende

doelgroepen. Voor scholieren vindt er bijvoorbeeld een gezamenlijke aanpak met tal van initiatieven van het onderwijs, gemeente, zorgverzekeraar, politie en instellingen als Brijder, Meerwaarde en Sportservices plaats om middelengebruik te voorkomen en terug te dringen. Binnen die aanpak staat ook een gezamenlijke campagne op de agenda. Via de gezonde school aanpak stimuleren we een gezonde leefstijl voor de jeugd waarbij roken, alcohol, drugs, maar ook voeding en bewegen, de belangrijkste pijlers zijn. Eén van de voorbeelden is de Masterclass NIX, die leerkrachten de instrumenten geeft om te werken aan de thema's roken, alcohol en drugs. Ook worden er voorlichtingsavonden georganiseerd voor alle ouders in Haarlemmermeer over alcohol en de effecten van alcoholgebruik. Verder zijn er wat betreft gezondheid tal van initiatieven zoals bijvoorbeeld 'jongeren op gezond gewicht' (JOGG), waarbij in een wijk samengewerkt wordt aan een gezonde leefstijl onder meer door gezonde sportkantines, drinkwaterpunten, een buitenspeeldagevenement of een sportpark. De gezonde wijkaanpak is eveneens gericht op een gezonde leefomgeving en leefstijl en biedt maatwerk per wijk voor alle doelgroepen.

Regeling Haarlemmermeer

In 2018 heeft 6% van de doelgroep gebruik gemaakt van de regeling 'Haarlemmermeer doet mee'. Ten opzichte van 2016 is het gebruik gestegen. Door het gebruik van het instrument Bereken uw Recht (BUR), waarin inwoners gewezen worden op de mogelijkheid van 'Haarlemmermeer doet mee' zien we een forse stijging van het aantal aanvragen voor deze regeling. Hoe groot de stijging van het gebruik in 2019 feitelijk zal zijn, wordt duidelijk bij de evaluatie van de BUR begin 2020. Zoals hierboven al aangegeven vinden wij het benoemen van streefcijfers niet daadwerkelijk bijdragen aan het beoogde resultaat.

Personen met verward gedrag

Wij hebben de gemeenteraad op 2 juli 2019 geïnformeerd over de voortgang van de aanpak van personen met verward gedrag, waarbij we uw advies en onze reactie daarop hebben betrokken. De aanpak voor personen met verward gedrag is een opgave waarbij veel in ontwikkeling is en veel partijen betrokken zijn. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de invoering van de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) in 2020 en de (door)decentralisatie van maatschappelijke opvang en beschermd wonen in 2021, leiden tot aanpassing van beleid en werkprocessen. Wij zetten ons in om ook bij deze nieuwe ontwikkelingen de behaalde resultaten bij een sluitende aanpak voor personen met verward gedrag vast te houden en verder te verbeteren. Gegeven deze ontwikkelingen is het niet reëel om te verwachten dat we in 2020 'klaar zijn' met de sluitende aanpak.

Leerlingen- en doelgroepenvervoer

U dringt erop aan om zo snel mogelijk passende maatregelen te nemen om de problemen met het leerlingen- en doelgroepenvervoer op te lossen en wilt graag geïnformeerd worden over de stappen en afspraken die daarvoor nodig zijn. Wij herkennen de signalen over de problemen in het leerling- en doelgroepenvervoer en betreuren dit. De problemen zijn onder andere het te laat op school aankomen of te laat opgehaald worden van school.

Het leerlingen- en doelgroepenvervoer kent doorgaans jaarlijks in de startmaand na de zomervakantie een aantal knelpunten, omdat het veelal gaat om maatwerk voor kinderen met specifieke problemen. Het blijft een permanente opgave om het leerlingen- en doelgroepenvervoer van jaar op jaar goed aan te laten sluiten op de behoefte. De afspraken met de verschillende partijen binnen het leerlingenvervoer zijn vastgelegd in contracten. Het gaat daarbij bijvoorbeeld over opleiding en competenties van chauffeurs en de communicatie naar ouders. Voor de dagelijkse sturing op het leerlingenvervoer hebben we een Regionaal Contractmanagement Team (RTC) aangesteld. In deze contractorganisatie zit een professional leerlingenvervoer die goed is ingevoerd in de wereld van het leerlingenvervoer en afweegt wat

wel en geen realistische oplossing is om de dienstverlening te verbeteren naar aanleiding van signalen van ouders en kinderen. Daar waar nodig grijpt deze persoon proactief in om een passende oplossing te vinden in overleg met ouders, school en vervoerder(s). Jaarlijks wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau de tevredenheid onder de gebruikers gemeten. Het onderzoek over schooljaar 2018-2019 wordt binnenkort naar de gemeenteraad gestuurd.

Inclusieve samenleving

U adviseert om een actieplan op te stellen om de drempels weg te nemen voor mensen met een handicap. Wij delen uw beeld dat extra acties nodig blijven om geleidelijk steeds meer drempels weg te nemen. In onze jaarlijkse brieven aan de raad over de Lokale Inclusie Agenda berichten wij over de behaalde resultaten en benoemen wij nieuwe maatregelen voor het komende jaar. Een streefdoel om in 2022 90% van de doelgroep geen belemmering meer te laten ervaren achten wij echter niet realistisch. Het vraagstuk vraagt om veranderingen in de samenleving en daarbij om meerjarige inspanningen van zowel de gemeente als van veel andere organisaties en instellingen om hogere algemene niveaus van toegankelijkheid te bereiken. We staan daarmee nog aan het begin van het in beeld brengen van de investeringsopgaven.

Wij danken u nogmaals voor uw advies en verwachten met 'Koersvast, steeds beter' een gezamenlijk kader te hebben waarmee we in de komende vier jaar steeds beter kunnen bijdragen aan een goede kwaliteit van leven voor onze inwoners. Juist voor hen die daarbij zijn aangewezen op onze ondersteuning.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,

drs. Carel Brugman

de burgemeester,

Marianne Schuurmans-Wijdeven