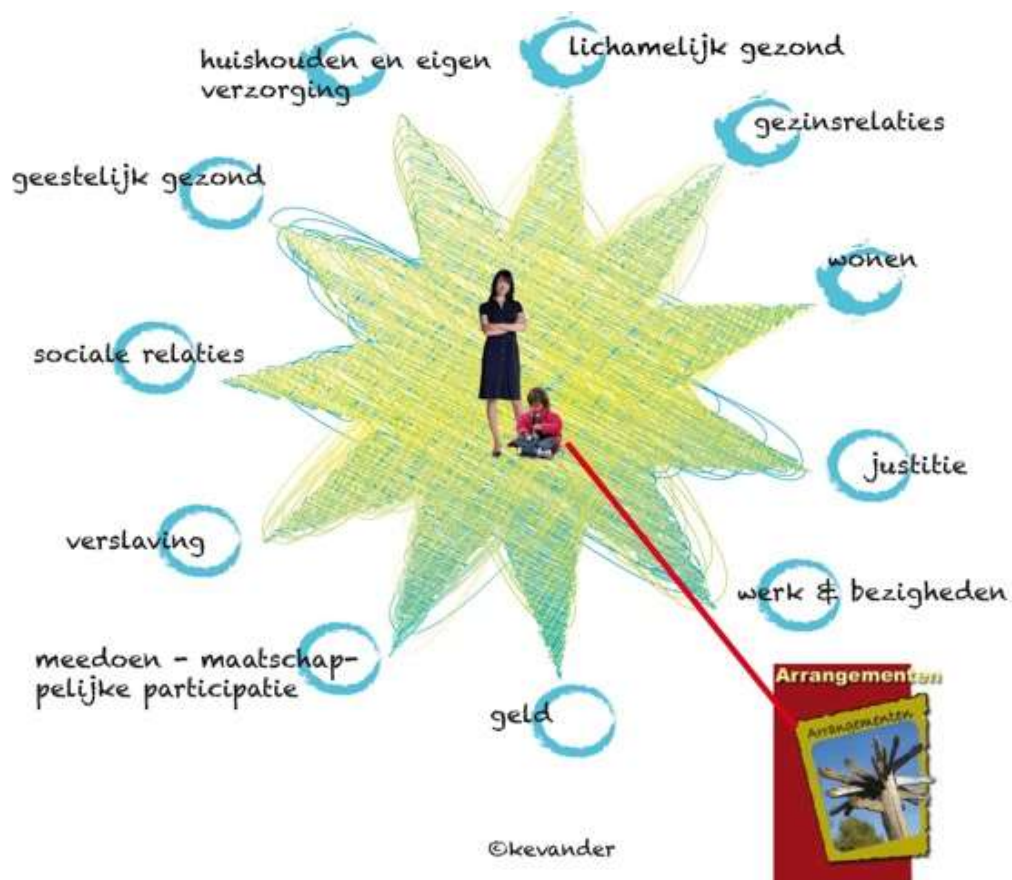


SOCIALE KERNTEAMS OVERBETUWE IN DE PROEFTUIN



In opdracht van
gemeente **Overbetuwe**



Anneke van der Ven

www.dekantelaar.nl

December 2013

Status definitief

INLEIDING

De gemeente Overbetuwe start in 2014 in Elst Noord en Herveld-Andelst met zogenoemde Sociale kernteams. Een nieuwe manier van werken om de ondersteuning te regelen van inwoners die het op eigen houtje niet redden, dicht bij de mensen zelf. Wat Sociale kernteams zijn, waarom de gemeente deze werkwijze kiest en hoe zij daar samen met talrijke organisaties en instellingen vorm aan wil geven leest u in dit document.

NIEUW VERSUS HET BESTAANDE

Dit document is gemaakt met inhoudelijke bijdragen van veel inwoners en professionals¹. Zij deden mee aan werkateliers, gesprekken en raadgegingsbijeenkomsten of stuurden schriftelijke bijdragen. Zo is er draagvlak voor de Sociale kernteams in de proeftuin.

Tegelijkertijd werd ook een spanningsveld duidelijk. Spanning tussen enerzijds het verlangen om 'iets heel nieuws' te doen en anderzijds de wens om dat nieuwe bij voorbaat al in te passen in het bestaande en 'hoe we het nu doen'. Dat laatste leidt bij velen tot de behoefte om inhoudelijk - soms tot op detailniveau - zaken vooraf te willen definiëren en vast te leggen. En dat wringt met de essentie van de proeftuin. Die heeft juist openheid en onafhankelijkheid nodig om een nieuwe werkwijze voor ondersteuning van mensen dicht bij huis te kunnen ontwikkelen.

Inwoners, professionals en bestuurders juichen de aanpak met Sociale kernteams toe, maar zitten ook met vragen. Vragen waarop de Sociale kernteams in 2014, in de proeftuin, antwoorden zullen zoeken en vinden. In dat licht zijn voorwaarden, waaronder die zoektocht gebeurt, net zo betekenisvol als de zoektocht zelf.

STATUS EN BESLUITVORMING

Op 18 december 2013 installeert de gemeente Overbetuwe twee Sociale kernteams. Een voor Herveld-Andelst en een voor Elst Noord. Deze teams werken in een proeftuin omdat de gemeente in 2014 ervaring op wil doen met deze nieuwe werkwijze. De resultaten van de proeftuin worden gebruikt om de werkwijze bij te sturen naar de meest passende vorm van Sociale kernteams die de gemeente Overbetuwe vanaf 2015 definitief wil inzetten.

Achtereenvolgens aan de orde:

	Pagina
1 Sociale kernteams - een eerste verkenning	3
2 Wezenlijk anders werken	5
3 De doelstelling en doelgroep	8
4 De functie en taken	9
5 De positie van de Sociale kernteams	11
6 Een beeld van Herveld Andelst en Elst Noord	13
7 Samenstelling van de Sociale kernteams	15
8 De werkwijze	18
9 De organisatie	23
10 De financiering	25
11 Sociale kernteams in 2015 en verder	26
12 De ontwikkelagenda van de Sociale wijkteams	28
13 Proces	30
Bijlage 1	31

¹ De namen van de inwoners en professionals die bijdroegen aan dit document staan in bijlage 1

1 SOCIALE KERNTAMS - EEN EERSTE VERKENNING

WAT IS EEN KERNTAM?

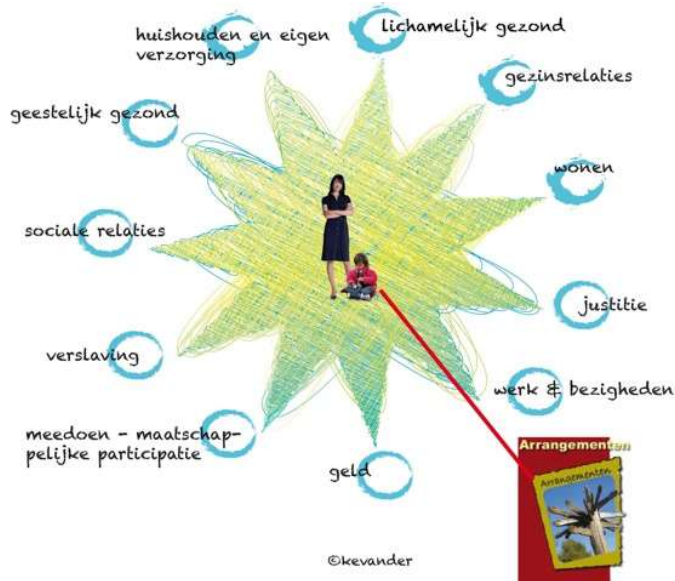
Kernteam is de naam die de gemeente Overbetuwe heeft gekozen voor wat in veel andere gemeenten *sociaal wijkteam* heet. Het woord wijk is vervangen door kern omdat wijk niet goed past bij een gemeente die vooral uit dorpen bestaat; in onze gemeente zijn dat elf kernen. Elk kernteam dat wordt opgezet, werkt vanuit één van die kernen.

Het woord sociaal in sociale wijkteams verwijst naar het werkterrein van deze teams. Het gaat om alles wat te maken heeft met sociale aspecten van het leven van elke inwoner. Dat kan gaan over inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, dagelijkse dingen als koken, aankleden en persoonlijke verzorging (ADL), het sociaal netwerk en maatschappelijke participatie. Al deze zaken zijn van invloed op het welzijn van mensen. In Overbetuwe werd tot eind 2013 gesproken van Kernteams met de betekenis van sociale wijkteams. Omdat het woord sociaal verwijst naar het werkterrein van de teams is eind 2013 de naam Kernteam gewijzigd in Sociaal kernteam.

WAT DOET EEN SOCIAAL KERNTAM?

De meeste mensen kunnen zich goed zelf redden. Ze hebben hun leven goed op orde, voelen zich gezond en over het algemeen gelukkig. Nederlanders horen bij de gelukkigste mensen ter wereld². Althans, dat geldt voor de meesten van ons. Een deel van de mensen slaagt er niet in om op eigen kracht het eigen leven op orde te houden en mee te doen aan de samenleving. Soms is dat tijdelijk, soms structureel. Dat kan komen door een chronische ziekte, door beperkingen en/of problemen met gezondheid, opvoeding of werk. Het Sociaal kernteam ondersteunt mensen die er niet in slagen om op eigen kracht volwaardig mee te doen aan de samenleving.

De functie van het Sociaal kernteam is het bevorderen van de redzaamheid³ van mensen en het waarborgen dat zij bij kunnen dragen aan de (lokale) samenleving. Het gaat er om dat iedereen, naar vermogen, mee kan doen.



WAAROM SOCIALE KERNTAMS - WAAROM EEN NIEUWE WERKWIJZE

Sociale kernteams zijn een uitwerking van een nieuwe manier van werken van de gemeente Overbetuwe. De gemeente wil om verschillende redenen een nieuwe werkwijze.

² Volwassenen staan op de wereldranglijst op de 6^{de} positie, kinderen op de 1^{ste}: onderzoek van Unicef in 2010.

³ Vermogen om zelfstandig je leven te leiden en om je eigen problemen op te lossen.

- *Regie bij de inwoner*
De maatschappelijke opvattingen in de zorg en hulpverlening zijn veranderd. Steeds meer willen mensen zelf de regie en zaken zelf regelen. Zij willen verantwoordelijkheid houden ook als ze zich (tijdelijk) minder goed zelf redden door terugval in inkomen, gezinsproblemen, chronische ziekte, enz. De gemeente Overbetuwe sluit daar op aan door in de werkwijze dicht bij de inwoner te staan en samen met de inwoner afspraken te maken over welke ondersteuning door wie wordt geboden.
- *Eigen kunde en talenten benutten*
Inwoners hebben zichzelf en elkaar veel te bieden. Kennis, vaardigheden en talenten komen soms pas aan het licht als daar, vaak door anderen, een beroep op wordt gedaan. Inwoners kunnen in veel gevallen meer doen met hun talenten als die vaker herkend en meer gewaardeerd zouden worden.
- *Andere wetgeving voor zorg, jeugdzorg en inkomen & werk*
De komende jaren verandert er veel in de wetgeving rondom zorg, jeugdzorg, passend onderwijs, inkomen en werk. Op 1 januari 2015 zullen naar verwachting nieuwe wetten in gaan. De gemeente krijgt dan de verantwoordelijkheid voor deze terreinen. Deze veranderingen zijn te vatten onder de decentralisaties⁴: de AWBZ-Wmo, de Jeugdwet, Passend Onderwijs en Participatiewet (werk & inkomen).
De gemeente krijgt meer verantwoordelijkheid en taken en tegelijkertijd minder geld dan voorheen beschikbaar was. De nieuwe werkwijze moet dus ook leiden tot besparingen.
- *Gevolgen voor alle inwoners*
Nagenoeg alle inwoners krijgen te maken met de gevolgen van deze wetgeving op het moment dat zij ondersteuning, begeleiding, hulp of zorg nodig hebben. Dat kan zijn in de vorm van hulp bij het huishouden, ondersteuning bij opvoeding, jeugdhulpverlening, een uitkering, het vinden van nieuw werk, dagbesteding, enz. Op al deze terreinen wil de gemeente de ondersteuning zo goed en zo dicht mogelijk bij de inwoners regelen. Daarvoor moet de gemeentelijke organisatie anders worden ingericht en zullen veel professionals een fundamentele omslag moeten maken en andere kwaliteiten moeten hebben.
- *Een nieuwe relatie met de inwoners*
De gemeente wil meer uitgaan van de talenten en mogelijkheden van inwoners. Veel inwoners zijn actief in het verenigingsleven en zetten zelf activiteiten in gang die betekenisvol zijn voor de lokale gemeenschap. De gemeente en inwoners zullen op lokaal niveau veel meer gaan samenwerken en de gemeente zal helpen initiatieven van inwoners mogelijk te maken. Als het om ondersteuning van inwoners gaat zal de gemeente, samen met deskundigen, in gesprek met de inwoner bepalen of en welke zorg en ondersteuning iemand krijgt. De gemeente compenseert de inwoner die zo volledig mee kan (blijven) doen. De focus ligt daarbij op wederkerigheid, de kracht van mensen en het samen zoeken naar oplossingen. Er is in de nieuwe situatie geen recht meer op zorg, dat verdwijnt door de nieuwe wetgeving.

⁴ Decentralisatie is een grote verandering waarbij taken van de centrale en provinciale overheid overgebracht worden naar de gemeente. Een ander woord dat daarvoor ook wordt gebruikt is transitie.

2 WEZENLIJK ANDERS WERKEN

Nederland verandert. We gaan van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Wat kunnen inwoners voor elkaar betekenen? Wat kunnen mensen doen om hun eigen problemen op te lossen samen met hun omgeving? Dat worden in de toekomst belangrijke uitgangspunten bij het regelen van ondersteuning en zorg. De gemeente heeft dan niet meer de taak om te zorgen voor, maar te zorgen dat inwoners ondersteund worden als dat nodig is. Daardoor wordt de werkwijze wezenlijk anders.

oud		Nieuw
Van beperkingen	→	Mogelijkheden
Van hulp vragen	→	Hulp bieden en vragen
Van recht op	→	Eigen initiatief en verantwoordelijkheid
Van zelfredzaam	→	Samen redzaam
Van indicatiestelling	→	Het samen vinden van een oplossing
Het systeem centraal	→	Het leven van de inwoner centraal
Van aanbod	→	Inwoners creëren zelf
Van een sturende gemeente	→	Een faciliterende gemeente
Van zorgen voor	→	Zorgen dat en zorgen met
Van eigen beleid en uitvoering	→	Benutten initiatieven lokale gemeenschap
Van eigen organisatie	→	Netwerken en co-creatie
Van centraal en ver af	→	Lokaal en dicht bij

Wezenlijk anders werken heeft gevolgen voor iedereen, de inwoners, de medewerkers van de gemeente en die van organisaties en instellingen. De cultuur en de manier van omgaan met elkaar verandert, andere waarden worden belangrijk en de gemeente en organisaties voor wonen, zorg, welzijn en werk gaan anders werken.

De gemeente heeft 2014 nog om zich voor te bereiden op haar nieuwe verantwoordelijkheden en taken. Immers, op 1 januari 2015 gaan de nieuwe wetten in. Die voorbereidingen gebeuren op twee manieren. Aan de ene kant het goed verkennen van de nieuwe situatie, de nieuwe doelgroepen, de nieuwe budgetten en de consequenties van de nieuwe wetten voor nieuw beleid. Aan de andere kant het bedenken van nieuw beleid en het uitproberen van een nieuwe werkwijze. Wat werkt goed en wat (nog) niet. Dat gebeurt in zogenoemde proeftuinen. Die proeftuinen zijn er niet alleen in Overbetuwe maar op veel plaatsen in de regio Arnhem. Zo kunnen gemeentes van elkaar leren. In Overbetuwe zijn drie proeftuinen: Kernteams, Toegang & arrangementen en Participatie & meedoen. Dit document gaat over de kernteams.

Werken in de proeftuin betekent dat de oude en nieuwe situatie naast elkaar bestaan. Terwijl de huidige wetgeving nog van kracht is, zullen de Sociale kernteams werken alsof de nieuwe situatie al bestaat. In 2014 zullen vragen van inwoners over welzijn, zorg, jeugdzorg, werk en inkomen zo veel mogelijk op de nieuwe manier worden behandeld zonder geweld te doen aan de rechten van inwoners.

DE STARTSITUATIE VAN DE SOCIALE KERNTEAMS - RANDVOORWAARDEN

De proef met de nieuwe werkwijze wordt uitgevoerd op twee plaatsen in Overbetuwe: Herveld-Andelst en Elst Noord. Om daadwerkelijk experimenteren met de werkwijze mogelijk te maken, is een aantal randvoorwaarden nodig voor de proefsituatie.

- *Er is deskundigheid en kwaliteit*
Het ontwikkelen van Sociale Kernteams vereist voldoende deskundigheid en kwaliteit van de deelnemers van de teams. Voor het samenstellen van de Sociale kernteams worden medewerkers geselecteerd op basis van kennis, ervaring en competenties (een profiel staat in hoofdstuk 7). Ook het profiel zelf is onderdeel van de ontwikkelagenda.
- *Er is een opdracht*
De gemeente Overbetuwe is de opdrachtgever van de Sociale kernteams en formuleert de opdracht. Zij sluit met haar opdracht nauw aan op de ontwikkelrichting die de partners voor welzijn, zorg, wonen en werk in de stuurgroep Wonen, Zorg, Welzijn en Werk (WZWW) naar voren brengen en staat, in uitgebreide bewoording, in dit document. Bij de start van de teams geeft de gemeente de teams een concrete opdracht.
- *Er is een overeenkomst met samenwerkende partijen*
De gemeente en de organisaties die medewerkers leveren voor de Sociale kernteams, sluiten een overeenkomst waarin de voorwaarden en afspraken genoemd staan waaronder de organisaties deelnemen aan de proeftuin kernteams.
- *Er is een ontwikkelagenda*
Voor de nieuwe werkwijze is een ontwikkelagenda opgesteld. Deze agenda bevat onder andere aspecten als de samenstelling van de teams, de werkwijze, samenwerking, aansluiting en afstemming op andere (zorg)netwerken, kwaliteitsbewaking, organisatie en financiering. De ontwikkelagenda is leidend voor het werk van de Sociale Kernteams tijdens de proeftuin. Een uitgebreide beschrijving staat in hoofdstuk 11.
- *Er zijn meetbare doelstellingen en indicatoren*
In de startfase van de beide Sociale kernteams - in januari 2014 - vertaalt de gemeente in co-creatie met betrokkenen, de ontwikkelagenda in meetbare doelstellingen en indicatoren. Die worden per Sociaal kernteam (verschillend) concreet ingevuld.
- *Er is monitoring*
De stuurgroep WZWW is het gemeentelijke platform dat de voortgang van de proeftuin Kernteams bewaakt. De secretaris van de stuurgroep stelt daarvoor een programma op. Inwoners en professionals die actief zijn in de proeftuin worden betrokken bij evaluaties van de proeftuin.
- *Tussentijds aanpassen kan, mag en moet*
Hoewel de ontwikkelagenda en de concept-werkwijze richtinggevend zijn voor de Sociale kernteams, kunnen de samenstelling en agenda van elkaar verschillen naarmate de proeftuin vordert. Dat is aannemelijk omdat de teams aansluiten op de lokale situatie. Op basis van ervaringen kunnen de samenstelling en werkwijze van de teams tussentijds wijzigen.
- *Er zijn faciliteiten voor het leerproces*
Tijdens de proeftuin zullen de teams hun ervaringen met de nieuwe werkwijze continue uitwisselen en onderdeel maken van evaluatie. Voor het leren en ontwikkelen krijgen de beide teams faciliteiten (coaching, excursie, training).

- *Er zijn faciliteiten voor het werk*
De uitvalsbasis van het Sociaal kernteam is in een algemeen toegankelijke, laagdrempelige voorziening voor inwoners. Het team heeft daar een werkruimte met flexibele werkplekken, de mogelijkheid mensen te ontvangen, toegang tot een ruimte die gebruikt kan worden voor overleg en kleine bijeenkomsten, toegang tot internet, toegang tot een eenvoudige keukenvoorziening en toegang tot een toiletvoorziening. Leden van het team hebben, vanuit hun moederorganisatie, voorzieningen om te werken op afstand (laptop en mobiele telefoon).
- *Er zijn zo min mogelijk regels*
De Sociale wijkteams gebruiken zo min mogelijk bestaande regelgeving zonder voorbij te gaan aan noodzakelijke registratie van gegevens en resultaten.

BESLUITVORMING OVER DE NIEUWE WERKWIJZE

De proeftuin met de kernteams loopt heel 2014 in eerste instantie in twee kernen. Later in het jaar volgen nog één of twee kernen. Zo doet de gemeente maximaal ervaring op met de werkwijze en kan zij zich goed voorbereiden op haar taak vanaf 2015.

Parallel aan die voorbereiding op haar nieuwe taak loopt een traject van politieke besluitvorming. In de Sociaal maatschappelijke visie heeft de gemeente Overbetuwe zich uitgesproken voor het werken met Kernteams (nu Sociale kernteams genoemd). De proeftuin Kernteams wordt gebruikt om de werkwijze concreet in te vullen en te ontwikkelen naar een passende vorm van werken die op 1 januari 2015 wordt voortgezet. Dat is een uitwerking van het 1^{ste} uitgangspunt van de concept kaderstellende nota voor de decentralisaties⁵. Daar staat: *We ontwikkelen de werkwijze uit de proeftuinen door naar de uitvoeringspraktijk.*

7

In navolging van de Sociaal maatschappelijke visie gaf de gemeenteraad de stuurgroep WZZW de opdracht een antwoord te geven op:

1. Hoe zorgen we ervoor dat op het niveau van de kernen eenvoudige vormen van begeleiding, dagbesteding en thuiszorg beschikbaar komen
2. Creëer op het niveau van de kernteams die de arrangementen bijhouden en onderhouden, die gemeente en inwoner hebben afgesproken.

De notitie over de Sociale kernteams is een concrete uitwerking van de Sociaal maatschappelijke visie. De Sociale kernteams werken de twee hierboven gestelde vragen in de praktijk concreet uit en bieden daarmee een uitwerking van het 7^{de} uitgangspunt van de concept kaderstellende nota voor de decentralisaties die op 7 februari 2014 ter besluitvorming voorligt in de gemeenteraad. Daar staat: *We zetten het instrument kernteams in om de samenhang in lokale zorg en ondersteuning te creëren.*

De proeftuin is een proces van werkenderwijs leren en ontwikkelen. Evaluatie speelt daarbij een belangrijke rol. Daarom zijn drie momenten ingebouwd om daar expliciet bij stil te staan:

- Januari 2014 Opstellen van indicatoren voor monitoring en evaluatie.
- Mei 2014 Tussenevaluatie proeftuin Kernteams.
- Oktober 2014 Eindevaluatie van de proeftuin Kernteams.

De evaluaties gebeuren samen met inwoners, organisaties en instellingen en leiden waar nodig tot bijstelling van de werkwijze zoals die op 1 januari 2015 wordt ingevoerd.

⁵ Het concept van de kaderstellende nota voor de decentralisatie is op het moment van schrijven van deze notitie in omloop en staat geagendeerd voor de gemeenteraadsvergadering van 7 februari 2014.

3 DE DOELSTELLING EN DOELGROEP

DE DOELSTELLING

De doelstelling van de Sociale kernteams is het bevorderen van de redzaamheid van mensen en het waarborgen dat zij bij kunnen dragen aan de (lokale) samenleving. Het gaat er om dat iedereen, naar vermogen, mee kan doen. Het beoogde effect is een betere kwaliteit van de ondersteuning en zorg, een grotere tevredenheid van de inwoners over de ondersteuning en zorg en een kostenreductie voor die ondersteuning en zorg.

De algemene doelen van de kernteams zijn:

- het stimuleren van algemene, collectieve- en preventieve voorzieningen en activiteiten en de toegankelijkheid daarvan voor maatschappelijke doelgroepen;
- het vergroten van de participatie van inwoners bij de lokale samenleving;
- het vergroten van de zelf- en samenredzaamheid⁶ van inwoners;
- het bevorderen van de gezondheid en het welzijn van inwoners;
- het vergroten van de informele ondersteuning en het verminderen van de formele ondersteuning;
- het verminderen van het beroep dat inwoners doen op de individuele voorzieningen en activiteiten uit de Wmo, AWBZ, Jeugdwet en Participatiewet.

Specifiek doel van de kernteams tot 1 januari 2015 is het ontwikkelen van een werkwijze die, op het niveau van de kernen, uitvoering geeft aan de bestaande én de nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de gemeente Overbetuwe na invoering van de decentralisaties Awbz-Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

Het resultaat is een actuele beschrijving van de werkwijze en organisatiestructuur van de Kernteams.

VOOR WIE? DE DOELGROEPEN

De Sociale kernteams zijn er voor alle inwoners, jong en oud, van Elst Noord en Herveld-Andelst die:

- zich willen inzetten voor de gemeenschap, persoonlijke ondersteuning willen bieden of 'iets willen doen' met eigen talent, deskundigheid of vaardigheid.
- ondersteuning nodig hebben op het moment dat ze het op eigen kracht niet redden of de weg niet weten te vinden. Dat kan gaan om mensen in armoede, in eenzaamheid, in een isolement, met schulden, met een verstandelijke of lichamelijke beperking, met een chronische ziekte, een psychosociale of psychiatrische aandoening, met opvoedingsproblemen of op hoge leeftijd. Een deel van deze groepen valt tot 2015 onder de AWBZ. Door de decentralisaties verandert dat.

Voorbeelden van inwoners die bij de Kernteams aan kunnen kloppen
Je bent senior en wilt je nuttig maken
Je krijgt als oudere steeds meer beperkingen en wilt hulp
Je hebt psychische problemen en kunt de huishouding niet doen
Je bent jong en kunt geen betaald werk doen
Je bent mantelzorger maar wilt er even tussen uit
Je kunt door je verslaving je dagritme niet houden
Je hebt te weinig geld om rond te komen
Je bent jong met een verstandelijke beperking en wilt iets doen
Je zorgt niet goed voor jezelf, vinden vooral de mensen om je heen
Je hebt een kind met autisme dat zelfstandig wil kunnen reizen

⁶ Samenredzaamheid: de wijze waarop iemand samen met het eigen netwerk problemen oplost.

4 DE FUNCTIE EN TAKEN VAN HET SOCIALE KERNTeam

DE FUNCTIES

- Preventie en signalering van probleemsituaties en mogelijkheden;
 - door lokale bekendheid en
 - een lage proactieve opstelling van het Sociaal kernteam zelf.
- Activering van:
 - *de individuele* inwoners om eigen kracht, talenten en kwaliteiten in te zetten voor anderen;
 - *groepen inwoners, verenigingen, organisaties en instellingen* stimuleren in het ontwikkelen van algemene, collectieve activiteiten en het openstellen daarvan voor alle inwoners, ook specifieke doelgroepen.
- Begeleiding door:
 - het bieden van *ondersteuning* aan inwoners bij signalen die eenvoudig en snel afgehandeld kunnen worden door bijvoorbeeld toeleiding naar collectieve, algemeen toegankelijke activiteiten;
 - het ondersteunen van inwoners bij het *concreet invullen van toegekende arrangementen*⁷ en het voeren van regie op de uitvoering daarvan (uitvoeringsplan).
- Monitoring van:
 - individuele uitvoeringsplannen en afronding of bijstelling van het arrangementen;
 - nieuwe algemene, collectieve activiteiten.

9

Op deze wijze functioneert het Sociaal kernteam als een laagdrempelige toegang tot de minder complexe zorg.

DE TAKEN

- Het begeleiden en ondersteunen van inwoners bij het benutten van eigen kracht en algemene, laagdrempelige voorzieningen.
- Uitvoeringsplannen voor arrangementen opstellen en daarbij collectieve lokale activiteiten en informele zorg combineren met de formele voorzieningen.
- Bewaken en bijstellen van het uitvoeringsplan en het arrangement in nauw contact met de inwoner en de organisaties die (delen van) het plan uitvoeren.
- Ondersteuningsvragen van inwoners/gezinnen vroegtijdig signaleren en verhelderen.
- Het stimuleren van informele zorg en collectieve activiteiten en de openstelling daarvan voor specifieke doelgroepen.

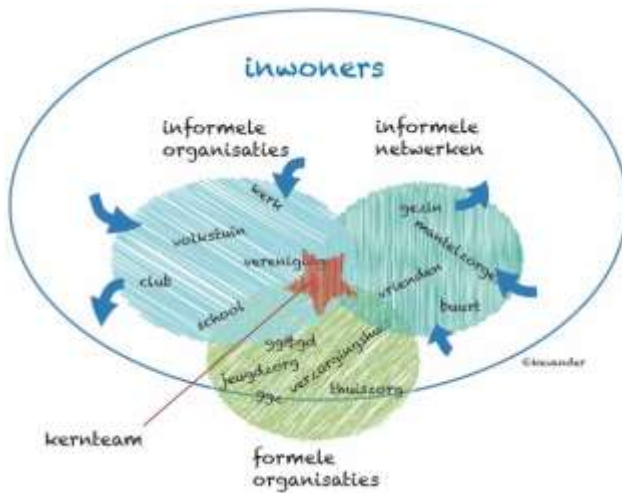
⁷ Een arrangement is een combinatie van ondersteunende maatregelen bedoeld om de redzaamheid van een inwoner te vergroten.

- Samenwerken met organisaties van de nulde lijn tot specialistische vormen van hulp.
- Het onderhouden en ontwikkelen van een netwerk en het bijhouden van de sociale kaart.
- Het registreren van signalen, meldingen, de afhandeling en de resultaten.

Omdat de kernteams in 2014 een specifieke opdracht hebben, hoort bij het takenpakket ook:

- het reflecteren en doorgaan met het ontwikkelen van de nieuwe werkwijze van de kernteams;
- het bijdragen aan het verspreiden van de kennis over de nieuwe werkwijze;
- het opleveren van een document met daarin een actuele beschrijving van de werkwijze en organisatie van de twee Sociale kernteams en de tot dan toe geboekte resultaten.

5 POSITIE SOCIAAL KERTEAM

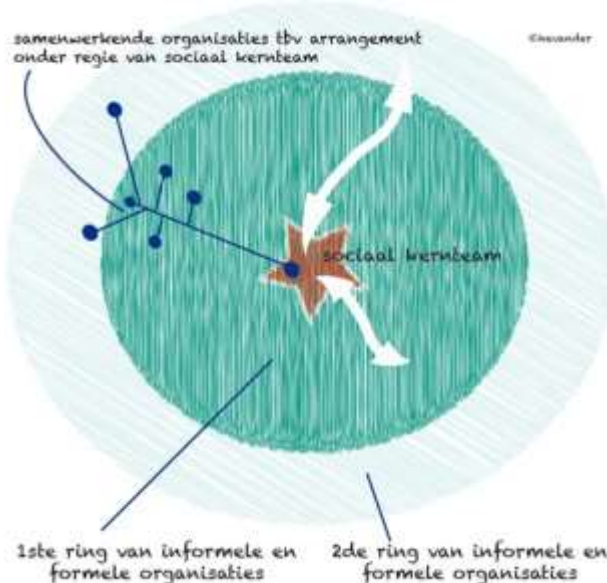


KERNTeam EN OMGEVING - EEN VERBAND

Gezien het doel van de Sociale kernteams is verbinding met lokale netwerken en organisaties nodig. Daarom werken de teams op het snijvlak van netwerken van inwoners, organisaties van inwoners en de professionele organisaties.

Om de beide kernteams zijn twee schillen van organisaties. In de *eerste schil* zitten de formele en informele organisaties die 50% of meer basisaanbod leveren in het werkgebied van de teams. Ook organisaties met minder aanbod, maar grote

betrokkenheid bij het werk van de teams kunnen daarin deelnemen. In de *tweede schil* zitten formele en informele organisaties die een relatief klein deel van de inwoners bedienen, maar wel direct betrokken willen zijn bij het werk van de Sociale kernteams.



De Sociale kernteams stellen, naar eigen inzicht en op basis van verzoeken uit het veld, de eerste en tweede ring samen. De samenstelling kan in de loop van de tijd wisselen. Redenen om deel te nemen in één van de ringen zijn: a) bekendheid, b) vindbaarheid, c) coördinatie en afstemming bij uitvoering van arrangementen, d) samenwerken aan het vergroten van de redzaamheid van inwoners. Het Sociaal kernteam en de twee ringen vormen één netwerk en samenwerkingsverband.

11

WERKEN IN TEAMVERBAND EN IN EEN NETWERK

Wekelijks overleggen de beide teams afzonderlijk. Op de agenda staan:

- casusbesprekingen: invullen van arrangementen en regie op uitvoeringsplannen. Opstellen van zogenoemde schaduwarrangementen⁸ als leerproces;
- signalen of thema's uit de wijk. Deskundigheid uit de eerste of tweede schil kan daarbij ingezet worden, bijvoorbeeld de welzijnswerker die de resultaten van huisbezoeken bij 75 plussers

⁸ Schaduwarrangement: een bestaande casus met AWBZ-financiering behandelen ALSOF het al 2015 is en de aanvraag onder de nieuwe Wmo zou vallen. Het arrangement wordt NIET in praktijk gebracht.

bespreekt of de voorzitter van het wijkplatform dat onderzoek wil om te weten of de inwoners tevreden zijn over het sociaal kernteam;

- reflectie en ontwikkeling van de werkwijze van het team.

Voor de uitvoering van arrangementen of algemene activiteiten doet het kernteam, vaak samen met een individuele inwoner, een beroep op specialisten om bij te dragen aan een arrangement, een traject of om naar door te verwijzen. Dat vergt goede samenwerking in een soepele (keten)organisatie.

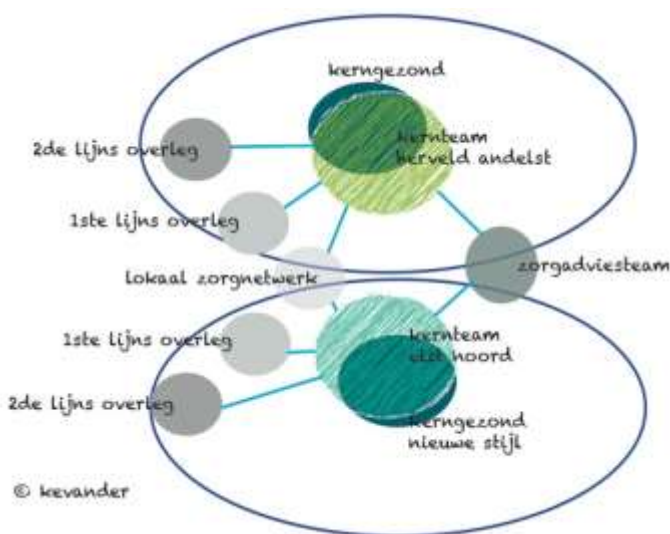
Maandelijks komt elk Sociaal kernteam samen met de organisaties uit de 1^{ste} schil om te praten over:

- samenwerking tussen organisaties bij de uitvoering van arrangementen;
- ontwikkeling, inhoud en beschikbaarheid van de sociale kaart;
- reflectie op de werkwijze;
- stimulering en toegankelijkheid van collectieve activiteiten en het verenigingsleven;
- de resultaten van het Sociale kernteam.

Halfjaarlijks is er een algemene netwerkbijeenkomst voor iedereen die zich betrokken voelt bij het werkkerrein van de Sociale kernteams. Hiervoor worden deelnemers van de eerste en tweede schil betrokken.

In Overbetuwe zijn verschillende netwerken en samenwerkingsverbanden actief zoals:

- eerstelijns overleg in de gezondheidszorg op kernenniveau;
- tweedelijns overleg in de gespecialiseerde zorg;
- Kerngezond voor preventieve activiteiten op kernenniveau;
- het lokale zorgnetwerk dat zich richt op extreme woonoverlast in de hele gemeente;
- het zorgadviesteam dat zich richt op jeugd in de hele gemeente. Dit team biedt inwoners ondersteuning bij jeugd en opvoedingszaken vanuit het basisonderwijs;
- bij het Meldpunt vrijwillige thuishulp en steunpunt mantelzorg kunnen inwoners uit de hele gemeente terecht voor informele ondersteuning.



12

In de huidige situatie bestaat dus al veel samenwerking en kunnen inwoners al terecht bij loketten. In de proefperiode zal de afstemming van de netwerken op de Sociale kernteams en de toegang voor ondersteuning een punt van aandacht zijn voor zover het binnen deze proeftuinen valt. Met het ontstaan van de Sociale Kernteams zullen in Herveld-Andelst en Elst Noord de werkwijzen van Kerngezond en de kernteams samengaan, omdat zij hetzelfde beogen: op een laagdrempelige manier de inwoners maatschappelijk ondersteunen. De hoofdpartners van Kerngezond onderschrijven dit.

6 BEELD VAN HERVELD ANDELST EN ELST NOORD

De Sociale kernteams sluiten in hun werk nauw aan op de lokale gemeenschap. Ze werken dichtbij en samen met de inwoners aan de invulling van de ondersteuning. Daarom is het belangrijk dat er een gemeenschappelijk beeld is over het werkgebied van de teams. De Hogeschool Arnhem Nijmegen deed onderzoek naar hoe inwoners de maatschappelijke ondersteuning en participatie beleven. Ze voerden gesprekken en hadden bijeenkomsten met inwoners en professionals. Van het materiaal maakten ze een rapport⁹ en onderstaand beeld van Herveld Andelst en Elst Noord.

BEELD HERVELD-ANDELST

Een krachtig dorp met veel potentie van de inwoners die benut wordt in het verenigingsleven. Er is een **wij-zij** gevoel. **Wij** zijn de mensen die bij de gemeenschap horen, omdat zij daarin actief zijn. **Zij** zijn de mensen die niet actief zijn en daardoor wat buiten de gemeenschap staan. Hieronder de conclusie uit het onderzoeksrapport.

..... Zelfredzaamheid en autonomie zijn belangrijk voor inwoners van Herveld-Andelst. Men is erg trots op de manier waarop op eigen kracht het dorpsleven in stand wordt gehouden, waarbij het zelf gefinancierde dorpshuis een iconische functie heeft voor de eigen kracht van het dorp. Wanneer er problemen bestaan, lossen mensen het graag eerst zelf op, en kunnen – wanneer zij er zelf niet uitkomen – terecht bij hun buurtbewoners. Het verenigingsleven is dé verbindende factor in het dorp, en het voortbestaan ervan lijkt gelijk te staan aan het voortbestaan van het dorpsleven.

..... Hiertegenover staat een mate van wantrouwen tegenover toenadering en bemoeienis van buitenaf. Dit blijft niet beperkt tot rivaliteit met omliggende dorpen (Dodewaard en Zetten worden genoemd), maar mondt ook uit in een gebrek aan vertrouwen in instanties en overheden. Besluitvorming die betrekking heeft op het dorp – vanuit met name de gemeente – wordt vaak gezien als een inbreuk hierop. Er is een grote bereidheid tot het meedenken en meebeslissen over ontwikkelingen in het dorp en tegelijkertijd bestaat er verontwaardiging wanneer initiatieven in het dorp niet worden gerealiseerd.....Vaak wordt er retoriek gehanteerd als “Elders kan het wel” en “Wij doen het zelf wel”, het centrale thema in Herveld Andelst en is kort verwoord in de tabel hieronder.

Tabel: wij doen het samen versus wij doen het zelf wel.

Eisen	Willen	Nodig hebben	Bijdragen
Autonomie over eigen leven en dorpsleven.	Eigen keuzes kunnen maken; beperkte invloed van buitenaf.	Regie over ontwikkelingen in het dorp.	Actieve inmenging in beleidsvorming, eigen initiatieven in ontwikkeling van het dorp.

Gegevens Herveld-Andelst:

4.735 inwoners (op 1 januari 2012).

200 inwoners die thuis wonen ontvingen in 2012 zorg uit AWBZ-middelen.

Die zorg had voor het grootste deel betrekking op persoonlijke verzorging en op individuele of groepsbegeleiding en op kort verblijf.

1,1 miljoen Euro waren daarvoor de kosten.

⁹ Bron: ‘De wijk in woorden’ van het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief september 2013.

ELST NOORD¹⁰

Een wijk met tegenstellingen, een collectief gevoel van in de steek gelaten worden omdat voorzieningen verdwijnen in combinatie met een toename van mensen die problemen hebben. Problemen blijven achter de voordeur. De conclusie uit het onderzoeksrapport:

..... Bewoners van buurten in Elst Noord (waarbij de nadruk ligt op de Koninginnebuurt) zijn tevreden met hun wijk, en de mogelijkheden die Elst biedt qua voorzieningen. De buurt wordt als gemoedelijk, rustig en sociaal krachtig ervaren. Men groet elkaar op straat, en wanneer er problemen zijn worden deze vaak samen opgelost, zonder inmenging van buitenaf. Hoewel er tussen groepen van verschillende afkomst en leeftijdsgroepen geen sterke sociale contacten zijn, bestaat er een grote mate van tolerantie tegenover elkaar. Het ligt echter voor de hand dat deze tolerantie zich met name uit in onverschilligheid..... Bewoners die al langer in Elst Noord wonen geven namelijk aan dat zij de leefomgeving vroeger beter vonden dan zij het nu ervaren. De sociale samenhang zou minder zijn, door de komst van nieuwe bewoners, de menging met hogere inkomens door de komst van koopwoningen en het gebrek aan inmenging door jongere bewoners in buurtactiviteiten. Zij zien hun leefomgeving steeds minder als 'onze wijk', en kijken terug op een tijd waarin meer samenhang bestond. Daarnaast wordt ervaren dat voorzieningen steeds minder in de directe leefomgeving staan. Alle voorzieningen zijn wel voorhanden, maar ze zijn niet meer "van de wijk". Kernachtig samengevat gaat het om "onze wijk is prachtig" versus "vroeger was alles beter".

Tabel: onze wijk is prachtig versus vroeger was alles beter

Eisen	Willen	Nodig hebben	Bijdragen
Ondersteuning aan kwetsbare inwoners door instanties.	Voorzieningen die 'van de wijk' zijn en blijven.	Opvolging van vergrijzende, actieve laag van de bevolking en meer onderling contact.	Meedenken over wat nodig is in de wijk, en organiseren van verbindende activiteiten door groep actieve vrijwilligers.

14

Gegevens:

- 5.300 à 7.070 inwoners (op 1 januari 2012) afhankelijk van waar de grenzen voor Elst Noord getrokken worden. Statistisch is Elst Noord geen afgebakend gebied.
- 568 inwoners die thuis wonen ontvingen in 2012 zorg uit AWBZ-middelen.
Die zorg had voor het grootste deel betrekking op persoonlijke verzorging en op individuele of groepsbegeleiding en op kort verblijf.
- 3,9 miljoen Euro waren daarvoor de kosten.

¹⁰ Met Elst Noord wordt bedoeld het deel van Elst, dat begrensd wordt door de Hollanderbroeksestraat in het westen, de Dorpsstraat in het zuiden, de Rijksweg-Noord in het oosten en de gemeentegrens met Arnhem in het noorden.

7 SAMENSTELLING

ALGEMENE DESKUNDIGHEID

De samenstelling van de Sociale kernteams sluit aan op doel en functie van de teams en op de lokale situatie. De teams moeten alles in huis hebben om inwoners te ondersteunen bij het organiseren van het dagelijks leven. Daarom heeft elk team kennis van en ervaring met:

- ondersteuning van verenigingen en organisaties met laagdrempelige, collectieve activiteiten;
- ondersteuning van individuele inwoners bij toeleiding naar laagdrempelige activiteiten en voorzieningen voor welzijn, zorg, wonen en werk;
- casemanagement;
- de decentralisaties en veranderende wetgeving;
- het aanbod van de formele en informele voorzieningen voor wonen, welzijn, (jeugd)zorg en werk.

Voor Herveld-Andelst is specifiek kennis nodig van ouderen, geriatrie en mensen met een lichte verstandelijke beperking. Daarnaast bekendheid met het dorp en het lokale netwerk van verenigingen en organisaties en kennis van de sociale kaart van Herveld Andelst.

Voor Elst Noord is specifieke kennis nodig van mensen met een lichte verstandelijke beperking en mensen met psychosociale en psychiatrische problematiek. Daarnaast bekendheid met de wijk en het lokale netwerk van verenigingen en organisaties en kennis van de sociale kaart van Elst Noord.

SAMENSTELLING

Bij de start bestaat elk team uit vijf leden, drie professionals van organisaties die in Overbetuwe werkzaam zijn en twee vrijwilligers uit de lokale gemeenschap. Overbetuwe wil ervaring opdoen met de combinatie van vrijwilligers en professionals in een Sociaal kernteam om:

- de verbinding tussen de informele en formele zorg snel en eenvoudig tot stand te brengen;
- het aanbod van collectieve activiteiten te vergroten en breed inzetbaar te maken;
- inwoners de mogelijkheid te geven mee na te denken over het oplossen van vragen van inwoners met oplossingen van inwoners.

De benodigde kennis en ervaring kunnen verdeeld zijn over de leden met dien verstande dat het invullen en de regie op de arrangementen een taak is van professionals. Professionals zetten methodische kennis in bij de ondersteuning van inwoners. De vrijwilliger is de schakel met de lokale gemeenschap, het verenigingsleven en de informele zorg.

Het aantal uren dat een professional voor het team werkt, zal variëren en afhangen van de lokale situatie (signalen, vragen, doelgroepen, aantal arrangementen). De professional combineert het werk voor het team met uitvoering van taken voor de eigen organisatie. Elke medewerker zal daarin een balans moeten zoeken. De aanname is dat een professional in de startperiode minimaal 12 uur per week beschikbaar moet zijn voor het team en dat de uren toenemen met de toename van arrangementen. Voor vrijwilligers is de inschatting dat het om zo'n 8 uur per week gaat en dat dit werk gecombineerd wordt met vrijwilligersactiviteiten voor de lokale gemeenschap. Hierna staat de samenstelling voor de beide teams in algemene bewoordingen.

Herveld-Andelst

- Twee vrijwilligers, maatschappelijk betrokken, actief in het dorpsleven, kennis van het dorp, het verenigingsleven, informele zorg en (ontmoetings)activiteiten voor jeugdigen en ouderen.
- Drie professionals met aantoonbare kennis van nul-, eerste- en tweedelijns voorzieningen¹¹ en aantoonbare kennis en ervaring met specifieke doelgroepen waaronder ouderen, ouderen met dementie, mensen met een lichte verstandelijke beperking en jeugdigen.

Elst Noord

- Twee vrijwilligers, maatschappelijk betrokken, actief in de wijk en met kennis van de wijk, het verenigingsleven, de informele zorg en (ontmoetings)activiteiten voor jeugdigen en/of mensen met een beperking en/of ouderen.
- Drie professionals met aantoonbare kennis van nul-, eerste- en tweedelijns voorzieningen en aantoonbare kennis en ervaring met de specifieke doelgroepen: jeugdigen, mensen met een lichte verstandelijke beperking, mensen met psychosociale en/of psychiatrische problemen.

Omdat de gemeente nadrukkelijk de regierol heeft in de uitvoering van de proeftuin zal de gemeente regisseurs aanstellen voor de Sociale kernteams.

De eerste kernteams worden begin december samengesteld op basis van een selectieprocedure.

PROFIEL: HOUDING, KENNIS, ERVARING EN COMPETENTIES

In een profiel voor de medewerkers van de Sociale kernteams staan houding, kennis, ervaring en competenties beschreven. Het is uitgangspunt voor de eerste samenstelling van de beide teams. In de proeftuin kan het profiel wijzigen, afhankelijk van de ervaringen.

De houding

Voor vrijwilligers en professionals gaat het om dezelfde houdingsaspecten, te weten:

- respectvol met mensen omgaan;
- integer en waardenvrij kunnen handelen;
- los van de eigen organisatie denken en werken;
- onderzoekend en ondernemend.

Kennis, ervaring en competenties

De eisen die gesteld worden aan kennis, ervaring en competenties van vrijwilligers verschillen van die van professionals. Hieronder een overzicht.

De vrijwilligers

Kennis	van de lokale gemeenschap, het verenigingsleven en de informele zorg.
Ervaring	met vrijwilligerswerk en/of gemeenschapswerk.

¹¹ Nuldelijns zorg is de zorg die gegeven wordt door mantelzorgers, vrijwilligers en familie.
 eerstelijns zorg is alle zorg die direct toegankelijk is voor de patiënt. Denk aan huisartsen, maatschappelijk werk en spoedeisende hulp in ziekenhuizen.
 tweedelijns zorg is gespecialiseerde zorg waar een verwijzing voor nodig is.

Hiernaast dient de vrijwilliger over de volgende competenties te beschikken:

- Communicatie gemakkelijk in de omgang met de inwoners en hun organisaties.
- Samenwerken in staat om samen te werken aan het doel van het Sociaal kernteam zonder persoonlijk belang. In staat om het lokaal netwerk te onderhouden en uit te bouwen.
- Betrokken bij de gemeenschap.

De professionals

- Kennis Opgeleid op Hbo-niveau in maatschappelijk werk, welzijn of zorg.
Kennis van specifieke doelgroepen als (dementerende) ouderen, (O)GGZ cliënten, kinderen en volwassenen met LVG of gedragsstoornissen, mantelzorgers of jeugdzorg.
Kennis van voorzieningen in nul-, eerste en tweede lijn en de sociale kaart.
Kennis van zelfredzaamheid, activering en eigen regie.
- Ervaring Professionele ervaring met bovengenoemde doelgroepen en werkvelden.

Hiernaast dient de professional over de volgende competenties te beschikken:

- Communicatie Helder en concreet taalgebruik, in gesprekken en op papier.
In staat gemakkelijk contact te onderhouden met inwoners en hun huishouden, vrijwillige zorgverleners, mantelzorgers en professionele organisaties en instanties.
In staat om een vertrouwensband op te bouwen.
Stimuleert eigen kracht, zelfregie en participatie.
- Samenwerken In staat om samen te werken aan het doel van het kernteam zonder persoonlijk en organisatiebelang. Ontwikkelt en onderhoud netwerken.
- Professioneel handelen:
In staat behoeften en vragen te verhelderen.
Analytisch vermogen.
Proactief, gericht op het voorkomen van problemen, ondersteuning en zorg.
Actief gericht op het benutten van mogelijkheden van inwoners en hun organisaties.
In staat om individuele netwerken, informele zorg en formele zorg te verbinden.
Bezit kwaliteiten om ondersteuning en zorg op adequate wijze te coördineren, te monitoren, te evalueren en bij te sturen (of af te sluiten).
- Ondernemend Creatief en inventief in aanpak en oplossingen.
Zelfstandige werker die in staat is te pionieren.
- Betrokken bij de maatschappelijke doelstelling van de Sociale kernteams.

8 DE WERKWIJZE

EXPERIMENTEREN OM TOT EEN NIEUWE WERKWIJZE TE KOMEN

De werkwijze voor de teams is in samenspraak met professionals en inwoners tot stand gekomen. In 2014 wordt deze beproefd en bijgesteld op basis van ervaringen in de praktijk. Het doel van de teams is bekend, de weg om het doel te bereiken is het experiment van de Sociale kernteams.

De leden van het kernteam zullen samen vraagstukken onderzoeken en casussen oplossen. Niet de oplossing vanuit het aanbodgericht denken is belangrijk maar het, samen met de inwoner, vinden van de beste oplossing bij de vraag die de inwoner heeft. Wat de beste oplossing is hangt af van de persoonlijke situatie van de inwoner en van de mogelijkheden die het informele en formele netwerk biedt.

KENMERKEN VAN DE NIEUWE WERKWIJZE MET SOCIALE KERNTAMS

- *Eigen kracht, zelfredzaamheid en sociaal netwerk als basis*

Het team richt zich op talenten, kwaliteiten en mogelijkheden die mensen kunnen en willen inzetten voor zichzelf en de lokale gemeenschap. Niet alleen om te voorzien in eigen ondersteuning, maar ook om anderen te helpen.

- *Focus op eigen regie van de inwoner*

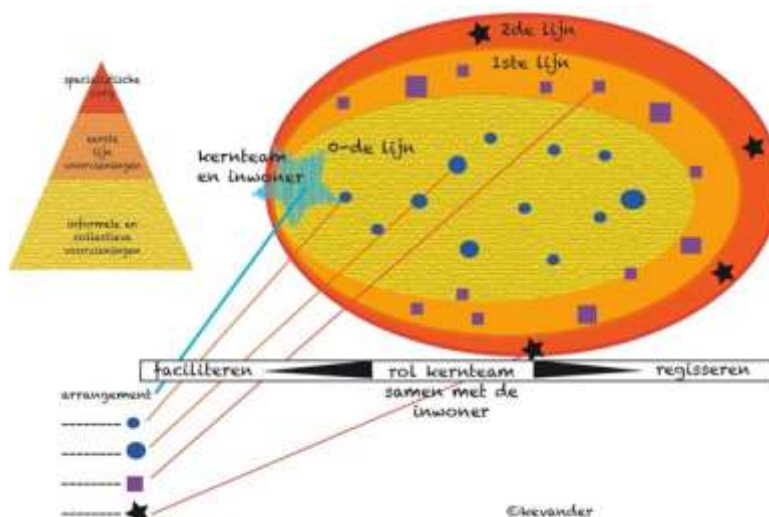
De inwoner heeft, samen met een lid van het kernteam, de regie op het eigen plan van aanpak, de uitvoering van arrangementen of het ontwikkelen van activiteiten voor de gemeenschap.

- *De situatie van de inwoner staat centraal*

Wat heeft de inwoner nodig? Wat is de vraag en welke mogelijkheden zijn er om die vraag op te lossen? De kernteams werken vraag- en oplossingsgericht en leveren maatwerk.

- *Eén huishouden, één plan, één regisseur*

In de huidige situatie moeten inwoners vaker hun verhaal doen aan verschillende instanties. Er komen meerdere hulpverleners over de vloer, maar het is niet altijd duidelijk of de hulp effectief is. Dat verandert. Als een inwoner op verschillende vlakken ondersteuning nodig heeft, wordt dat in één plan samengebracht, zodat de hulp afgestemd wordt.



- *Laagdrempelig en lokaal verankerd*

De kernteams zijn op lokaal niveau verankerd in het netwerk van informele en formele organisaties en werken vanuit een locatie met een laagdrempelige inloop en activiteiten voor de inwoners (de

functie van een kernpunt).

- *De informele en formele zorg lokaal verbinden*
Bij de invulling van arrangementen kijkt het kernteam eerst naar de mogelijkheden in de informele zorg en de algemeen toegankelijke collectieve activiteiten van lokale verenigingen en organisaties, om die vervolgens aan te vullen met ondersteuning uit de eerste en, in het geval van gespecialiseerde zorg, uit de tweede lijn. Zo krijgen mensen dicht bij huis ondersteuning en begeleiding.
- *De werkwijze is preventief*
De ondersteuning is tijdig en proactief. Dat voorkomt escalatie van problemen en daarmee complexere ondersteuning en hogere kosten.
- *Werken volgens de principes van de Kanteling*
De werkwijze met de kernteams sluit aan op die Kanteling. Daarom worden de instrumenten van het loket Samenleving (het Wmo-loket) gebruikt, waaronder het zogenoemde keukentafelgesprek¹² en de Zelfredzaamheidsmatrix¹³.
- *Vrijheid van handelen*
De kernteams krijgen de ruimte om te werken op basis van eigen professionaliteit, inzicht en verantwoordelijkheid. De verantwoordingslast is zo minimaal mogelijk.

Er is nog geen officiële benaming voor de leden van de Sociale kernteams.

19

WERKEN IN 7 STAPPEN

De signalerende en activerende functie voeren de teamleden uit in hun dagelijkse werk in contact met inwoners tijdens activiteiten en bijeenkomsten of tijdens huisbezoeken. Dat werk is gebaseerd op de principes van Welzijn Nieuwe Stijl en de Kanteling.

De uitvoerende functie richt zich op het afhandelen van aanmeldingen. We gebruiken de term aanmelding voor een signaal, vraag of probleem van een inwoner. Hieronder in 7 stappen de behandeling van aanmeldingen:

- Stap 1 - De aanmelding
- Stap 2 - Oriëntatie op de aanmelding
- Stap 3 - Keukentafelgesprek
- Stap 4 - Opstelling arrangement
- Stap 5 - Invulling arrangement
- Stap 6 - Uitvoering
- Stap 7 - Monitoring

Stap 1 - De aanmelding

Wie meldt aan?

¹² Keukentafelgesprek: een gesprek tussen consulent en inwoner waarin systematisch wordt verkend wat de persoonlijke situatie is, de vraag en de mogelijke oplossing.

¹³ De matrix is een hulpmiddel om te bepalen in welke mate een inwoner zichzelf kan redden over de verschillende levensterreinen.

- Een inwoner over zichzelf of iemand uit zijn huishouden.
- Een mantelzorger over de inwoner waar hij/zij voor zorgt of over zichzelf.
- Een inwoner over een andere inwoner/huishouden over wie hij zich zorgen maakt.
- Een inwoner (al dan niet met medeweten van) als actief vrijwilliger in het verenigingsleven, de kerk of de informele zorg over een inwoner/huishouden.
- Een professional (al dan niet met medeweten van) over een inwoner, cliënt, klant of patiënt. Bijvoorbeeld de huisarts, leerkracht, wijkverpleegkundige, maatschappelijk werker.

Wat wordt gemeld?

De aanmelding die bij het Sociaal kernteam binnenkomt, kan een vraag zijn, een probleem of een signaal dat te maken heeft met hoe het met iemand gaat. De aanmelding kan gaan over dagbesteding, ontmoeting, bezigheden, het eigen huishouden, persoonlijke zorg of mobiliteit. Maar ook zaken die te maken hebben met wonen, inkomen en onderwijs horen thuis bij het Sociaal kernteam. Alle onderwerpen zijn onder te brengen bij één van de levensdomeinen¹⁴.

Afhankelijk van de melding zal het team de melding zelf afhandelen of opschalen naar het loket Samenleven van de gemeente en samen met een gemeentelijk consulent en - zo nodig professionele instellingen - de aanmelding behandelen. Ervaring moet leren over welke onderwerpen en vragen bij het kernteam terecht komen, wanneer ze zaken zelf kunnen afhandelen of dat zij moeten opschalen naar het loket Samenleven. En als voorbeeld over het scala aan signalen: horen vragen over leefbaarheid en veiligheid bij het kernteam of verwijst het kernteam dan meteen?

Waar melden?

De melding komt op verschillende manieren binnen:

- binnenlopen bij de uitvalsbasis van het kernteam;
- het Loket Samenleven;
- via E-mail;
- internet (eigen internetpagina op de gemeentesite);
- telefoon (eigen telefoonnummer).

Meldingen van inwoners en professionals uit Herveld-Andelst en Elst Noord die binnenkomen bij het Loket Samenleven gaan -in alle gevallen waarin het niet om gespecialiseerde (tweedelijs) zorg gaat- naar de kernteams.

Stap 2 - Oriëntatie op de aanmelding

Wanneer iemand een aanmelding doet zal, aan de hand van enkele vragen, duidelijk moeten worden of het Sociaal kernteam de aanmelding zal behandelen. Globaal zijn er drie mogelijkheden:

1. eenvoudige vragen kunnen op eenvoudige wijze afgehandeld worden bijvoorbeeld met een doorverwijzing naar het meldpunt Mantelzorg;
2. bij een tweede categorie aanmeldingen volgt na de oriëntatie op de aanmelding een gesprek. Dat kan zijn met één van de teamleden als het gaat om toeleiding naar algemene, collectieve voorzieningen. Of met het teamlid én een gemeentelijke consulent als de verwachting is dat er een arrangement gemaakt moet worden. Dan volgt een keukentafelgesprek. De contactpersoon van het Sociaal kernteam schakelt het Loket Samenleven in (zie verder bij stap 3);
3. een derde categorie aanmeldingen, de zeer complexe situaties, worden direct doorgeleid naar de gespecialiseerde casemanagers van het Loket Samenleven.

¹⁴ Leefdomeinen: belangrijke terreinen waarop iemands leven zich afspeelt.

Stap 3 - (Keukentafel)gesprek

Bij de tweede stap wordt duidelijk om wie het gaat en om wat voor soort vraag. Het hangt daar van af welk lid van het kernteam naar de aanvrager gaat. Zo sluit het kernteam goed aan op de verschillen in doelgroep en problematiek.

Het kernteamlid dat affiniteit heeft met de doelgroep en deskundigheid, voert een gesprek met de inwoner over de persoonlijke situatie van de inwoner. Het gaat om mogelijkheden, beperkingen, de ondersteunings- en de zorgvraag. Als volstaan kan worden met het inzetten van algemene collectieve activiteiten, kan het kernteamlid verdere afspraken maken met de inwoner.

Als de verwachting is dat een arrangement nodig is, zal de medewerker van het Sociaal kernteam een gemeentelijk consultant betrekken die een keukentafelgesprek voert. Op verzoek van de inwoner kan het kernteamlid bij het keukentafelgesprek zijn. Zo nodig worden anderen bij het gesprek betrokken bijvoorbeeld een mantelzorger, professional met specifieke kennis uit de eerste of tweede lijn, een vrijwilliger uit het informele netwerk of een cliëntondersteuner die de inwoner bijstaat in het gesprek. Soms zullen meerdere gesprekken nodig zijn om duidelijk te krijgen wat de problemen zijn en samen met de inwoner de beste oplossingen te vinden.

Stap 4 - Opstelling van het arrangement

Als in stap 3 blijkt dat er meerdere oplossingen en activiteiten gelijktijdig worden ingezet, is er sprake van het opstellen van een arrangement. De gemeentelijke consultants en de kernteamleden gebruiken vragenlijsten en de zelfredzaamheidsmatrix om vast te stellen welke oplossingen nodig zijn om de inwoner te ondersteunen. Die oplossingen worden gevonden in collectieve, algemeen toegankelijke activiteiten en waar nodig aangevuld met professionele ondersteuning uit de eerste en tweede lijn. Tijdens de opstelling van het arrangement is het Sociaal kernteam betrokken, maar heeft het Loket Samenleven de regie en is in die zin de opdrachtgever voor het concreet invullen van het arrangement.

Stap 5 - Invulling van het arrangement

Als duidelijk is wat het arrangement wordt, voert het kernteam weer de regie en zijn er twee acties:

- a. het Loket Samenleven stelt het budget vast dat bij het arrangement hoort en regelt de financiering.
- b. het kernteamlid stelt samen met de inwoner het uitvoeringsplan op en samen vullen zij het arrangement concreet in. Het plan van aanpak beschrijft een doelstelling, aard en ernst van de problematiek, de looptijd, het beoogde resultaat en de bijbehorende kosten van het arrangement.

Stap 6 - Uitvoering

Nadat het arrangement is ingevuld begint de uitvoering van de ondersteuning. Dat gebeurt door mensen uit de eigen omgeving, de informele en de formele organisaties. Het kernteam heeft geen rol in de uitvoering, maar bewaakt samen met de inwoner de uitvoering. Daarvoor heeft het kernteamlid regelmatig contact met de inwoner en met de organisaties die het uitvoeringsplan uitvoeren. Het contact gaat over de kwaliteit, de voortgang, het resultaat en de tevredenheid van inwoner.

Stap 7 - Monitoring

Afhankelijk van de voortgang en de resultaten wordt het uitvoeringsplan bijgesteld. In sommige gevallen is meer zorg en ondersteuning nodig, in andere gevallen juist minder of kan de ondersteuning worden afgebouwd.

Wanneer de aanmelding door een ander is gedaan dan de inwoner zelf, wordt deze persoon geïnformeerd over de afhandeling van de aanmelding, maar niet over de inhoud daarvan.

De Sociale kernteams registreren zo eenvoudig mogelijk de binnengekomen meldingen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Wanneer er sprake is van een arrangement, wordt de cliëntregistratie gebruikt van het Loket Samenleven.

KWALITEITSBEWAKING: GEMEENTE EN PANEL INWONERS

Enerzijds gaat het om de kwaliteit van het werk van de kernteams. Voert de gemeente haar taak, inwoners ondersteunen die op eigen houtje niet redden, goed uit? Werken de kernteams effectief? Anderzijds gaat het om de uitvoering van de arrangementen, het resultaat en de tevredenheid van de inwoners.

Voor de kwaliteitsbewaking op lokaal niveau wordt een kwaliteitspanel ingesteld. Dat kan de bestaande dorpsraad of het wijkplatform zijn. Het is ook mogelijk een aparte groep samen te stellen uit de inwoners. Het kwaliteitspanel bewaakt de kwaliteit van het werk van het kernteam én van de uitgevoerde arrangementen.

Om die taak te kunnen uitvoeren zijn onderzoeksgegevens nodig.

De kwantitatieve gegevens (alleen aantallen) komen op dit moment uit onderzoeken van de SGB. De SGB voert voor de gemeente de jaarlijkse Wmo benchmark uit en deed in 2012 een klantonderzoek voor de Wmo. Omdat de SGB dat doet voor meerdere gemeentes, kan Overbetuwe zich vergelijken met andere gemeenten. De resultaten van het onderzoek zijn op postcode. De komende tijd bekijkt de gemeente aan welke onderzoeken vanaf 1 januari 2015 behoefte is.

De kwalitatieve gegevens komen van MEE. Deze organisatie krijgt van de gemeente Overbetuwe de opdracht om in 2014 onderzoek te doen naar de tevredenheid van klanten die gebruik maken van een arrangement. Ook is het mogelijk dat het kwaliteitspanel zelf aanvullend onderzoek doet.

Het Panel kan beschikken over een werkbudget en een onafhankelijk voorzitter.

9 DE ORGANISATIE

De Sociale kernteams zijn geen nieuw instituut. Het is een werkwijze waarin de gemeente samenwerkt met organisaties op het terrein van welzijn, ontmoeting, zorg, wonen en werken. In 2014 krijgen de Sociale kernteams vorm binnen bestaande samenwerking en op basis van de benodigde ervaring en deskundigheid die binnen die organisaties aanwezig is.

Hieronder worden de rol, verantwoordelijkheid en taken ten aanzien van de Sociale kernteams beschreven.

DE ROL VAN DE GEMEENTE - OPDRACHTGEVER EN REGISSEUR

Omdat de kernteams onder de regie van de gemeente vallen (zij moeten uitvoering geven aan een taak van de gemeente) zal een medewerker van de gemeente de regisserende rol van de Sociale kernteams op zich nemen. Het opdrachtgeverschap van deze medewerker ligt bij de gemeente.

De regisseur zal in het Sociaal kernteam sturend zijn voor wat de verantwoordelijkheden en taken van de gemeente betreft en zal toezien op een goede en efficiënte afhandeling van signalen, meldingen en de uitvoering van individuele arrangementen. De rol van de gemeente is:

- opdrachtgever voor de ontwikkeling van de nieuwe werkwijze in kernteams;
- contractant en opdrachtgever voor organisaties in de uitvoering;
- regievoering op betere resultaten tegen lagere kosten door:
 - regie te voeren op het uitvoeringsproces van arrangementen;
 - informatie te bieden over aantallen arrangementen en de daarbij behorende budgetten;
- faciliteren van Sociale kernteams door het beschikbaar stellen van werkbudget, scholing, training en ondersteuning;
- stimuleren en faciliteren van collectieve activiteiten in de lokale gemeenschap;
- informeren van de inwoners over de Sociale kernteams en de nieuwe werkwijze.

De regierol van de gemeente wordt in de loop van 2014 concreet uitgewerkt.

Voor het informeren van de inwoners over de Sociale kernteams heeft de gemeente een communicatieplan opgesteld. Via bijeenkomsten, brieven, persberichten en de gemeentelijke website krijgen inwoners informatie over de teams en hoe men daarmee in contact komt.

DE ROL VAN ORGANISATIES - FORMEEL WERKGEVER & CO-CREATIE

De Sociale kernteams worden gevormd door medewerkers uit organisaties die al werkzaam zijn in Overbetuwe. De professionele organisaties die medewerkers leveren voor de Sociale kernteams zijn als werkgever verantwoordelijk voor de personeelskosten, het persoonlijk welzijn en de professionele ontwikkeling van de medewerker. Zij hebben geen rol in de inhoudelijke aansturing van de medewerker als lid van het Sociaal kernteam. Inhoudelijke aansturing gebeurt door onderlinge werkverdeling op basis van signalen en meldingen. De medewerkers van het team zijn samen verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en taken van de kernteams. Daarbij krijgen de medewerkers ondersteuning van de gemeentelijke regisseur.

De organisaties die de Sociale kernteams vormen, verplichten zich casussen in te brengen die in 2014 nog onder de AWBZ vallen. Met dit materiaal kunnen de teams schaduwarrangementen opstellen. Gemeente en organisaties die deelnemen in de Sociale kernteams stellen een overeenkomst op waarin zij voorwaarden en afspraken over hun deelname aan de Sociale kernteams in 2014 vastleggen.

De organisaties voor wonen, welzijn, zorg en werk participeren in de stuurgroep WZWW, die de voortgang van de proeftuinen bewaakt. Vanuit die positie kunnen zij bijdragen aan de ontwikkeling van Sociale kernteams door co-creatie, monitoring en evaluatie (zie hoofdstuk 2 bij randvoorwaarden).

De organisaties die deelnemen in de eerste en tweede ring doen dat op basis van eigen middelen en onderlinge afspraken en kunnen via netwerkbijeenkomsten bijdragen aan de ontwikkeling van het concept Sociale kernteams.

Verantwoording & voortgang

Alle teamleden, vrijwilligers en professionals, leggen verantwoording af aan elkaar, binnen hun Sociaal kernteam. De kernteams rapporteren over de voortgang aan de stuurgroep WZWW en aan de wethouder maatschappelijke participatie en ondersteuning. Besluitvorming over voortgang van de teams ligt bij de gemeentelijke organisatie.

DE ROL VAN DE INWONERS

Inwoners hebben op drie niveaus een rol in de Sociale kernteams.

- ten eerste zijn ze deelnemer in de teams. Zij brengen kennis in over de lokale gemeenschap, zij verbinden vraag en aanbod, zij ondersteunen inwoners bij toeleiding naar activiteiten in de lokale gemeenschap. Zij doen dat op persoonlijke titel. De gemeente Overbetuwe sluit een contract met deze inwoners en biedt hen een onkostenvergoeding;
- ten tweede organiseren inwoners aanbod. Zij leveren een bijdrage aan laagdrempelige activiteiten en informele zorg voor de lokale gemeenschap. Zij organiseren activiteiten en houden het verenigingsleven in stand;
- ten derde zijn inwoners betrokken bij de kwaliteitsbewaking van de resultaten van de teams zelf en van de arrangementen.

VOORTGANG KWARTIERMAKEN

In het eerste deel van 2014 zal een kwartiermaker, net als in 2013, de ontwikkeling en uitvoering van de Sociale kernteams ondersteunen. De kwartiermaker heeft onder andere de volgende taken:

- ondersteunen van het leer- en ontwikkelproces van de beide kernteams;
- uitvoeren van de regiefunctie bij de start van de teams;
- werven van de gemeentelijke regisseur voor de beide Sociale kernteams;
- positioneren van de regisseurs binnen de gemeentelijke organisatie;
- uitvoeren monitoring en rapporteren over de voortgang van de proeftuin Sociale kernteams;
- voorbereiden van politieke besluitvorming over de Sociale kernteams;
- voorbereiden van uitrol van de Sociale kernteams in andere kernen;
- afstemmen van de proeftuin kernteams op de andere proeftuinen.

10 DE FINANCIERING

OVERZICHT VAN DE KOSTENPOSTEN VOOR DE SOCIALE KERNTAMS IN DE PROEFTUIN IN 2014

De kosten voor uitvoering van de proeftuin die voor rekening van de gemeente komen, worden geraamd op € **242.000** in 2014. Dit wordt bekostigd uit het transitiebudget.

Hieronder een overzicht van de kostenposten, met het geraamde bedrag tussen haakjes. Alle genoemde bedragen komen voor rekening van de gemeente Overbetuwe.

- *Salariskosten van de professionele medewerkers (€ 0)*
De medewerkers die in de proeftuin vanuit de kernteams gaan werken, worden bekostigd door de moederorganisatie (voor de duur van de proeftuin).
- *Onkostenvergoeding voor de vrijwilligers (€ 5.000).*
- *Uitvalsbasis (€ 10.000).*
Triade is de uitvalsbasis voor het kernteam in Elst Noord. Kosten daarvan worden gedragen door De Driestroom en Stuw. Wanneer de Hoendrik de uitvalsbasis wordt voor het kernteam in Herveld Andelst zijn er huur- en aanpassingskosten.
- *Scholingskosten twee teams (€ 15.000).*
- *Vergaderkosten (€ 2.000).*
- *Netwerkwerkbijeenkomsten (€ 5.000).*
- *Werkbudget activering (€ 30.000).*
- *Kwaliteitspanel (€ 15.000).*
- *Secretariële ondersteuning teams en kwartiermaker (25.000).*
- *Communicatie (€ 5.000).*
- *Gemeentelijke regisseurs voor de Sociale kernteams (100.000).*
- *Kwartiermaken half jaar (€ 30.000).*
- *Kosten van de arrangementen (Wmo, AWBZ, enz. in 2014).*

STUREN OP KWALITEIT VERONDERSTELD KOSTENREDUCTIE

Het gemeentelijke systeem stuurt nu primair vanuit de kosten. Tegelijkertijd blijkt dat betere kwaliteit de kosten verlaagt. Preventie vermindert hoge vervolgkosten, het vergroten van de eigen kracht leidt tot minder begeleidingstijd en een regievoerder/casemanager levert niet alleen een tevreden cliënt op, maar scheelt ook in de kosten.

Voor de Sociale kernteams is tijdens de proeftuin de kwaliteit leidend in de veronderstelling dat de kosten zullen afnemen. Het meten of die kosten ook daadwerkelijk afnemen, is in de proeftuin niet mogelijk omdat de kosten die samenhangen met uitvoering van de drie decentralisaties nu nog verspreid zijn over verschillende organen. Het is raadzaam voor de gemeente Overbetuwe om hiervan toch een inschatting te maken om zo tot een startsituatie te komen. Vanaf 2015 komen de budgetten van de drie decentralisaties onder beheer van de gemeente en zullen de kosten en verloop daarvan over de jaren wel in beeld worden gebracht. Dit binnen de taakstellende opdracht van de raad om met de rijksbudgetten uit te komen en binnen drie jaar terug te verdienen.

11 SOCIALE KERNTAMS IN 2015 EN VERDER

De gemeente wil de werkwijze uit de proeftuin na 1 januari 2015 voortzetten. Voor de uitvoering van haar nieuwe taken heeft de gemeente ook nieuwe budgetten, de gelden uit de AWBZ, de Jeugdwet en Participatiewet.

Afgaand op ontwikkelingen in de rest van Nederland, is het aannemelijk dat ook in Overbetuwe de werkwijze met teams dicht bij de inwoners een positief effect kan hebben op een betere kwaliteit van de hulp- en dienstverlening in combinatie met het terugdringen van kosten.

In het rapport Sociale wijkteams in ontwikkeling van de VNG, wordt het sociale wijkteam gezien als een cruciaal element in de visie en strategie van gemeenten om de transformatie van het sociale domein mogelijk te maken. Sturing en bekostiging van de Sociale wijkteams zijn belangrijke bouwstenen voor het sociale domein¹⁵.

Ervan uitgaande dat een lokaal gerichte werkwijze met de Sociale kernteams de algemene werkwijze van de gemeente Overbetuwe wordt, zijn er verschillende scenario's denkbaar voor de Sociale kernteams. De scenario's hangen samen met de rol die de gemeente wil hebben in het sociale domein en de bekostigingsstructuur in het sociale domein. Net als over de werkwijze moet de gemeente ook over de kostenstructuur nog beslissen. Hieronder twee scenario's.

Scenario 1 - De gemeente heeft regie op de toegang en budgetten

In dit scenario heeft de gemeente zelf de regie op de toegang tot de nulde-, eerste- en tweedelijns voorzieningen en op de budgetten van het gemeentefonds inclusief de gelden langdurige zorg en jeugdzorg, de Wmo-gelden, het Participatiebudget, enz. In dit scenario is de gemeente opdrachtgever van de Sociale kernteams die onderdeel zijn van de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie. De Sociale kernteams richten zich op de nulde- en de eerste lijn.

- De teams zijn de algemene toegang (toegangspoort) tot collectieve, voorliggende voorzieningen én tot de individuele voorzieningen in met name de eerste lijn. Met dien verstande dat de consultants van het Loket Samenleven worden ingeschakeld voor het opstellen van arrangementen en het vaststellen van het bijbehorende budget. Concrete invulling gebeurt vanuit de Sociale kernteams.
- In de nuldelijn subsidieert de gemeente collectieve, voorliggende voorzieningen. In de eerste lijn sluit zij (raam)contracten af met organisaties en instellingen die inhoudelijk de arrangementen van de inwoners uitvoeren en via een persoonsvolgend budget of trekkingsrecht gefinancierd worden¹⁶.
- Op basis van ervaringen in de proeftuin en statistische gegevens (aantal inwoners, aantal en complexiteit ondersteuningsvragen) worden de Sociale kernteams samengesteld en bedienen zij één of meerdere kernen van Overbetuwe. Door één team voor meerdere kernen in te zetten kan Overbetuwe volstaan met 5 of 6 kernteams. Het aantal hangt af van het aantal casussen dat in

¹⁵ Bron: Sociale wijkteams in ontwikkeling, pag. 8: Platform Directeuren Sociale Pijler i.s.m. VNG juli 2013.

¹⁶ Bij trekkingsrecht blijft het budget bij de gemeente om het beheer op zich te nemen. De cliënt kiest een zorgaanbieder of een hulpmiddel en de gemeente betaalt de rekening aan de zorgaanbieder. De cliënt kiest zelf bij wie hij inkoopt, maar de betaling loopt via de gemeente.

behandeling wordt genomen. Aannames in het land gaan uit van 50 tot 90 casussen per teamlid.

- De teams zijn zelfsturend en leggen verantwoording af aan het college van B & W.

Bij scenario 1 stelt de gemeente voldoende uitvoeringsgelden beschikbaar voor de kernteams en beheert zij het budget dat gemoeid is met de inhoudelijke ondersteuning. Uitgaande van 5 wijkteams met een gemiddelde bezetting van 4 professionals en 2 vrijwilligers zijn de geraamde kosten € 180.000 per team (130.000 personele kosten en 50.000 budget voor o.a. huisvesting, vergaderen, werkbudget, communicatie).

Scenario 2 - Invoeren van wijkbudgetten

In dit scenario verdeelt de gemeente de beschikbare budgetten over de kernen op basis van statistische en ervaringsgegevens. De Sociale kernteams hebben deze wijkbudgetten tot hun beschikking om ondersteuning in de nulde- en eerste lijn te organiseren. De Sociale kernteams werken in opdracht van één of meer aanbieders die samen een consortium of coöperatie vormen die het wijkbudget beheren. Aan de inzet van budgetten kan de gemeente voorwaarden stellen. Zowel de uitvoeringskosten als de kosten van arrangementen worden betaald uit het wijkbudget.

- De teams zijn de algemene toegang tot de collectieve, voorliggende voorzieningen én tot de individuele voorzieningen in met name de eerste lijn. De Sociale kernteams besluiten over het arrangement, het budget en de concrete invulling en kunnen zo sturen op kosten en kwaliteit.
- De teams dragen volledige verantwoordelijkheid over het budget dat ingezet wordt in de nulde lijn (collectieve, voorliggende voorzieningen) en de eerste lijn.
- Het consortium of de hoofdaanbieder besluit over de samenstelling van het Sociaal kernteam op basis van ervaringen in de proeftuin en statistische gegevens (aantal inwoners, aantal en complexiteit ondersteuningsvragen).
- De teams zijn zelfsturend en leggen verantwoording af aan het consortium dat op haar beurt verantwoording aflegt aan de gemeente Overbetuwe.

In dit scenario zijn de uitvoeringskosten onderdeel van het wijkbudget. Per team zijn de kosten zoals boven vermeld.

12 DE ONTWIKKELAGENDA VAN DE SOCIALE KERNTAMS

In dit hoofdstuk beschrijven we risico's en aandachtspunten die de ontwikkelagenda van de Sociale kernteams bepalen. Eerst staan de risico's genoemd die gelijktijdig onderwerpen zijn voor de ontwikkelagenda van de Sociale kernteams. Deze punten bepalen de opdracht van de kwartiermaker en die van de regisseurs van de teams. Allereerst worden de risico's beschreven, die vragen om onderzoek, het opdoen van ervaring en het vinden van oplossingen als onderdeel van de ontwikkelagenda.

RISICO'S ALS AANDACHTSPUNTEN VOOR DE ONTWIKKELAGENDA

- Afbakening van *verantwoordelijkheid, rol en taak van de Sociale kernteams en het Loket Samenleven*. Het Sociaal kernteam is voor de opstelling van de arrangementen afhankelijk van de deskundigheid en kwaliteit van het Loket Samenleven. Voor de gemeente intern is het een uitdaging om de werkvelden van enerzijds (jeugd)zorg & welzijn en anderzijds werk & inkomen aan elkaar te verbinden in de integrale werkwijze. Nu hebben deze werkvelden een uiteenlopende cultuur van werken bijvoorbeeld als het gaat om het inzetten van eigen kracht.
- Kernteamleden regisseren de uitvoeringsplannen inclusief het arrangement. Zij richten zich alleen op het *proces en niet op de inhoud*. Lukt het de kernteamleden om afstand te houden tot de inhoudelijke uitvoering van de arrangementen?
- De meeste kernteamleden zijn in dienst van een instelling of organisatie die tegelijkertijd diensten verleent in het werkgebied van de Sociale kernteams. Zijn de kernteamleden in staat *om los van hun eigen moederorganisatie* objectief te handelen bij de concrete invulling van arrangementen?
- Het, in de samenstelling van het team, *combineren van professionals en vrijwilligers* uit het dorp of de wijk en professionals. Werpt dat een drempel op voor andere inwoners om contact op te nemen met het kernteam of is het bevorderend. Wat is de invloed op de kwaliteit en professionaliteit van het team?
- Onvoldoende *voortgang in de kanteling* van organisaties naar een werkwijze waarbij de inwoner (mee) de regie heeft, waar de vraag de basis is voor de ondersteuning en de werkwijze oplossingsgericht is in plaats van aanbodgericht.
- Voldoende beschikbaar zijn van *capaciteit en kwaliteit van informele, collectieve en algemeen toegankelijke activiteiten* binnen de lokale samenleving waaronder een laagdrempelige inloop in de locaties die het Sociaal kernteam benut als uitvalsbasis.
- Het fenomeen van de Sociale kernteams en de reden dat ze er komen zijn nog weinig bekend bij de inwoners van Herveld-Andelst en Elst Noord. Het feit dat door nieuwe wetgeving het recht van inwoners op voorzieningen vervangen wordt door compensatieplicht van de gemeente, kan tot weerstand leiden. Accepteren inwoners de nieuwe werkwijze? En als dat zo is, maar de gemeente komt op basis van de ervaringen met de proeftuin tot de conclusie dat de kernteams niet succesvol zijn, moeten inwoners in 2015 opnieuw aan een andere manier van werken wennen. Wat is daarvan het *effect op de beeldvorming* van inwoners over de gemeente?

- Het is een bewuste keuze om een actieve, maatschappelijk actieve inwoner op te nemen in het kernteam. Welke *houding hebben andere inwoners* ten opzichte van deze actieve inwoner? Positief omdat men meer vertrouwen heeft in de kwaliteit van het kernteam of negatief omdat men het niet prettig vindt dat een mede-inwoner weet heeft van de persoonlijke situatie, ook op het moment dat men problemen heeft.
- Instellen van Sociale kernteams is *geen doel op zich*. Het gaat om een betere kwaliteit en doelmatig werken waardoor de kosten afnemen en de tevredenheid van inwoners toeneemt. Dat wordt alleen bereikt als de Sociale kernteams er in slagen op een nieuwe manier (samen) te werken. Heldere, inspirerende doelen en beperkte middelen kunnen helpen bij creatief werken.

ANDERE AANDACHTSPUNTEN VOOR DE ONTWIKKELAGENDA

- De Sociale kernteams worden geacht de informele en de formele zorg met elkaar te verbinden. Om welke activiteiten en voorzieningen gaat het dan in beide velden en wat zijn activiteiten of methodes om daadwerkelijk tot verbinding te komen?
- In tegenstelling tot eerdere voorstellen gaat de persoonlijke verzorging niet naar de gemeenten maar naar de ziektekostenverzekeraars. Uitgaande van het streven: één gezin, één plan, één regisseur, is het aan de Sociale kernteams op lokaal niveau de verbinding te leggen tussen ondersteuning vanuit de gemeentelijke taken en die van de zorgverzekeraar.
- Het vinden van methodieken die goed aansluiten op de werkwijze.
- Het verder ontwikkelen van het profiel voor medewerkers van de Sociale kernteams in samenwerking met de HAN.
- Het bepalen van de gewenste schaalgrootte voor interventies door de kernteams; Hoeveel eenvoudige aanmeldingen worden afgehandeld door de kernteams, hoeveel casussen en daaraan gekoppeld, wat is de gewenste formatie op enig schaalniveau?
- Het opstellen van de doelen voor de langere termijn. De kaders van de gemeente (verantwoordelijkheid, taken, budgetten na de decentralisaties) moeten primair gericht zijn op het scherp formuleren van de doelen. Wat moet het resultaat zijn versus de kosten?
- Het vinden van een passende organisatievorm na afloop van de proeftuin.
- Hoe breed inzetbaar kunnen de kernteams zijn? Op welzijn, jeugd, zorg, wonen en werk of alleen het domein van welzijn en zorg? En is er voldoende expertise in de teams en de organisaties in de schillen daar omheen?
- Kwaliteitsbewaking en het opzetten van het klantenpanel.
- Het beschikbaar maken en actualiseren van een (digitale) sociale kaart voor beide werkgebieden.
- Het waarborgen van privacy en het opstellen van een klachtenregeling.

13 HET ONTWERPPROCES VOOR DE PROEFTUIN

Dit document is tot stand gekomen door inwoners en professionals te betrekken op vier thema's die uitgewerkt zijn in zogenoemde werkateliers. Hieronder zijn het ontwerpproces en een korte toelichting op de vier werkateliers schematisch weergegeven.



- Atelier 1: *Wijkprofiel en uitgangssituatie*
Twee bijeenkomsten. Eén in Elst Noord en één in Herveld-Andelst.
De HAN voerde belevingsonderzoek uit in beide gebieden.
Inwoners bespraken de resultaten.
- Atelier 2: *Organisatiestructuur, opdrachtgeverschap en financiering*
Het atelier kwam twee keer bij elkaar.
Managers en bestuurders bespraken de onderwerpen.
- Atelier 3: *Werkproces Kernteams en profiel medewerkers*
Het atelier kwam drie keer bij elkaar.
Een grote groep professionals uit de nulde- en eerste lijn en actieve inwoners spraken over het beeld van de kernteams, stelden het werkproces vast aan de hand van casussen uit de praktijk en maakten een overzicht van kenmerken van het profiel en de kwaliteiten.
- Atelier 4: *Rol van de gemeente en risicofactoren*
Dit atelier kwam twee keer bij elkaar met medewerkers van de gemeente Overbetuwe.

Het kernteam ontwikkeling kwam vier keer bij elkaar om de werkwijze voor de ontwerpfase vast te stellen en om de voortgang van het ontwerpproces te bespreken. De resultaten van de ateliers zijn gebruikt om dit document op te stellen.

BIJLAGE EEN

Aan dit document werkten mee:

ADELHEID DEN HOLLANDER - AKRAM GHORBANI - ALEX DE VELD – ALI TOPALOGU - ANGELIQUE BÖGELS - ANJA JACOBS - ANNEKE NIEUWENHUIZE – ANNEMARIE BOLDER - ANTON SIEDENBURG - ARJAN VAN SELM - ARNOLD WIEGAND - B. SCHINKEL - BEN HOLTROP - BENNY VOORN - BERNADETTE SCHEERS - BIANCA PEELLEN - CAROLINE EBERSON - COR FRANSEN - CORRY PETERS - DE HEER EN MEVROUW PEEREBOOM - DE HEER EN MEVROUW VAN DEN BERG - DE HEER MATTHIJSEN - DE HEER P. ARIESE - DICK HUISKAMP - EELCO DE WINTER - ERNA VAN ZADELHOF - ESTHER JANSEN - ESTHER WEIJERS - EYUP BAYRAM - FOKA BRUGGEMA - FRANCIEN CARBAAT - FRANCIEN VAN DE ELSEN – FRANK VAN ROOIJEN - FRED V.D. HEIJDEN - G. ROTHOF - GER DAAM – GERA KOOPMANS – GERALD GNODDE - GERRIT VOORS - HANS WIJTMAN - HETTY SCHOLTEN - IRMA HAVERHALS - JAN VAN BAAL – JEANNETTE HAGEN - JENNY HINDRIKS – JEROEN VAN DEN MOLENGRAAF - JOS LAGERWEIJ - JOS VISSER - KARIN VAN HULTEN - KEES DE WIT - KOR DIJKEMA - LINDSAY HINSEN - LISELOT ROELING - LUCY GORIS - MAARTEN KWAKERNAK - MAGDA REM – MARC JANSEN - MARCEL INKLAAR - MARGRIET VAN DE WAETER - MARIA V.D. DAM - MARIJKE ARENDS – MARION KEMP - MARJOLEIN DELSING - MARJON STELLINGWERF - MAURICE WILLEMS – METHILDE GEERLINGS - MEVROUW A. VAN ZADELHOFF - MEVROUW GUZEL - MEVROUW IJKHOUT - MEVROUW L. VEENS - MEVROUW M. JANSEN - MEVROUW M.L. VERHOEVEN - MEVROUW VAN BOMMEL - MIRIAM TEUNISSEN VAN MANEN - MONIQUE NASS - NOES PEILOUW - PATRICIA DAALEMAN – PAULIEN HUYBRECHTS – PETER OFFRINGA - PETER SCHOTTEN - PETRA DE KORT - PIETER MAATITA - R. HEINEN - RENÉ VAN MIL - RENE VERHEIJEN - RIENT PLOEGER - ROEL KEUKEN – RONALD THOMASSEN - ROOS AKKERMAN - RUUD GEERTS - SANDRA MENNEN – SANDRA POWELS - SIETSKA VRIELING - STEFAN STERKENBURG - TEUNI SCHUILING - THEO VAN BEUNINGEN – THOMAS DRAGT - VIOLA SIMONS - VIRGINIE HABETS - WELMOED REINSMAN - WILLEM BEUMER - WILLEMIE SEINHORST - WILLY PETERS - WILMA VAN DITSHUIZEN - WILMANET BUITENHUIS - WIM MUYLENBURG - WINFRIED KRONEMAN EN ALLE ANDEREN VAN WIE DE NAMEN NIET ZIJN OPGESCHREVEN.