

Uitvoeringsplan omgekeerd werken in sociale wijkteams



1. Inleiding

Op 16 december 2019 is het Helders Sociaal Beleid, het sociale verhaal van Den Helder, vastgesteld. Het strategische doel van het sociaal beleid is een ontwikkeling van de Helderse samenleving, waarin iedereen kan meedoen en waar nodig wordt ondersteund om de eigen kracht en mogelijkheden te benutten. Eén van de speerpunten in de uitvoering is de methode van de omgekeerde toets. In het sociaal beleid staat hier het volgende over opgenomen:

“Doelmatigheid van de zorg/ hulp is belangrijk. We doen een integrale uitvraag over alle levensdomeinen en willen een zoveel mogelijk integrale oplossing vanuit de toegang bieden. De omgekeerde toets is daarvoor een werkwijze waarbij we zoeken naar de ruimte binnen de wetten om zo doelmatig mogelijk te werken bij de beantwoording van hulpvragen van onze inwoners. Wanneer en hoe maatwerk geboden wordt, moet niet afhankelijk zijn van de consulent, maar van de situatie en het beleid van de gemeente. De omgekeerde toets helpt daarbij door eerst te kijken wat nodig is en of dat past binnen de grondwaarden van de wet- en regelgeving. Dit maakt integraal werken gemakkelijker omdat die grondwaarden binnen het sociaal domein gelijk zijn. De mogelijke effecten van een besluit (inhoud en financieel) worden meegewogen. Pas daarna komt de juridische toets om het maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de accountant te maken”.

2. Werken volgens de methode van de omgekeerde toets

Ons hoofddoel is en blijft om inwoners met een hulpvraag op het gebied van werk, inkomen of zorg op een goede manier vooruit te helpen.

Dit willen wij bereiken door de omslag te maken van een ‘technische’ werkwijze naar een meer klantgerichte benadering. Wat gaan we hiervoor doen?

Wat is de omgekeerde toets?

De omgekeerde toets is een methodiek om maatwerk te leveren zonder willekeur en om recht te doen aan de geest van wet- en regelgeving. Deze methodiek is een domein-overstijgende aanpak voor integraal werken in de gemeente.

Bij de omgekeerde toets staat de inwoner met zijn vraag centraal en wordt samen met de inwoner gezocht naar een passende oplossing.

De methode van de omgekeerde toets ondersteunt medewerkers om te werken en denken vanuit het effect voor de inwoner zonder de voorwaardelijkheid van de wet uit het oog te verliezen.

Het principe van de omgekeerde toets is eigenlijk heel eenvoudig. Het begint met kijken wat nodig is en of dat past binnen de grondwaarden van de verschillende wetten. Daarbij worden de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte meegewogen. Pas als dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij zijn de wetsartikelen als instrumenten om de grondwaarden van de wetten te realiseren. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het leidt tot willekeur. Dit maakt het integraal werken binnen de verschillende teams die zich bezig houden met sociaal domein veel makkelijker. Tenslotte zijn de grondwaarden van de diverse wetten binnen het sociaal domein gelijk. Ook is het maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de interne controle en accountant. En volledig in lijn met de bedoeling van de wetgever.

Het instrumentarium

Omgekeerd toetsen vraagt:

Werkprocessen tegen het licht houden. Door werkprocessen in de domeinen participatie, zorg en jeugd beter op elkaar aan te laten sluiten ontstaat ruimte om maatwerk te vinden.

Dat begint bij het eerste klantcontact. Hoe beter we zicht hebben op de reden waarom de inwoner contact opneemt, des te groter de kans dat de vraag snel op de juiste wijze en via één contactpersoon kan worden afgehandeld.

Een integrale uitvraag over alle levensdomeinen doen (de intake) is de tweede stap om vanuit de toegang een zoveel mogelijke integrale oplossing te bieden. Dit gebeurt in de wijkteams die vanaf 2020 vorm krijgen, maar is deels ook plaats-onafhankelijk. Zo liggen er kansen om de mogelijkheden om digitaal aanvragen te doen, te verbeteren.

Dat vraagt in de eerste plaats het ontwikkelen van toegankelijke informatie, eventueel met behulp van pictogrammen en beeldmateriaal (videofilmpjes) op basis waarvan de inwoner zelf de eigen (hulp)vraag scherper kan formuleren of afbakenen. Ten tweede vraagt dit om een uitbreiding van de huidige mogelijkheden voor een inwoner om een hulpvraag te doen, bijvoorbeeld via de digitale aanvraag maar ook door het vereenvoudigen van de aanvraagformulieren.

1. Training van de medewerkers

De medewerkers van de gemeente zijn al gericht op maatwerk en vinden daarvoor ruimte in hun eigen vakgebied. Door een ontwikkeltraject brengen we de domeinen dicht bij elkaar. Er ontstaat dan ruimte om mee te denken over de grenzen van het eigen vakgebied. Omgekeerd biedt het medewerkers nieuwe reflectie op het eigen werkproces en de kansen die daarin nog onderbenut zijn.

Om de consultants helpen 'omgekeerd' en domein overstijgend te denken, bieden we iedere consultant, kwaliteitsmedewerker en beleidsmedewerker een training omgekeerde toets aan. Deze training duurt 1 dag en is een interactieve training met veel actieve werkvormen waarbij zoveel mogelijk collega's van de verschillende teams van het sociaal domein werken aan een integraal probleem volgens de methodiek van de omgekeerde toets. Alle medewerkers per wijk zullen tezamen in één trainingsgroep de methode aanleren. De training kan incompany worden gegeven. Hiertoe is reeds een offerte opgevraagd.

Nadat de omgekeerde/integrale verordening in een ver gevorderd stadium is, volgt de terugkomdag omgekeerde toets. Deze training duurt een halve dag en tijdens dit dagdeel, wordt geoefend met casuïstiek aan de hand van onze eigen verordening.

Ook leiden we minstens twee medewerkers per team via een 'train-de trainer'- cursus op tot procesbegeleiders of koplopers. Dit om het werken met de methodiek van de omgekeerde toets goed te laten landen in onze organisatie en om te borgen dat iedereen de stappen ook in de praktijk kan toepassen. De procesbegeleiders/koplopers gaan, tezamen met een trainer van de methode omgekeerde toets, onze interne medewerkers trainen in het werken met de omgekeerde toets. Ook kunnen deze medewerkers na afloop van het traject de werkwijze actief blijven voortzetten in de organisatie.

Uitvoeringstermijn: gedurende het tweede kwartaal 2020 wordt gestart met het trainen van de medewerkers

Totaal benodigd budget trainingen: € 22.000,00, dit financieringsvraagstuk wordt meegenomen in het uitvoeringsplan wijkgericht werken.

2. Informatie beter ontsluiten

- a. voor medewerkers
- b. voor de inwoner

Hiertoe dient, in samenwerking met de communicatieadviseur, een communicatie-strategie voor ontwikkeld te worden.

In het uitvoeringsplan digitalisering wordt de uitbreiding van de digitale mogelijkheden (digitaal doen van een hulpvraag, maar ook het mogelijk maken voor de inwoner om zijn/haar gegevens in te zien zoals bijvoorbeeld een uitkeringsspecificatie) beschreven en wat hier voor nodig is om dit te realiseren. Hierbij hoort ook het autoriseren van alle medewerkers voor alle handboeken (Wmo, Jeugd, Schuldhulpverlening en Participatie) van de kennisbank Schulinck.

Randvoorwaarden

Stakeholderanalyse

Om te kunnen werken met de methode van de omgekeerde toets is het allereerst van belang dat binnen de organisatie voldoende draagvlak is om volgens deze methode te gaan werken. Hiertoe is een stakeholderanalyse gemaakt, deze is bijgevoegd bij dit plan.

Doorontwikkeling binnen de teams

De roep om maatwerk in het sociaal domein wordt steeds groter.

Daarnaast hebben decentralisaties in het sociaal domein steeds meer de nadruk gelegd op het vergroten van de zelfredzaamheid en eigen kracht. Wanneer deze eigen kracht bij individuele bewoners ontbreekt, wordt gekeken of buurtbewoners of het eigen sociaal netwerk hen kunnen ondersteunen. Hiervoor is een bepaalde betrokkenheid van inwoners noodzakelijk.

Dit vraagt om een gemakkelijke en laagdrempelige toegankelijkheid voor de inwoner en een goede samenwerking in de eigen leefomgeving. In 2020 gaan we daarom ook het wijkgericht werken uitbreiden en dichtbij de inwoners en wijkpartners opereren. Dit is nader uitgewerkt in het uitvoeringsplan wijkgericht werken.

De methode van de omgekeerde toets laat zien hoe je door een integrale benadering problemen die voorheen onoplosbaar leken tot een goed eind brengt. Inwoners krijgen hiermee een oplossing waarmee ze écht geholpen zijn. Bij integrale vraagstukken moeten de consultants durven te beslissen ook al valt de vraag van de inwoner misschien niet binnen de eigen expertise.

Het wederzijdse vertrouwen in elkaar en het hebben van een brede blik is hierbij belangrijk. Het onderlinge contact tussen de consultants van de verschillende teams en laagdrempelig omgaan met elkaar is vervolgens een voorwaarde om volgens deze methode te kunnen werken.

Consultanten dienen niet altijd meer strikt de wet na te leveren, maar meer te handelen naar de geest van de wet, gericht op het resultaat voor de inwoner. Het betekent nog meer maatwerk leveren dan nu het geval is en (complexe) hulpvragen integraal benaderen.

De inwoner komt daardoor nog meer centraal te staan. Het heeft voldoende tijd en aandacht nodig om te wennen aan deze andere manier van denken en werken.

Integraal casuïstiek overleg

Om de methode van de omgekeerde toets te borgen, is het belangrijk om regelmatig aandacht te besteden aan de methode, totdat de werkwijze echt volledig eigen is gemaakt. Voorgesteld wordt om integrale intervisie/casuïstiekbesprekingen (per wijk) in te voeren.

Digitaal te raadplegen systeem

Om het project goed te kunnen slagen is het tenslotte belangrijk dat gewerkt gaat worden met één systeem, bijvoorbeeld Suite4Sociale Regie (de 'groene') te raadplegen voor alle consultants.

Uiteraard met inachtneming van de privacyregels (AVG).

De registratie in dit systeem dient via één uniforme werkwijze te gebeuren.

3. De omgekeerde verordening

Om de andere manier van werken te verankeren wordt een omgekeerde verordening (integrale verordening) sociaal domein vastgesteld. In de omgekeerde verordening leggen we de omgekeerde toets in beleid vast, in begrijpelijke en duidelijke taal voor de inwoner. Eventueel via een versie speciaal voor inwoners inclusief illustraties.

De omgekeerde verordening is kort gezegd een set regels, sociaal-domein-breed, anders geformuleerd en gestructureerd. Gericht op de inwoner, waarbij de hulpvraag en het effect centraal staat. Waarbij de tekst goed te lezen en te begrijpen is.

Resultaat

Het resultaat is dat binnen Sociaal Domein gewerkt gaat worden volgens de methode van de omgekeerde toets: mogelijk maken wat nodig is!

Dit houdt in dat we samen met de inwoner meedenken over het effect wat de inwoner wil bereiken en kijken of dit past binnen de doelstelling van de wetten van het sociaal domein.

Uitgangspunten hierbij zijn het denken vanuit de eigen kracht van de inwoner en zijn netwerk, integraal, vanuit het perspectief van de inwoner. Vervolgens bekijken we welke wettelijke instrumenten er zijn om dit doel met en voor de inwoners te realiseren.

Onze werkwijze is integraal en uniform, we hebben minder bureaucratie en een duidelijk leesbare verordening voor onze inwoners en ketenpartners.

De omgekeerde verordening vervangt de bestaande verordeningen in het sociaal domein.

Randvoorwaarden

Kernwaarden/ visie

Bij het toepassen van de regels uit de omgekeerde verordening, moet rekening gehouden worden met de doelen van de verschillende wetten (Participatiewet, Wet op de Schuldhulpverlening, Wmo 2015 en de Jeugdwet). Het resultaat van een besluit moet immers recht doen aan die doelen.

In het Helders Sociaal Beleid hebben we de concrete doelen van het sociaal beleid al beschreven. Hierbij is aangegeven dat de focus van de aanpak daarbij ligt op integrale hulp- en dienstverlening binnen of dichtbij de eigen leefomgeving van de inwoner.

Daarnaast is aangegeven dat we excellente dienstverlening willen bieden, persoonlijk en digitaal. De genoemde uitgangspunten én speerpunten van het sociaal beleid zijn van belang om mee te nemen bij het schrijven van de omgekeerde verordening.

Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers daadwerkelijk met de verordening gaan werken, zullen ook de medewerkers betrokken worden bij het bespreken van de kernwaarden en de verdere voorbereiding van de omgekeerde verordening.

Verordeningen

We laten dit proces niet belasten met teveel inhoudelijke aanpassingen, er zullen bijvoorbeeld geen tarieven of inkomensgrenzen aangepast worden. Het schrijven van de omgekeerde verordening is een technische operatie, de bestaande verordeningen worden geactualiseerd en herschreven met een andere opmaak en een andere stijl. Aan de beleidsinhoud zal echter niet veel veranderd gaan worden.

Dit betekent dat in de omgekeerde verordening niet teveel inhoudelijke beleidswijzigingen doorgevoerd zullen worden.

De huidige verordeningen worden weer opnieuw opgebouwd. Tegelijkertijd maken de verschillende wetten dat de drie verordeningen niet op alle punten gelijkgeschakeld kunnen worden. Wat mogelijk is, doen we. Dat betekent dat de verordening drie onderdelen behoudt met wat gemeenschappelijk is, als kop erboven op.

Beleidsregels

In 2021 houden we de beleidsregels tegen het licht met de ervaring die we in 2020 hebben opgedaan met de omgekeerde (integrale) verordening en onze nieuwe werkprocessen.

Kosten en tijdspad omgekeerde verordening

Het werken met de omgekeerde (integrale) verordening levert vooralsnog geen bezuiniging op. Integendeel zelfs, want de verwachting is dat zeker in de eerste maanden de kosten zullen toenemen. Op termijn ontstaat mogelijk wel een voordeel, immers door meer maatwerk te leveren en meer tevredenheid onder de inwoners, is een grotere kans op preventie. Dit valt nu echter nog niet aan te geven.

De duur van het totale project zal ongeveer zes tot negen maanden zijn; het trainen van de consultants, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers én het schrijven en invoeren van de omgekeerde verordening.

De eerste drie maanden kunnen besteed worden aan het trainen van alle consultants, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers van de teams Participatie, Jeugd en Gezin en Zorg voor de omgekeerde toets.

De uiteindelijke voltooiing van dit project en de doorontwikkeling van de teams (inclusief het wijkgericht werken) zal een langere tijd in beslag nemen. Te denken valt aan 1,5 tot 2 jaar.

Projectleider:

De externe projectleider van het wijkgericht werken, wordt ook voor dit project ingezet.

Daarnaast vraagt dit project om een interne projectondersteuning die 4 – 8 uur per week beschikbaar is. Deze interne projectondersteuner kent de organisatie en de mensen en ondersteunt de externe projectleider.

Communicatie

We informeren inwoners en betrokken organisaties over de omgekeerde verordening wanneer deze gereed is.

De communicatie van de omgekeerde verordening verloopt conform de formele procedure voor het vaststellen van een verordening.

Start project: vanaf tweede kwartaal 2020

Gestreefd wordt om per 1 januari 2021 de omgekeerde verordening van kracht te laten zijn.

Uitwerking tijdpad werkwijze uitvoering

Wat en wie	Wanneer	werkbelasting
Werving Koplopersgroep (externe) Projectleider *)	Reeds afgerond Werving is reeds gestart	
Training Omgekeerde Toets Koplopersgroep	2 ^e kwartaal	1 dag 10 personen
Inventarisatie randvoorwaarden consulenten uit koplopersgroep + projectleider		1 dag 10-12 personen
Oplevering overzicht randvoorwaarden Vertalen omgekeerde toets naar eigen omgekeerde werkwijze		
Uitwerking randvoorwaarden, implementatie in uitvoeringspraktijk: - trainen omgekeerde toets alle consulenten, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers - inregeling casuïstiekbespreking conform omgekeerde toets - aanpassen werkprocessen en documenten - kwaliteitscontrole - evt aanvullende onderwerpen n.a.v. inventarisatie	Vanaf 2 ^e kwartaal 2020	80-100 personen -1 dag gedurende het gehele 2 ^e kwartaal -Vanaf 1 april (start 1 ^e locatie wijkgericht werken)
Implementatie gereed	Eind 2020	
Omgekeerde verordening	1 januari 2021	

*) externe projectleider wijkgericht werken