

Stakeholdersbijeenkomst Welzijn en Zorg 13 juni 2019

Programma

- Opening door Rob de Boer
- Toelichting gemeentelijke ambitie en contractering vanaf 2021, presentatie door Rob de Boer (afzonderlijk document)
- Drie thematafels met de volgende onderwerpen: Groep 1 Veiligheid, Groep 2 Zorg en ondersteuning, Groep 3 Preventie en activering
- Plenaire terugkoppeling per thematafel.

Gestelde vragen gezamenlijk deel

Vraag: Hoe zijn de vier scenario's tot stand gekomen?

Antwoord: Deze zijn op basis van kennis en ervaring opgesteld en vervolgens aan de markt voorgelegd met de vraag of deze scenario's en de bundeling van taken uitvoerbaar is.

Vraag: Wat wordt verstaan onder marktverkenning?

Antwoord: Een marktverkenning is een overleg met huidige aanbieders en toekomstige aanbieders over een op handen zijnde aanbesteding om kennis op te doen.

Aan de hand van drie vragen wordt input opgehaald. De gegeven input is geclusterd naar hoofdthema's die het meest terug zijn gegeven in het gesprek met de werkgroepen.

Vraag 1: Wat gaat goed?

Elkaar vinden

- Snel schakelen met de gemeente. Reden is de bekendheid tussen contactpersonen van de verschillende organisaties en de gemeente.
- Snel schakelen met Participe bij acute crisissituaties (extramuraal)
- Overleg met Participe en pragmatische oplossingen bieden als dit nodig is
- Openstaan en begrip opbrengen voor elkaars belangen
- Korte communicatielijnen en flexibel.

Samenwerken

- Op het gebied van (preventieve) activiteiten
- Tussen niet-aanbieders komt steeds beter op gang
- De wil om samen te werken is er
- Bijv. de pilot bemoeizorg (Ridderveld en Nieuwkoop) waardoor er aandacht is voor mensen met complexe problematiek met als resultaat een betere aanpak door meer samenwerken
- Buiten organisaties en procedures vindt plaats waardoor ook steeds beter de hulp wordt geboden die nodig is
- Bewegen is onderdeel van de inclusieve samenleving en is een belangrijk onderdeel van preventie. Bewegen helpt personen op andere vlakken (zelfredzaam, zelfverzekerd worden) en dus ook om gezond te zijn en/of te blijven
- Er zijn goed georganiseerde instellingen in Alphen aan den Rijn. Samenwerking is hierin speerpunt. Wat belangrijk is voor de zorgvrager, zodat ze niet steeds naar een andere organisatie worden doorverwezen
- Samenwerking met een aantal partners
- Rivierduinen GGZ heeft met Tom in de Buurt dagbesteding in het Trefpunt

- Openheid samenwerking met andere partijen → Rollen
- Flexibiliteit van invulling van de taak. Doel > Proces
- Bereidwillig tot samenwerking. Laagdrempelig
- Rivierduinen heeft 33 plaatsen Beschermd Wonen waarvan 14 specifiek voor autisme/psychose
- Rivierduinen GGZ in netwerksamenwerking met Brijder, Kwintes en Binnenvest
- Rivierduinen GGZ in project Alphen aan den Rijn + Nieuwkoop inzake OGGZ/Wmo
- De Wmo-hulpmiddelen leveranciers hebben een kort lijstje met de indicatie adviseurs
- Samenwerking met individuele Tom medewerkers loopt goed
- Steeds betere samenwerking. Weten elkaar te vinden en wat we aan elkaar hebben
- Samenwerking vindt ook steeds vaker plaats op dezelfde fysieke locatie
- Ketenpartners weten elkaar steeds beter te vinden, duidelijk stijgende lijn herkenbaar afgelopen 5 jaar
- Het gaat nog niet vanzelf, we moeten hierop blijven sturen
- Goed voorbeeld is de inzet op statushouders
- Steeds meer integrale benadering – positieve gezondheid
- Integrale aanpak
- Steeds meer integrale aanpak tussen GO! voor jeugd en Tom
- Samenwerking met veel partijen
- Meer verbinding tussen partijen
- Relatie met gemeente Alphen aan den Rijn en woningcorporatie Woonforte
- Samenwerking met de ketenpartners in de zorg
- Initiatieven vanuit professionals ter verbetering samenwerking
- Verbetering van samenwerking en begrip
- Samenkomen wijkplannen, organisaties, beleid
- Samenwerking in het sociale domein
- Geschikt voor jong en oud
- Samenwerking JGZ – Kom Erbij
- Samenwerking tussen concessiehouder Zorg en overige leveranciers
- Samenwerking tussen organisaties
- NB: geldt niet voor alle doelgroepen (bijv. aanbieders specifieke doelgroepen)
- Goede zorg/door samenwerking
- Door de goede samenwerking en doorverwijzing kan er ook echt ondersteuning die nodig is geboden worden
- In de keten weet men elkaar steeds beter te vinden voor juiste zorg en ondersteuning
- De Wmo-hulpmiddelen leverancier weet goed de nabije omgeving van klant te betrekken (de mantelzorger of ergotherapeut bijv.)
- Aanbod sluit steeds beter aan op elkaar. Doen dingen minder dubbel of werken samen.

Overig

- Ervaringsdeskundigen staan op de kaart

Gedeelde visie

- Veelal vanuit dezelfde visie gewerkt
- Rivierduinen GGZ heeft visie op samenwerken in wijken met sociale wijkteams/partners en deelt deze met partners

Contact gemeente

- Betrokken gemeenten
- Direct contact met gemeente (adviseurs en ambtenaren)

Informatie delen

- Tom: delen van info via professionals en overleggen.

18-/18+

- Aandacht voor een betere aansluiting 18-/18+

Laagdrempelige ondersteuning en herkenbare aanbieders

- Medewerkers dragen echt uit van Tom te zijn
- Tom is een begrip, ook buiten de regio
- Herkenbaar voor zowel inwoners als professionals
- Zonder indicatie werken
- Via laagdrempelige koffieochtenden komen we makkelijk in contact met mensen met problemen
- Laagdrempelige toegang
- Langzamerhand een begrip
- Stuurders binnen Tom als aanspreekpunt
- Stuurders die nu binnen Tom aanwezig zijn
- Toegankelijkheid bestuurders (wethouders), dagelijks bestuur, gemeente Alphen aan den Rijn
- Laagdrempelige zorg (zoals Tom)
- Herkenbare CJG's
- Tom in de buurt is duidelijk één organisatie geworden
- Toegankelijkheid
- NB: Serviceplein niet goed bereikbaar voor doelgroep JGZ
- Werkwijze met stuurders Tom wordt erg gewaardeerd

Werkwijze

- Eén duidelijke opdracht vanuit Tom in de buurt
- Ondersteuning dichtbij
- Brede gesprek voeren
- Aanbod cultureel centrum slaat goed aan
- Het delen van zorgen met elkaar over mensen of situaties
- Out of the box durven denken en handelen
- Ondersteuning statushouders vanuit Tom, Boost en Alphen Beweegt
- Gemeente Nieuwkoop als vraagbaak is ok
- Nieuwe initiatieven worden beloond
- Focus op het eigenaarschap van de zorgvrager
- Preventief werken

Divers

- Geschikt fysiek beperkten
- Mogelijkheid tot alternatief ten opzichte van centraal ingekochte begeleiding/zorg doelgroep St. Gewoon Wonen Alphen aan den Rijn

Vraag 2: Wat zijn verbeterpunten?

Samenwerking

- Tussen andere partijen door bijv. moeilijk bereikbare medewerker en afwezigheid van betreffend personen. Dit kan verbeterd worden door informatie te delen tussen collega's, een wegwijzer maken voor partijen zodat bekend is wie de contactpersonen zijn.
- Blijven inzetten op vertrouwen

- We werken niet ontschot
- Medewerkers weten niet goed waarvoor ze andere ketenpartners kunnen inschakelen
- Huidige partners kijken te weinig buiten hun eigen opdracht
- Samenwerking kan nog beter
- Samenwerking met elkaar kunnen vinden, begrip voor elkaar.
- Bereikbaarheid/herkenbaarheid Serviceplein
- Meldpunt Zorg en Overlast
- We zijn nu de vruchten aan het plukken van een steeds beter wordende samenwerking
- Met de nieuwe aanbesteding gevaar dat je goede dingen “weggooit”
- Standaardprocedures delen en medegebruiken (open source).
- Communicatie: hoe delen we elkaars “data” info. Wat levert het op?
- Gebruik maken JGZ en GGD (gezondheid) gegevens
- Gebruik maken van elkaars faciliteiten

Verbinden/Meer samenhang/Integraal werken

- We moeten weten wie de stakeholders zijn en wat zij kunnen betekenen/aanbieden
- Verbinding tussen informele en formele zorg verbeteren
- Verbinding tussen preventie en zorg
- Meer gebruik maken van bestaande/voorliggende voorzieningen en vrijwilligers (bijv. mantelzorgers).
- Wederzijds vertrouwen versterken
- Overzicht van het sociaal domein (kaartvorm)
- Verduidelijking van opdracht gericht op outreachend/preventie en individuele/intensieve hulp. Waar ligt de knip tussen basisactiviteiten en intensievere zorg. Vergt verduidelijking en coördinatie.
- Bewegen is preventie
- Nog beter de signaleringsfunctie en doorverwijzing met elkaar vervullen.
- Samenhang en veel partijen.
- Soms nog kleine losse opdrachten, vooral in Nieuwkoop. Samenhang hierdoor lastiger. Versnippering
- Versnippering in Nieuwkoop
- Overzicht van rollen van de verschillende partijen
- Bredere/netwerk samenwerking. Inspireren → Met name voor partijen die breed georiënteerd zijn.
- Verder en breder kijken dan de al bekende contactpersonen/organisaties, om de samenwerking te verbreden en nog passendere ondersteuning
- Verbinding tussen voorzieningen
- Meer gebruik 1 Gezin 1 Plan en Jeugdmatch
- Casusregie op complexe situaties: wie is ervan of neemt de leiding?
- Integrale aanpak van zorg/begeleiding bij contrasterende problemen (verslaving versus autisme)
- Procesregie versus casusregie
- Meer verbinding volwassen domein en jeugddomein (tweesporenbeleid)
- Integraal werken
- “Overschot werken”, focus op wat het beste is voor de cliënt
- Nog meer duidelijkheid in wie waarvan is en terugkoppeling naar elkaar.
- Meer contact & overleg zoeken met CJG/jeugdgezondheidszorg als er kinderen zijn in het gezin: 1 Gezin 1 Plan

Visie

- Eerder de samenwerking opzoeken met partners (aan de tekentafel), waardoor visie en beleidskeuzes afgestemd en gemaakt kunnen worden zodat afstemming verbetert. Ook heldere visie van gemeente actief brengen richting aanbieders

Geldstroom

- Ruimte bieden om gelden te ontschotten of over de subsidies heen waardoor hulp flexibel ingezet kan worden op basis van de behoefte die op dat moment speelt

- Flexibel en innovatief budget over de opdrachten heen
- Eenvoudige doorstroom 18-/18+, Wmo, Zvw, Wlz
- Mogelijkheid tot het opstarten van de hulpverlening zonder beschikking.
- Wachttijden en intakeproces verkorten en vereenvoudigen
- Duidelijke visie van gemeenten op het gebied van preventie in relatie tot intensieve trajecten is gewenst

Huisvesting

- "Huisvesting in de wijk"
- Borging kleinschalige huisvesting.
- Samenwerken op één locatie, ook met CJG & Jeugdgezondheidszorg in de wijken.
- Creëer als gemeente locaties waar partijen samenwerken.
- Zou door gemeente gefaciliteerd moeten worden dat partijen bij elkaar in de wijk kunnen zitten
- Gezamenlijke huisvesting
- Met elkaar werken op locatie: waar? Veiligheid?

Financiering passen op vraag

- GGZ, toegang tot aanbod vanuit cliëntperspectief bijv. OGGZ.
- Financiering, aanbod vanuit vraag en wat we "weten".
- Medefinanciering door andere partijen

Mantelzorg en 18-/18+

- Mantelzorg: meer aandacht voor jonge mantelzorgers (18-). Voorkomen van de knip hierbij tussen 18-/18+, die is er nu wel.
- Mantelzorgondersteuning in iedere gemeente anders georganiseerd. Meer focus op dit thema in Kaag en Braassem en Nieuwkoop, Alphen aan den Rijn kan beter.

Contact met gemeente

- GGZ Rivierduinen, contact met gemeente Kaag en Braassem minimaal waardoor onduidelijkheid over verwachtingen + budget 2020/2021.

Continuïteit in personeel aanbieders

- Tom: wat beter kan is minder personeelwisselingen, maar continuïteit.

Activering

- Is er voldoende aanbod activerende/arbeidsmatige dagbesteding? Tot op heden vraag naar dit soort dagbestedingen gekregen richting perspectief op werk/opleiding. Nog niet voldoende zicht op.

Meer vanuit de samenleving

- Het werken vanuit de samenleving mag steviger ingezet

Bemoeizorg/outreaching werken

- Vaak is er (nog) geen duidelijke vraag, zijn er wel problemen, vergt andere insteek dan: we werken alleen vanuit een hulpvraag
- Bemoeizorg
- Bereiken kwetsbare doelgroepen zonder directe vraag
- Outreaching werken
- Signalen breed oppikken en bij juiste organisatie halen
- Vroegsignalering

Regie

- Wordt te eenzijdig ondersteund, niet vanuit het hele gezinssysteem
- Worden geen duidelijke afspraken gemaakt over wie de regie pakt
- Geen afspraken over hoe 1 Gezin 1 Plan te gebruiken

Preventie/collectieve aanpak/vroegsignalering

- Nu zwaartepunt toch bij zorg
- Relatief weinig jongerenwerk, dus weinig voorveld voor jeugdzorg
- Jongeren moeilijk te bereiken via preventief aanbod
- Preventie en vroegsignalering: erop af
- Onderlinge afstemming: op- en afschalen preventie-zorg + terugkoppeling
- Verdeling generalistisch specialistisch werken
- Teams durven aanpassen op de expertise die nodig is in de wijk
- Versterken preventie
- Aanscherpen onderscheid preventie-specialistisch ("normaliseren" en eigen verantwoordelijkheid)
- Medewerkers die aansluiten bij de wijk/de populatie/de opgave
- Versterken is collectieve aanpak
- Preventief versus repressief

PR

- Successen vieren
- PR van o.a. het Serviceplein
- Promoten door gemeenten van eigen organisaties

Gegevensuitwisseling

- Algemeen belang versus privacy
- Uitwisseling van informatie

Vindbaarheid

- Vindbaar zijn binnen de gemeente
- Toegankelijkheid zorgverleners met betrekking tot mogelijke diensten/producten van leveranciers

Doelgroepenbeleid

- Doelgroepenbeleid
- Doelgroepenbeleid woning toewijzing in relatie tot zorg/begeleiding
- Meerdere zorgverleners bij concessieverlening waarom 1 integrale aanbieder?

Werkwijze

- Geen zelfsturende organisatie/teams bij start opdracht
- Monitoring/voortgang/terugkoppeling
- Grenzen aangeven
- Grenzen binnen regio Gouda/Alphen
- In te zetten kwaliteiten en competenties
- Houding ambtenaren bij gebrek aan kennis van ambtelijke vertegenwoordigers van bepaalde problematiek (bijv. autisme/midden tot ?)

Overig

- Werkgevers kunnen meer openstaan voor kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt om deze eerder aan het werk te krijgen. Ook tijdens de krappe arbeidsmarkt aan het werk te krijgen
- Extra investeren in ervaringsdeskundigen, maar ook inzetten van ervaringsdeskundigen bij meerdere aanbieders/organisaties en zorgen voor goed opgeleide ervaringsdeskundigen.
- Gebrek aan differentiatie binnen de huidige opdrachten voor aanbod specifieke doelgroepen
- Vrijheid van cliënt
- Continuïteit

Vraag 3: Wat zijn wensen voor de toekomst?

Informatie

- Afspraken over duurzame financiering zodat rendement van investeringen zichtbaar worden
- Na duidelijkheid over de gunning/aanbesteding van de opdrachten aan partijen, hierover als gemeente goed informatie delen aan externen. Deze informatie moet o.a. gaan over inhoud en geldstromen
- Een overzicht van tenders aanleveren

Ruimte voor trends, ontwikkelingen en innovatie

- Je kunt nu niet alles voorzien. Houd middelen apart voor nieuwe vragen, innovatie etc.
- Anticiperen op trends. Daar vrijheid voor reserveren: 1. Millenials 2. Duurzaamheid 3. Sharing

Verbinden 18-/18+

- Een opdracht vanuit de gemeente voor betere aansluiting & samenwerking tussen 18-/18+ hulpverlening
- 18-/18+ stopzetten, maar één traject tot een persoon zelfredzaam is. Als dit mogelijk is

Visie gericht op inwoner

- De BEDOELING centraal
- Behouden wat goed gaat en vooral waar al op ingezet is voor de inwoners niet verliezen en benutten.
- Visie: duidelijk netwerk voor burger. Laagdrempelig en flexibel. Ook voor specialisme. In de wijk gefaciliteerd

Eén locatie in de wijk x Teams/Samen in de wijk

- Maak locatie wijk gebonden. Teams met alle aanbieders, met name van mede vertegenwoordigd werkers.
- Een centrale locatie per wijk met alle partijen, zowel jeugd als volwassenen, in één gebouw, fijn voor inwoners en hulpverlening
- GGZ, Centrale sociale kaart in beheer van gemeente per sociaal wijkteam/postcode
- Werken op locaties in de wijk in een samenwerkingsverband Serviceplein-Tom-Go! voor jeugd.
- Pluspunt in de wijk voor inwoners (info e.d.)
- Toegankelijk brede locaties in elk gebied
- Podium voor inwoners en organisaties
- Organisaties onder één dak

Huisvesting doelgroepen

- Aandacht voor (senioren)huisvesting
- Integrale huisvesting doelgroep/zorgleverancier. Dit incorporeren in woningcorporaties

Rolverdeling/ Toegang

- Duidelijkere taak rol verdeling tussen gemeente/aanbieder
- Nadenken over rol Toegang Serviceplein ten opzichte van Tom. Samenvoegen?

Preventie

- Preventie al vanaf vóór de zwangerschap

Gegevensuitwisseling

- Eenvoudige uitwisseling gegevens
- Convenanten die privacy waarborgen en mogelijk maken om meer preventief te delen (algemeen belang)

Maatwerk

- Maatwerk
- Ruimte in aanbesteding voor maatwerk

Systematiek

- In alle gemeenten dezelfde systematiek (Nieuwkoop, Kaag en Braassem, Alphen aan den Rijn): geen versnippering meer

Zichtbaarheid

- Zichtbaar en herkenbaar zijn in de keten
- Verbetering zichtbaarheid

Continuïteit

- Continuïteit
- Continuïteit van zorgverleners
- Verfijning van ingezette koers
- Stop niet met wat we nu hebben opgezet. Duidelijkheid houden voor de burgers

Samenwerking

- Alle partijen werken vanuit dezelfde visie en voelen zich verantwoordelijk
- Open dialoog (visie) met alle partijen
- Samenwerking tussen gemeente (Serviceplein), zorgverlener en cliënt(systemen)
- Efficiency door samenwerking
- Werkelijke ontschotting
- Systeemgerichte aanpak integraal en ontschotten met oog voor iedereen die deel uitmaakt van het systeem

Overig

- Groene Hart muziekschool
- Samenwerking gemeentegrens-overschrijding
- Meer jongerenwerk
- Gedifferentieerde zorg/begeleiding per doelgroep
- Inzicht geven/krijgen in het maatschappelijke en financieel resultaat van je handelen; gevolgen van hulp
- Meer ruimte voor ervaringsdeskundigen (ook op andere specialismen en gebieden binnen zorg en welzijn)
- Langere termijnen van samenwerking afspreken
- Inzetten op het verder ontschotten van de samenwerking
- Flexibel innovatie budget
- Cliëntvraag is leidend zodat de benodigde hulp/zorg vervolgens door de juiste partij geleverd kan worden
- GGZ, Buurtcirkels
- Buurtaanbod
- Verbinden 1e en 2e lijn in 1,5e lijn
- "Nieuwe GGZ"
- Ketenpartners samen onder één dak
- Ruimte in de opdracht voor specifieke doelgroepen
- Gegevensuitwisseling mogelijk maken
- Continuïteit
- Voor inwoners: één vertrouwd gezicht
- Voor ketenpartners: continuïteit in samenwerkingsrelaties