

# *Transformatie binnen het sociaal domein van de gemeente Renkum*

WAT IS ER BEREIKT EN WAT ZIJN DE UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST?

Tineke Meulenkamp

Jessica van den Toorn

Kirsten Tinnemans

Leyla Rechtes

# Transformatie binnen het sociaal domein van de gemeente Renkum

WAT IS ER BEREIKT EN WAT ZIJN DE UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST?

Tineke Meulenkamp  
Jessica van den Toorn  
Kirsten Tinnemans  
Leyla Rechtes

Utrecht, december 2018

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>Overige uitgangspunten voor beleid</b>	<b>24</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>	6.1	Bieden van een vangnet voor inwoners in een kwetsbare positie	24
1.1 Vraagstelling	5	6.2	Maximale bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer	24
1.2 Visie en aanpak van de gemeente Renkum	5	6.3	We streven naar een inclusieve samenleving	24
1.3 Werkwijze	6	6.4	Communicatie is een interactief proces	25
1.4 Leeswijzer	6	6.5	Conclusies	27
<b>2 Eén huishouden, één plan, één regie: integrale benadering en maatwerk</b>	<b>7</b>	<b>7 Financiële kaders bij de veranderopdracht</b>	<b>28</b>	
2.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?	7	7.1	Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?	28
2.2 Hoe staat het ervoor?	8	7.2	Hoe staat het ervoor?	29
2.3 Conclusies	12	7.3	Conclusies	33
<b>3 Versterken eigen regie, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht van inwoners</b>	<b>13</b>	<b>8 Richtingen voor de toekomst</b>	<b>34</b>	
3.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?	13	8.1	Eén plan, één huishouden, één regie	34
3.2 Hoe staat het ervoor?	14	8.2	Eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht	35
3.3 Conclusies	16	8.3	Versterken van buurtkracht en een veerkrachtige samenleving	36
<b>4 Versterken buurtkracht en veerkrachtige samenleving</b>	<b>17</b>	8.4	Vroeg signalering en preventie	36
4.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?	17	8.5	Bescherming privacy, inclusieve samenleving en communicatie als interactief proces	37
4.2 Hoe staat het ervoor?	17	8.6	Financiële opgave	39
4.3 Conclusies	19	<b>9 Conclusies</b>	<b>40</b>	
<b>5 Vroeg signaleren en preventie</b>	<b>20</b>	<b>10 Aanbevelingen</b>	<b>43</b>	
5.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?	20	<b>Bijlagen:</b>		
5.2 Hoe staat het ervoor?	20	<b>1 Literatuur</b>	<b>45</b>	
5.3 Conclusies	23	<b>2 Onderzoeksverantwoording</b>	<b>46</b>	
		<b>3 Enquête inwoners 'Renkum spreekt'</b>	<b>48</b>	

# Samenvatting

De gemeente Renkum heeft de afgelopen jaren hard gewerkt om de transformatie van het sociaal domein vorm en inhoud te geven. Er is daarom behoefte om pas op de plaats te maken. De gemeente wil inzicht verkrijgen in de huidige stand van zaken (waar staan we nu?) en leren voor de toekomst. De vraag die de gemeente beantwoord wil zien luidt: leidt de uitvoering van het vastgestelde beleid binnen het sociaal domein tot realisatie van gestelde (maatschappelijke en financiële) doelstellingen?

Hiervoor gingen we in gesprek met medewerkers van de gemeente, inwoners en samenwerkingspartners. Het doel van de gesprekken was om succesfactoren en knelpunten van het huidige beleid te benoemen en na te denken over ingrediënten voor langdurige innovatie in het sociaal domein.

In deze rapportage bespreken we aan de hand van de beleidsuitgangspunten van de gemeente Renkum wat de gemeente wil bereiken en hoe het er nu voor staat. Ook geven we richtingen voor de toekomst, waarbij we voorbeelden geven van aanpakken in andere gemeenten.

## *Eén huishouden, één plan, één regie: integrale benadering en maatwerk*

De gemeente Renkum heeft sterk ingezet op integraal werken. Dit geeft zij vorm door middel van één integraal sociaal team met een integrale toegang bij de Front Office (dit is het eerste aanspreekpunt als de inwoner contact zoekt). Er is in de integrale benadering nog een verbeteringslag mogelijk door beter af te stemmen over wie de regie voert en wat die regiefunctie precies inhoudt. Positief is dat de lijnen steeds korter worden. Men weet elkaar steeds beter te vinden, zowel binnen het sociaal team als tussen de teams. Externe partners weten het sociaal team op casusniveau ook steeds beter te vinden. Wel willen zij graag nog meer afstemmen op hoofdlijnen: welke knelpunten zijn er in de casussen en hoe is daar samen een oplossing voor te verzinnen?

## *Versterken van eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van inwoners*

Medewerkers van het sociaal team hebben aandacht voor eigen regie van inwoners door onder andere te werken met de methode ‘wrap around care’, waarbij het eigen netwerk van de inwoner in beeld wordt gebracht. Werken aan eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht mag meer aandacht krijgen, zowel in de definiëring (wat houdt het in?), als in scholing (hoe spreek je het aan bij een inwoner?). Intervisie en casusbesprekingen kunnen daarbij helpen. De algemene voorzieningen Renkum voor Elkaar en Sterk Renkum zijn veelbelovende voorzieningen. Het vraagt tijd om zich te verhouden tot de organisaties en initiatieven die er al zijn. Mantelzorgers krijgen ondersteuning, maar er kan breder gekeken worden naar wat mogelijk en nodig is voor mantelzorgers. Ook is er behoefte aan één centraal ondersteuningspunt. Signalen van overbelaste mantelzorgers worden nog niet altijd op tijd opgepikt.

## *Versterken van buurtkracht en een veerkrachtige en sterke samenleving*

Er zijn veel actieve inwoners in de gemeente Renkum. Ook zijn er verschillende lokale (inwoners)initiatieven. De gemeente zou nog meer kunnen denken vanuit de visie van de inwoner. Medewerkers van het sociaal team geven aan meer gebruik te willen maken van inwonersinitiatieven. Ook uit de enquête onder het panel ‘Renkum spreekt’ blijkt dat er kansen zijn om meer ruimte te geven aan inwonersinitiatieven: 40% van de inwoners wil meedenken over het beleid van de gemeente.

## *Vroeg signaleren en preventie*

De gemeente Renkum kan en wil meer inzetten op vroegsignalering en preventie. Dat gebeurt nu nog te weinig. Er is veel bereidheid bij de gemeente en samenwerkingspartners om hierin meer samen te werken. Op wijkniveau kunnen er slimme verbindingen worden gelegd. Een aantal kwetsbare groepen die nu niet goed in beeld zijn, zoals eenzame ouderen en mensen die net geen indicatie hebben voor beschermd wonen, kunnen hierdoor eerder bereikt worden.

### *Overige uitgangspunten voor beleid*

- De gemeente heeft verschillende privacymaatregelen getroffen. In het kader van integraal werken is het nog zoeken naar wat echt moet volgens de AVG, en wat de gemeente zelf heeft afgesproken.
- Inwoners zien veel kansen voor de gemeente om meer en beter te communiceren over ondersteuningsmogelijkheden.
- De gemeente gaat op diverse manieren in gesprek met haar inwoners. De daadwerkelijke participatie van inwoners in beleid en uitvoering staat echter nog in de kinderschoenen. Er is behoefte aan meer zicht op wat bij de inwoner en in de verschillende dorpen leeft.

### *Financiële kaders bij de veranderopdracht*

De gemeente heeft gekozen voor een integrale benadering die moet leiden tot transformatie, met een investering aan 'de voorkant' (door middel van een investeringsplan). De gemeente heeft hiermee bewust geen gebruik willen maken van de 'kaasschaafmethode' met afzonderlijke targets, omdat dat botst met integraal werken. Dit getuigt van visie en durf, want de kosten gaan voor de baten uit. Het investeringsplan was financieel ook mogelijk door een opgebouwde reserve. Er zijn nu intenties in de gemeente om de discussie over de taakstelling sociaal domein integraal te gaan voeren binnen de totale begroting van de gemeente. Daarbij is het belangrijk om te kunnen onderbouwen hoe de investeringen en opbrengsten in het sociaal domein zich tot elkaar verhouden. Een knelpunt is hierin dat er momenteel onvoldoende (registratie)gegevens binnen de gemeente zijn om deze maatschappelijke effecten in beeld te brengen. Ook om goede dienstverlening te kunnen bieden is het nodig om beschikbare, integere, betrouwbare en controleerbare informatie te hebben. Dit draagt bij aan het efficiënt inrichten van de bedrijfsvoering. De gemeente is nu bezig om daar verdere stappen in te zetten.

### *Aanbevelingen*

De gemeente staat voor de uitdaging om de transformatie verder invulling te geven en te werken aan langdurige innovatie in het sociaal domein. Het (nieuwe) college in de gemeente Renkum beoogt meer dorpsgericht te gaan werken; de inzet van de gemeente

wordt afgestemd op de behoefte van haar inwoners in de dorpen (Perspectiefnota 2018-2022). Onze negen aanbevelingen sluiten daar mooi op aan:

1. Werk aan verbetering en intensivering van samenwerkingsrelaties.
2. Blijf investeren in integraal werken.
3. Blijf investeren in 'het gesprek' binnen de eigen organisatie.
4. Versterk algemene, voorliggende voorzieningen.
5. Kijk naar geslaagde projecten/initiatieven en draag deze uit.
6. Leer de inwoner kennen en betrek hen meer.
7. Zorg voor bestuurlijk draagvlak en zo veel mogelijk rust binnen de organisatie.
8. Blijf werken aan efficiëntie en sturing.
9. Breng het sociaal team nog meer in stelling om out of the box te denken.

# 1 Inleiding

## 1.1 Vraagstelling

Gemeenten stonden afgelopen jaren voor een grote opgave. Naast de Wmo 2015, welke onderdeel uitmaakt van de Hervorming Langdurige Zorg, vonden ook decentralisaties plaats van de Jeugdwet en de Participatiewet. Deze stelselwijzigingen zorgden ervoor dat gemeenten nieuwe verantwoordelijkheden kregen en dat zij nieuwe werkwijzen moesten ontwikkelen.

De gemeente Renkum heeft de afgelopen jaren hard gewerkt om de transitie op te vangen en de transformatie van het sociaal domein vorm en inhoud te gaan geven. Er is daarom nu behoefte om pas op de plaats te maken en inzicht te verkrijgen in de huidige stand van zaken (waar staan we nu?) en te leren voor de toekomst. Is de gemeente op de goede weg om het gestelde doel van de transformatie op termijn te bereiken, namelijk goede dienstverlening voor alle inwoners binnen krimpende budgetten?

Om antwoorden te krijgen op deze vragen heeft de gemeente Renkum het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om een evaluatie uit te voeren van het Sociaal Domein, met als centrale vraagstelling:

---

*“Leidt de uitvoering van het vastgestelde beleid binnen het sociaal domein tot realisatie van gestelde (maatschappelijke en financiële) doelstellingen?”*

## Over de gemeente Renkum

De gemeente Renkum ligt tussen Arnhem en Wageningen en bestaat uit de zes dorpskernen Doorwerth, Heelsum, Heveadorp, Oosterbeek, Renkum en Wolfheze. Op 1 januari 2018 had de gemeente 31.344 inwoners.



*De uitstraling die de gemeente Renkum wil laten zien in hun logo is die van een gemeente met een moderne uitstraling met een open karakter. In het ontwerp van het logo is een vogelachtige vorm te zien die de ligging van de zes dorpskernen weergeeft.*

## 1.2 Visie en aanpak van de gemeente Renkum

De visie en aanpak voor het realiseren van de transformatie van het sociaal domein is verwoord in de Kadernota Sociaal Domein 'De kunst van samen leven in de gemeente Renkum, de transformatie' en het Masterplan 2020 Sociaal Domein 'Van kader naar praktijk'. Samen vormen deze documenten de basis voor het beleid dat de afgelopen jaren is gevoerd om de transformatie in het sociaal domein vorm te geven.

In de Kadernota staan de kaders beschreven waarlangs de transformatie vorm heeft gekregen, met als wettelijk kader de Wmo 2015, de Jeugdwet, de Participatiewet en de aanscherping van het Passend Onderwijs. Er is voor gekozen om het beleid geen einddatum te geven, zodat ingespeeld kon worden op de telkens veranderende samenleving. De Kadernota biedt hiermee richtingen, die 'de paraplu en toetssteen vormen voor het verder te ontwikkelen beleid'. De gemeente Renkum heeft de volgende acht uitgangspunten voor beleid geformuleerd:

1. Eén huishouden, één plan, één regie.
2. Versterken van de eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de inwoners.
3. Versterken van buurtkracht en een veerkrachtige en sterke samenleving, waarbij wederkerigheid als vanzelfsprekend wordt ervaren.
4. Vroeg signaleren en preventie.
5. Bieden van een vangnet voor inwoners in een kwetsbare positie.
6. Maximale bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer.
7. We streven naar een inclusieve samenleving.
8. Communicatie is een interactief proces.

Bovenstaande uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende zes beleidsrichtingen waarmee de gemeente Renkum de gewenste ontwikkelrichting vorm en inhoud heeft gegeven: 1) het versterken van de samenleving, 2) het sociaal team als vliegwiel voor de transformatie, 3) ruimte creëren voor initiatieven van onze inwoners, 4) nieuwe vormen van verwerven en innovatie, 5) de gemeente als regisseur, 6) samenwerking ter versterking van de bestuurskracht. Het uitgangspunt was dat deze zes beleidsrichtingen de ruimte bieden om initiatieven en participatie verder vorm te geven en bepaalde thema's zo nodig verder uit te werken en in projectvorm uit te voeren. In het Masterplan 2020 sociaal domein, van kader naar praktijk, wordt de uitvoering gestalte gegeven. Dit Masterplan bevat o.a. een investeringsplan en een overzicht van de projecten en pilots.

### 1.3 Werkwijze

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag, nodigden we medewerkers van de gemeente, inwoners en samenwerkingspartners uit om succesfactoren en knelpunten van het huidige beleid te benoemen en na te denken over de ingrediënten voor langdurige innovatie in het sociaal domein. Zie bijlage 2 voor een uitgebreide onderzoeksbeschrijving.

Gestelde doelen en effecten van sociaal beleid laten vaak langer op zich wachten dan drie jaar. De gemeente Renkum stelt vast dat zij de transitie inmiddels volledig doorlopen heeft, en dat er vanaf 2017 is ingezet op de transformatie (Overdrachtsdocument Sociaal Domein, 2018). Met deze evaluatie willen we vaststellen of de gemeente op de goede weg is om de gestelde doelen van de transformatie op termijn te bereiken.

In deze rapportage van de evaluatie presenteren we de inzichten die door de onderzoekers op basis van de gesprekken met betrokkenen en door analyse van bestaande documentatie in de gemeente Renkum zijn opgedaan. We hebben de bevindingen afgezet tegen innovatieve en inspirerende voorbeelden uit andere gemeenten. Deze kunnen de gemeente Renkum inspiratie en handvatten bieden voor de vertaling van de evaluatie naar concreet te nemen verbeterstappen.

### 1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is opgebouwd volgens de beleidsuitgangspunten bij de transformatie. We bespreken in elk hoofdstuk eerst wat de gemeente wil bereiken. Vervolgens bespreken we hoe het er nu voor staat, op basis van de gesprekken die we gevoerd hebben. In de hoofdstukken 2 t/m 7 bespreken we achtereenvolgend: één huishouden, één plan, één regie (hoofdstuk 2), versterken van de eigen regie en eigen kracht van inwoners (hoofdstuk 3), versterken van buurtkracht en een veerkrachtige samenleving (hoofdstuk 4), vroeg signaleren en preventie (hoofdstuk 5). De laatste vier uitgangspunten komen terug in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 geeft inzicht in de financiële kaders en keuzes die gemaakt zijn van het sociaal domein. In hoofdstuk 8 staan richtingen voor de toekomst. Deze volgen uit de (groeps)gesprekken, met voorbeelden van aanpakken in andere gemeenten. Hoofdstuk 9 bevat de conclusies en hoofdstuk 10 aanbevelingen.

# 2 Eén huishouden, één plan, één regie: integrale benadering en maatwerk

Met de decentralisaties zijn meer taken toegevoegd aan het sociaal domein bij gemeenten. De gedachte hierbij is dat door de ondersteuning dichterbij de burger te organiseren er meer mogelijkheden zijn om maatwerk te leveren, afgaande op de vraag van de inwoner. Geregeld hebben inwoners vragen of problemen op meerdere terreinen, en zijn er bij huishoudens meerdere hulpverleners betrokken. Het is dan ook belangrijk om één integraal plan te maken, om te voorkomen dat hulpverleners langs elkaar heen werken. Om goede regie te kunnen voeren zijn duidelijke rollen en verantwoordelijkheden nodig.

## 2.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?

De gemeente Renkum wil integraal werken zodat zij passend kan inspelen op de vraag van de inwoner. De gemeente verbindt verschillende domeinen aan elkaar, en legt niet alleen verbindingen tussen Wmo, jeugd en participatie, maar ook met veiligheid, sport, wonen en passend onderwijs. Zo ligt er voor de komende jaren een integraal veiligheidsplan waarin verbindingen worden gelegd tussen ontwikkelingen in de zorg en het veiligheidsdomein (Integraal veiligheidsplan 2018-2021), tussen sport/bewegen en de realisatie van maatschappelijke doelen (Sport en beweegprogramma 2018) en tussen zorg en wonen (beleidsnotitie 'wonen en zorg', 2015). De gemeente heeft er voor gekozen om het sociaal team binnen de eigen gemeentelijke organisatie te positioneren. De organisatiestructuur is zo opgebouwd dat er een nauwe samenwerking kan plaatsvinden tussen het sociaal team, het beleidsteam en het bedrijfsteam, door de gemeente aangeduid als 'de gouden driehoek' (zie o.a. Samen voor onze inwoners, maart 2016).

### 2.1.1 Integrale toegang

De toegang tot hulp en ondersteuning via de gemeente is voor inwoners centraal georganiseerd bij de Front Office van het sociaal team. Er is één fysieke toegang, bij het gemeentehuis in Oosterbeek. Elke initiële aanmelding komt binnen bij de Front Office.

De medewerker van de Front Office doet gelijk een brede, integrale uitvraag om te beoordelen waar de inwoner het beste bij geholpen is. Vervolgens geeft de medewerker intern advies wie binnen het sociaal team de aanmelding in behandeling neemt. (zie o.a. Visie op integraal werken). Met de huidige aanpak geeft de gemeente aan de voorkant al vorm aan integraliteit.

### 2.1.2 Sociaal team; integrale benadering

De gemeente Renkum heeft één integraal sociaal team. Op dit moment experimenteert de gemeente met vijf 'integrale netwerkgroepen', die bestaan uit medewerkers van de Front Office en de vakgroepen Wmo, Inkomen, Werk en Participatie, Coaches, Jeugd en Leerplicht. Elk lid van een netwerkgroep heeft een direct aanspreekpunt voor alle vakgroepen binnen het sociaal domein (Visie op integraal werken binnen Sociaal Domein Renkum, 2018). Er zijn drie coördinatoren voor het aansturen van coaches en consulenten vanuit de drie expertise velden.

Een van de acties voor het sociaal team in 2018 is om medezorg te dragen voor een betere verbinding tussen Maatwerkvoorzieningen en Algemene voorzieningen, zodanig dat deze nog meer een samenhangend stelsel van maatschappelijke ondersteuning gaan vormen (Resultaten en acties Wmo 2017-2018).

Ook de participatiewet wordt bij de gemeente Renkum dus integraal uitgevoerd in het sociaal team. Dit gebeurt op basis van de uitgangspunten van het sociaal domein. Er wordt hierin samengewerkt met de arbeidsmarktregio FoodValley.

De indeling en werkwijze van het sociaal team is de afgelopen jaren in verandering geweest. Het voornemen om te gaan werken met 'gebiedsteams' is bij de transformatie losgelaten, o.a. in verband met de schaalgrootte van de gemeente (Evaluatie coaches, april 2017). Ook de term 'zelfredzaamheidscoaches' en 'vakconsulenten' is losgelaten



om recht te doen aan het integrale karakter vanuit de benadering één huishouden, één plan, één regie. (o.a. Kadernota 2015; Samen voor onze inwoners, 2016)

### 2.1.3 Eén huishouden, één plan, één regie

Eén gezin, één plan en één regie heeft de achterliggende gedachte dat inwoners niet met teveel hulpverleners worden geconfronteerd en dat in eerste aanleg de hulpvraag generalistisch benaderd wordt (Resultaten en acties Wmo 2017-2018). Na de aanmelding via de Front Office komt de vraag van de inwoner terecht bij een consulent (enkelvoudige vraag) of een coach (meervoudige/complexere vragen). Deze voert tevens de regie en gaat in gesprek met de inwoner om te kijken wat eigen mogelijkheden zijn, wat vanuit het eigen netwerk kan komen en welke oplossing het best bij de persoonlijke situatie past (maatwerk). Er wordt met de inwoner een plan van aanpak gemaakt.

### 2.1.4 Maatwerk

De gemeente Renkum wil zo goed mogelijk aansluiten bij de vraag van de inwoner binnen de mogelijkheden die er zijn en zo maatwerk bieden aan de inwoner (zie Kadernota 2015; Overdrachtsdocument sociaal domein, 2018; Samen voor onze inwoners, 2016). De gemeente definieert maatwerk als ondersteuning, afgestemd op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon, en gericht op eigen regie, zelfredzaamheid en participatie. Maatwerkvoorzieningen worden eerst dan ingezet als het eigen netwerk niet volstaat of niet meer dreigt te volstaan.

De gemeente is op zoek gegaan naar nieuwe (gecombineerde) ondersteuningsvormen van maatwerk om duurdere vormen van zorg te voorkomen. Zo is er de basismaatwerkvoorziening Ondersteuning Thuis, waarbij hulp bij huishouding gecombineerd kan worden met begeleiding. Deze voorziening kan worden ingezet voor ondersteuning voor inwoners met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen in hun eigen leefomgeving waarvoor zij een beroep op de Wmo moeten doen. (zie o.a. Resultaten en acties Wmo 2017-2018) Vanuit jeugd ligt ook het plan om de mogelijkheden te onderzoeken voor de omzetting van een maatwerkdagbesteding naar een algemene voorziening in de vorm van gezinsondersteuning PLUS (Uitvoeringsplan jeugd, 2018).

In het kader van vroegsignalering en preventie heeft de gemeente Renkum voor triage twee gedragswetenschappers en de leerplichtambtenaar gepositioneerd respectievelijk naast huisartsen (geplaatst bij de GGD) en binnen het sociaal team. Deze inzet draagt bij aan het onnodig doorverwijzen naar (specialistische) maatwerkvoorzieningen (Rapportage project inzet gedragswetenschappers naast huisartsen; Samen voor onze inwoners, 2016).

### 2.1.5 Inkoop

Voor het formaliseren van de regionale samenwerking inkoop sociaal domein is in 2017 gekozen voor een modulaire gemeenschappelijke regeling (MGR). Hierin zijn 4 modules ondergebracht waaronder inkoop en onderwijszaken waar de gemeente in participeert. Het uitgangspunt hierbij is dat samen optrekken een meerwaarde heeft en kostenbesparend is. (Overdrachtsdocument sociaal domein, 2018). Transformatie van producten wordt in samenwerking met aanbieders regionaal opgepakt en uitgevoerd. Hierin spelen alle gemeenten een rol.

## 2.2 Hoe staat het ervoor?

### 2.2.1 Integrale toegang

Alle betrokken die we hebben gesproken zijn tevreden over de brede uitvraag bij de Front Office. Medewerkers kijken naar de 'vraag achter de vraag', waardoor het mogelijk is om de vraag direct door te zetten naar de juiste consulenten en coaches en inwoners niet 'van het kastje naar de muur worden gestuurd'. Het draagt volgens hen dan ook bij aan het doel wat voor ogen was, namelijk ondersteuning op diverse leefgebieden gericht in te kunnen zetten. Om op deze manier te kunnen werken is het volgens betrokkenen heel belangrijk dat medewerkers bij de Front Office goed geschoold zijn en de vaardigheden bezitten om breed uit te kunnen vragen. Op dit moment wordt geïnvesteerd in scholing en training voor het uitvragen over veiligheid en huiselijk geweld.

In de praktijk kan een vraag ook direct binnen komen bij coaches of consulenten, doordat zij gebeld worden door een samenwerkingspartner of een inwoner met wie ze eerder contact hadden. Om te voorkomen dat daardoor eerdere vragen in de wacht

dreigen te komen, wordt de vraag vaak (ook) teruggedigd bij de Front Office. Over het algemeen worden inwoners snel geholpen volgens betrokkenen. Uit onderzoek uit 2017 blijkt ook dat een meerderheid (70%) van de Wmo aanvragers vindt dat zij snel geholpen zijn (Cliëntvervalsingsonderzoek Wmo, 2017). Er is echter op dit moment bij Wmo wel een kleine wachtlijst.

Enkele inwoners die wij spraken met complexe hulpvragen waren ook tevreden over de toegang; zij werden snel en adequaat geholpen.

De gemeente Renkum heeft zes dorpskernen. Dat er één centrale toegang is (in Oosterbeek) is volgens betrokkenen van de gemeente niet bezwaarlijk (alhoewel de recente nieuwe toegang praktisch gezien niet ideaal is). Coaches en consultants zouden wel meer de wijk in willen gaan, om zo zichtbaarder te zijn voor de inwoner. Dit kan bijvoorbeeld via een spreekuur. Naast de centrale toegang bij het Sociaal Team kunnen inwoners met vragen voor ondersteuning ook terecht bij Renkum voor Elkaar (sociaal werk) en de onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE. Op papier zijn taken en verantwoordelijkheden volgens betrokkenen helder. Als er een vraag binnenkomt bij de Front Office wordt beoordeeld of de vraag daar terecht hoort en/of dat de inwoner wordt verwezen naar Renkum voor Elkaar of de onafhankelijke cliëntondersteuning. In praktijk blijkt er soms overlap te zijn, en dan het is volgens enkele betrokkenen met name voor de inwoner niet altijd duidelijk waar hij/zij terecht kan.

### 2.2.2 Integraal werken

Uit de gesprekken ontstaat het beeld dat er een goede basis ligt van integraal werken. Een zware workload voor het sociaal team, een hoog ziekteverzuim en wisselingen in personeel heeft de nieuwe manier van werken echter wel (in het proces) bemoeilijkt. Maar inmiddels zien betrokkenen dat coaches en consultants breed uitvragen op meerdere leefgebieden.

Tegelijk zien zij – met name voor consultants - nog kansen om het integraal werken te verbeteren en nog meer de link te leggen tussen de verschillende domeinen. Er is het vertrouwen dat dit verder inhoud en vorm zal krijgen, en dat dit ook een kwestie van tijd is. Tegelijk wordt erop gewezen dat er een flinke taak ligt bij het sociaal team, en dat er

voldoende tijd en ruimte moet zijn om hier inhoud aan te kunnen geven. In dit verband vraagt coaching, training en het op peil houden of bijspijkeren van kennis over wetten en bestuurlijke processen om (blijvende) investering.

Verskillende betrokkenen signaleren een spanningsveld tussen het integraal werken (breed uitvragen, zorgkant vanuit de Wmo) en de uitvoer van de participatiewet (met de focus op arbeid(verplichting) en de niet vrijblijvendheid van de bijstand). Er loopt op dit moment een discussie die gevoerd wordt over de uitdagingen vanuit de handhaving ten opzichte van de tekorten die er zijn, de regelgeving en realisatie van de Participatiewet en de visie om integraal te werken (en van daaruit te zoeken naar creatieve oplossingen). De verschillende betrokkenen binnen de gemeente lopen niet allemaal gelijk op in hoe er in praktijk gewerkt zou moeten worden, zo blijkt uit de gesprekken.

### 2.2.3 Interne samenwerking

Integraal werken vraagt goede onderlinge afstemming en samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie. De medewerkers in de gemeente zijn over het algemeen positief over de betrokkenheid, het enthousiasme en de bereidwilligheid die zij merken bij collega's. Zij vinden dat de prioriteit op de goede plek ligt, namelijk bij de inwoners. Bij de groepsgesprekken merkten meerdere betrokkenen op dat zij graag meer met elkaar in gesprek willen gaan op de wijze waarop dat in het groepsgesprek gebeurde; met elkaar praten over de vertaling van de visie, wat gaat goed en wat kan beter met als doel 'voor de inwoner'.

#### *Samenwerking Sociaal team*

Door het organiseren van één integraal team hoopt de gemeente de onderlinge samenwerking te bevorderen over de verschillende expertisegebieden heen. Betrokkenen zijn positief over het feit dat mensen elkaar beter weten te vinden. Met name op casuïstiek niveau gaat dit goed. Sessies met consultants waarin casussen besproken werden (met vragen van de inwoner over meerdere domeinen) hebben hieraan o.a. bijgedragen. In de afstemming tussen coaches en consultants is volgens verschillende betrokkenen nog verbetering mogelijk, vanuit de (nieuwe) rollen en verantwoordelijkheden die er liggen. Met name de overgang van consultant naar coach kan soms nog lastig zijn, ook als het

gaat om regievoering. Betrokkenen geven aan dat er een taak ligt in de samenwerking tussen beleid, uitvoering en kwaliteit om dit te verbeteren.

Daarnaast is er nog verbetering mogelijk volgens betrokkenen bij andere vormen van samenwerking. Er is nog onvoldoende duidelijkheid over wat de taken zijn van de leerplichtambtenaar (naast de wettelijke taken) bijvoorbeeld op het gebied van preventie en is er nog weinig contact tussen de gedragswetenschappers en het sociaal team. Betrokkenen zien daarnaast dat er nog meer gebruik van kan worden gemaakt van de mogelijkheden die sport- en beweegcoaches kunnen bieden, bijvoorbeeld ook bij het bestrijden van eenzaamheid.

### *Samenwerking binnen de 'gouden driehoek'*

De gemeente heeft hard gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking binnen de 'gouden driehoek'. Dit heeft zij gedaan door inhoudelijke overleggen te organiseren tussen beleidsmedewerker, kwaliteitsmedewerker en de coördinatoren van het sociaal team. Er wordt gebruik gemaakt van de scrum-methodiek, waarin beleid verder wordt uitgewerkt.

De PDCA (Plan Do Check Act) cyclus krijgt hiermee ook vorm in de scrumsessies. Er is een cultuuromslag gaande waarbij de één op één controles worden losgelaten. Medewerkers moeten zelf het vak vormgeven (binnen de uitgangspunten) en op de hoogte blijven. Dit betekent ook dat toetsing op een andere manier wordt georganiseerd; met teamleden, in casuïstiek. Kwaliteitsmedewerkers begeleiden uitvoerders hierbij inhoudelijk en bij veranderingen in wet- en regelgeving. De verschillende werkprocessen staan beschreven en zijn te vinden in één centraal punt, maar enkele betrokkenen geven aan dat hier wel meer gebruik van kan worden gemaakt.

Volgens betrokkenen binnen de gemeente worden er tussen de teams steeds meer bruggen gebouwd. De ingerichte structuur, waarbij het doel was om elkaars kennis te benutten en integraal werken optimaal vorm te geven, lijkt zijn vruchten af te werpen. De gemeente wil hierin nog verder groeien door in te zetten op direct(er) contact tussen beleidsmedewerkers en medewerkers van het sociaal team. Zij wil meer ondernemerschap om meer opgave gestuurd te kunnen werken en effecten van middelen beter zichtbaar te

kunnen maken. Beleidsmedewerkers leren dan zelf het veld kennen, spreken mensen en maken keuzes. Verschillende betrokkenen zien nog een uitdaging om dit verder vorm te geven; het vraagt een verdere cultuuromslag en voldoende vaardigheden en kennis om dit te kunnen doen. Verschillende betrokkenen geven bovendien aan dat het zinvol is om het beleidsteam goed onder het licht te houden; zowel de verdeling van taken als het aantal fte (rekening houdend met de taken die er nog op ze afkomen zoals de door-decentralisatie van Beschermd Wonen).

In de Kadernota zijn ontwikkelrichtingen voor beleid uitgezet. De verdere invulling van beleid vindt plaats binnen de 'gouden driehoek' (scrum methodiek) en er worden minder en kortere beleidsnotities geschreven. Uit de gesprekken blijkt dat er door verschillende betrokkenen (beleid en uitvoering) behoefte is aan meer 'kaders', het gaat hierbij om het aanbrengen van prioriteiten en focus. Er kunnen interpretatieverschillen zijn en soms is onduidelijk wie eindverantwoordelijk is en/of keuzes kan maken (mandaat heeft). Betrokkenen wijzen op de complexiteit van de praktijk, ook bij wetten die dicht bij elkaar zitten. Er is volgens hen meer prioritering nodig om goede keuzes te kunnen maken, ook in het licht van beschikbaar personeel en middelen.

### 2.2.4 Samenwerking met externe partners

Uit de gesprekken met zowel medewerkers van de gemeente als samenwerkingspartners blijkt dat er verschillende goede relaties liggen, met name op casusniveau. En partijen zitten tevens al gezamenlijk aan tafel om afspraken te maken.

Alle betrokkenen zijn het er echter over eens dat de samenwerking nog niet voldoende is: zowel samenwerkingspartners als medewerkers van de gemeente geven aan dat er nog veel kansen zijn om afspraken onderling te maken, vanuit het belang van de inwoner en juist ook op die gebieden waar wettelijke kaders dicht bij elkaar liggen. Uit de gesprekken die we voerden ontstaat het beeld dat er zowel vanuit de gemeente als vanuit de samenwerkingspartners die wij spraken veel bereidwilligheid tot samenwerking bestaat, maar dat er soms nog gezocht wordt naar de rolverdeling (wie heeft welke verantwoordelijkheid).

De gemeente vraagt aan samenwerkingspartners om verantwoordelijkheid te nemen en ook onderling samen te zoeken naar oplossingen. Samenwerkingspartners hebben de behoefte om meer (structureel) om de tafel te zitten met de gemeente. Zij hebben behoefte aan het kunnen meedenken en sparren (waarbij de gemeente haar visie op uitvoering en transformatie bij hen toetst), transparantie en helderheid (in het verleden was voor hen niet altijd duidelijk wat de visie was van de gemeente), en zo meer bottom up te kunnen werken en vanuit een gezamenlijke opdracht. Het beeld van verschillende samenwerkingspartners is dat er meer 'met elkaar' kan worden gewerkt, en er in een ruimere definitie (regionaal) ook naar 'maatwerk' gekeken kan worden, deze kan ook kortdurend ingezet worden. Samenwerkingspartners zien de laatste tijd wel dat er een positieve omwenteling komt, doordat de gemeente meer naar buiten treedt.

Medewerkers van het sociaal team merken steeds meer dat externe partners hen weten te vinden, maar vinden dat ze zelf nog niet (voldoende) actief naar buiten gaan om verbindingen te leggen, en dat ze nog niet genoeg zichtbaar zijn als sociaal team. Er vinden wel steeds meer overleggen plaats in de vorm van netwerkbijeenkomsten of één op één contacten. De interesse over en weer komt de laatste tijd meer tot stand, aldus betrokkenen. Het persoonlijk contact is belangrijk voor hen, omdat dit de lijnen korter maakt.

### 2.2.5 Eén regie

De coach en consulent hebben een rol als regisseur; zij bieden geen hulp maar zorgen dat er hulp komt. Betrokkenen vinden dat de regievoering over het algemeen goed gaat, maar dat er wel verbeteringen mogelijk zijn. Eerder noemden we al dat er bij de samenwerking tussen coaches en consultants soms verwarring ontstaat wie de regie voert. Verschillende betrokkenen wijzen er daarnaast op dat er vanuit wetgeving zowel een hulpverlenende vraag als een dienstverlenende vraag kan zitten. In praktijk betekent dit dat er door de coaches soms ook werkzaamheden worden gedaan (bijvoorbeeld veiligheidstaxatie), waardoor het voor coaches onduidelijk kan zijn hoe de regierol in de uitvoering in strikte zin gestalte moet krijgen en er soms teruggevallen wordt op oude werkwijzen.

### 2.2.6 Maatwerk

Betrokkenen vinden dat er echt naar de vraag van de inwoner gekeken wordt. Dit is ook wat de gemeente beoogt, de gemeente wil kijken hoe ze een inwoner het best van dienst kan zijn binnen de mogelijkheden die er zijn. De paar inwoners die we spraken beaamden dat ook, zij hadden het gevoel dat er echt naar hun situatie en vraag gekeken werd. Zij vinden wel dat de coach sneller of meer kan wijzen op de mogelijkheden die er zijn bij ondersteuning, bijvoorbeeld de mogelijkheid om met de pas van de voedselbank ook bij de kledingbank terecht te kunnen. Coaches en consultants geven zelf aan dat zij moeite hebben om het grote aanbod en de mogelijkheden die er zijn te kunnen overzien en zouden hier meer overzicht over willen hebben.

In de gesprekken blijkt dat het begrip 'maatwerk' verschillend gebruikt of ingevuld kan worden, waardoor er soms onduidelijkheid is in de communicatie tijdens de groeps-gesprekken die wij voerden. Het wordt gebruikt voor: het ingaan op de vraag van de inwoner, voor de hulp of ondersteuning waarvoor een indicatie nodig is (maatwerkvoorziening) en sommige gesprekspartners spraken erover dat eerst 'Renkum voor Elkaar' in beeld komt en dan het sociaal team, als er maatwerk nodig is. Er wordt ook aangegeven dat het nog niet voldoende duidelijk is wat het begrip 'maatwerk' inhoudt, en wat dit bekend voor de uitvoering.

Om maatwerk (ingaan op de vraag van de inwoner) te kunnen bieden zijn voldoende vaardigheden en deskundigheid nodig van medewerkers van het sociaal team. Dit vraagt volgens verschillende betrokkenen nog aandacht, ook omdat medewerkers nu meer ruimte krijgen voor het ontwikkelen van kwaliteit en voor procesverbetering. Er mist volgens betrokkenen bij sommige medewerkers voldoende kennis van het wettelijk kader, vaardigheden (bij het om tafel zitten met meerdere partijen) of over de werkwijze van een gemeente. Dit heeft ook te maken met het aannamebeleid, waarbij sterk is ingezet op vaardigheden om breed uit te kunnen vragen, en er daarom ook mensen van buiten de gemeente of met weinig wettelijke kennis zijn aangenomen.

De gemeente heeft inmiddels voor de verschillende teams casuïstiekoverleg geïntroduceerd. Volgens meerdere betrokkenen is dit heel belangrijk om te kunnen leren van elkaar. Met name als het gaat om inzicht in de ruimte die ingenomen kan worden,

bijvoorbeeld bij de vraag welke voorzieningen ingezet kunnen worden als het niet onder de wettelijke plicht valt. Of als er verschillende benaderingen mogelijk zijn, bijvoorbeeld als een oudere in het eigen huis wil blijven wonen en aanpassingen nodig heeft. Naast casuïstiekbespreking of intervisie zijn korte lijnen tussen uitvoer en beleid volgens betrokkenen belangrijk om hierin meer op één lijn te komen (zie ook paragraaf 2.2.3).

### 2.2.7 Inkoop en sturing

Volgens meerdere betrokkenen zijn er meer mogelijkheden om samen met partners te kijken naar wat nodig is voor de inwoner, en hierin verder te ontwikkelen en te innoveren. Er zijn volgens hen dus op het gebied van inkoop nog mogelijkheden door op zoek te gaan naar vraaggerichte, creatieve en gezamenlijke oplossingen. Dit krijgt nu onder andere vorm door middel van transformatietafels. Meer flexibele budgetten kan daarbij ruimte scheppen voor creatieve oplossingen.

## 2.3 Conclusies

De gemeente Renkum heeft sterk ingezet op integraal werken, en heeft dit vorm gegeven in één integraal sociaal team. In de praktijk blijkt dat het integraal werken ook daadwerkelijk gestalte krijgt, ook via de integrale toegang bij de Front Office. Er is nog verbetering mogelijk, door nog meer over het eigen domein heen te kijken en goed af te stemmen wie de regie voert en wat die regiefunctie precies inhoudt. Voor professionals van het sociaal team is het belangrijk dat zij voldoende ruimte hiervoor krijgen. In het werken wordt uitgegaan van de vraag van de inwoner, waardoor maatwerk geboden kan worden. De gemeente zoekt hierbij naar nieuwe oplossingen, zoals het product begeleiding in combinatie met huishoudelijke hulp.

De gemeente werkt intern met de ‘gouden driehoek’ (beleid, kwaliteit en uitvoering). De lijnen worden steeds korter, men weet elkaar steeds beter te vinden, met name binnen het sociaal team, maar ook tussen de teams. Er is echter nog ruimte voor verbetering hierin. Medewerkers ervaren soms te weinig ‘kaders’; focus en prioritering bij de operationalisering van beleid. De gemeente wil daarom inzetten op meer ondernemerschap en kortere lijnen tussen uitvoering en beleid.

Externe partners weten het sociaal team steeds beter te vinden. Samenwerkingspartners vinden dat er op casusniveau goede contacten zijn, maar zij willen meer samen optrekken met de gemeente op hoofdlijnen. Welke knelpunten zien we in de casussen en hoe kunnen we daar samen een oplossing voor verzinnen? Er bestaat de behoefte aan beide kanten (samenwerkingspartner en gemeente) om de banden te intensiveren, bijvoorbeeld door structureel overleg en werkbezoek. Hierdoor kan nog beter afgestemd maatwerk geboden worden. Voor medewerkers van het sociaal team is het lastig om voldoende overzicht te hebben, vanwege het hoge aantal mogelijk samenwerkingspartners en aanbieders.

# 3 Versterken eigen regie, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht van inwoners

Het doel van de transformatie bij gemeenten is om meer samenhangende en passende ondersteuning op verschillende leefgebieden te realiseren, waarbij (zorg)professionals minder zorgen voor en meer zorgen dat inwoners langer kunnen participeren in de samenleving. Dit houdt in dat inwoners meer eigen regie en verantwoordelijkheid krijgen en oplossingen in de eigen leefwereld realiseren die beter aansluiten bij hun behoeften. De rol van de gemeente hierbij is om inwoners te ondersteunen in het voeren van de eigen regie en van daaruit samen met de inwoner te bepalen welke hulp daarvoor nodig is. Uitgangspunt eigen kracht houdt in dat inwoners zo veel mogelijk zelf in staat zijn om vragen en problemen op te lossen, al of niet met hulp van hun (sociale) netwerk.

## 3.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?

De gemeente Renkum stuurt op zo veel mogelijk eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van inwoners (Kadernota 2015). Het is de bedoeling dat de hulpverlening en het sociaal beleid zich sterker richten op het vinden van oplossingen die een inwoner zelf kan uitvoeren en zo min mogelijk op het overnemen van taken. De gemeente wil de omslag maken van 'zorgen voor', naar 'zorgen dat' en de juiste randvoorwaarden en handvatten hiervoor organiseren. Het sociaal team (als 'vliegwieltje voor de transformatie') heeft hierbij een belangrijke rol. Medewerkers van het sociaal team kijken naar de mogelijkheden van de inwoner en van zijn (sociale) netwerk in samenhang met de algemene voorzieningen (Uitvoeringsplan Wmo, Jeugd). Inwoners kunnen ook een PGB aanvragen, zodat zij eigen regie kunnen behouden, zelfredzaam zijn en kunnen participeren (PGB beleid, 2018).

### 3.1.1 Sociaal team

Het sociaal team heeft als opdracht meegekregen om de eigen regie en zelfredzaamheid van inwoners te stimuleren (zie Kadernota 2015; Visie op integraal werken binnen sociaal domein, Werkprocessen coaches en jeugdconsulenten; Resultaten en acties

Wmo 2017-2018). Zowel coaches als consulenten brengen daarbij het netwerk van inwoners in kaart en zoeken samen met hen daarbij naar ondersteuning uit algemene voorzieningen. Coaches maken gebruik van de methode Wrap Around Care (WAC), of werken met elementen uit het werkmodel 'Levenscoach in de sociale teams'. Eigen kracht staat centraal, het eigen netwerk wordt in beeld gebracht en gaandeweg wordt in samenspraak 'Mijn Plan' ontwikkeld. De coach heeft naast een adviserende rol ook een coachende rol: naast de cliënt, vanuit diens hulpvraag, (on)mogelijkheden en kansen in beeld brengend en daarop feedback leverend, met de regie zoveel mogelijk bij de cliënt. De coach is dus geen 'casemanager', maar sparringpartner, steunpilaar en vertrouwenspersoon. In dit proces worden niet alleen anderen (consulenten) ingezet maar lost de coach met de cliënt ook al zorgvragen op door de inzet van diverse elementen en de afstemming daarvan op elkaar.

### 3.1.2 Algemene voorzieningen

Om eigen kracht te versterken zijn algemene voorzieningen belangrijk, de gemeente Renkum heeft dan ook verschillende activiteiten ingezet op de ontwikkeling van deze voorzieningen, die voor alle inwoners toegankelijk zijn (zie voor een overzicht van alle algemene voorzieningen het Overdrachtsdocument sociaal domein, 2018). Het gaat om diensten, activiteiten of zaken die vanuit sociale samenhang, ontmoeting, participatie, gezondheid, sport, kunst & cultuur maar ook overdracht van kennis, een bijdrage leveren aan de versterking van de eigen kracht. Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijk. Vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning vormen een andere belangrijke steunpilaar die inwoners ertoe in staat stelt (langer) in eigen regie zelfstandig te kunnen (blijven) wonen en deelnemen aan de samenleving. De gemeente legt daarbij een link naar positieve gezondheid, waardoor ook minder traditionele voorzieningen in beeld komen.

Een vernieuwende beweging op het gebied van de algemene voorzieningen is de bestuurlijke aanbesteding van het welzijnswerk dat resulteerde in de Netwerkorganisatie Renkum voor Elkaar ([www.renkumvoorelkaar.nu](http://www.renkumvoorelkaar.nu)). Deze organisatie bestaat op dit moment uit zes samenwerkingspartners die het aanspreekpunt zijn voor activiteiten en diensten die gericht zijn op ontmoeting, jongerenwerk, mantelzorg, vrijwilligerswerk en buurtbemiddeling. Ook belangrijk in dit kader is het ontwikkelen van het digitale platform 'Sterk Renkum' ([www.sterkrenkum.nl](http://www.sterkrenkum.nl)) waarbij door het geven van informatie inwoners worden ondersteund om de eigen regie over hun leven in eigen hand te houden (Invoering Sterk Renkum). De onafhankelijke cliëntondersteuning heeft de gemeente ondergebracht bij MEE Gelderland.

De gemeente Renkum heeft enkele algemene voorzieningen afgebouwd, zoals (de traditioneel georganiseerde en bekostigde) buurthuizen. Ontmoeting is meer bij inwoners neergelegd, soms met ondersteuning van de gemeente.

### 3.1.3 Mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een belangrijke rol bij het behouden van eigen regie, en het versterken van eigen kracht (Uitvoeringsplan mantelzorg 2015-2018). Als mantelzorgers aankloppen voor hulp dan zijn ze vaak al overbelast. Zij proberen het vaak eerst zelf of met hulp van het eigen netwerk te redden. De inzet van de gemeente Renkum richt zich op het bereiken van mantelzorgers (vinden), de positie van mantelzorgers (versterken), ondersteuning van de mantelzorger zelf (verlichten) en de samenwerking tussen verschillende partijen (verbinden).

De gemeente Renkum wil mantelzorgers ondersteunen via de netwerkorganisatie Renkum voor Elkaar, via het Sociaal team, en er zijn ook andere (ondersteunende) activiteiten zoals respijtzorg en het mantelzorgcompliment. Vanaf 1 januari is er de mogelijkheid van mantelzorgwaardering op maat. Via WeHelpen hebben mantelzorgers de mogelijkheid om een digitaal hulpnetwerk aan te maken, deze loopt eind 2018 af.

Ook vrijwilligers zijn in dit kader belangrijk en de gemeente Renkum wil ook hen ondersteunen (zie paragraaf 4.2.1).

## 3.2 Hoe staat het ervoor?

### 3.2.1 Sociaal team

Uit de gesprekken met medewerkers van de gemeente blijkt dat er in praktijk wordt gewerkt met eigen kracht en eigen regie; zo wordt samen met de inwoner een plan opgesteld en wordt bij huisbezoek gekeken naar het eigen netwerk en wat dit eventueel kan doen. Het is echter voor veel betrokkenen niet helder hoe het begrip 'eigen kracht' gedefinieerd is en wat er precies onder verstaan wordt. Hierbij wordt opgemerkt dat de gemeente soms zelf het initiatief neemt voor contact, terwijl de inwoner dit ook zelf kan doen. Het werken vanuit 'eigen kracht en regie' gaat in de praktijk nog met wisselend succes, aldus betrokkenen. Dit heeft te maken met de soms complexe problematiek en er kunnen ook vanuit wetgeving rollen gevraagd worden die botsen met eigen kracht (bijvoorbeeld vanuit een beschermende rol vanuit de Jeugdwet). De paar inwoners waarmee wij spraken gaven zelf aan graag de regie te willen voeren, maar hier (in periodes) niet altijd op alle gebieden toe in staat te zijn.

Betrokkenen vertellen dat ook niet iedereen zich voldoende toegerust voelt qua scholing en tijd om de eigen kracht en het eigen netwerk in kaart te brengen. Recent hebben enkele medewerkers een training motiverende gespreksvoering gevolgd. Een verbeterpunt ligt volgens medewerkers van het sociaal team bij het afsluiten/afronden van het contact met de inwoner bij complexe vragen. Coaches kijken wat er nodig is aan nazorg en schakelen hierbij (zo mogelijk) mensen uit het netwerk en algemene voorzieningen in. Het blijkt in praktijk echter soms lastig om het traject los te laten of af te schalen naar lichtere vormen van ondersteuning vanwege complexiteit of tijdgebrek (en er onvoldoende aandacht voor hebben), terwijl dat misschien wel zou kunnen. Een ander verbeterpunt dat is genoemd is de regievoering richting aanbieders, die niet altijd even alert zijn op de eigen kracht van inwoners. Bij langere trajecten is dit een aandachtspunt. Het is echter complex en vraagt ook meer tijd volgens betrokkenen om hier de regie goed op te pakken.

### 3.2.2 Algemene voorzieningen

Er zijn volgens verschillende gesprekspartners veel voorzieningen in de gemeente Renkum, en er is de afgelopen jaren ook in geïnvesteerd. Wij vroegen het panel 'Renkum spreekt' naar hun oordeel en bekendheid met algemene voorzieningen (zie ook bijlage 3). Ruim twee derde (68%) van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de buurtvoorzieningen in de gemeente Renkum goed zijn. Een veel kleiner percentage is echter op de hoogte van enkele specifieke voorzieningen: 26% van de respondenten bekend is met Renkum voor Elkaar, 19% kent SterkRenkum, en verder kent een (bijna) vijfde MEE (20%) en WeHelpen (15%).

De voorzieningen 'Renkum voor Elkaar' en 'SterkRenkum' bestaan nog niet zo lang. Volgens meerdere gesprekspartners uit verschillende geledingen zijn dit in basis goede voorzieningen en worden activiteiten steeds meer zichtbaar. Tegelijk geven zij aan dat de waarde (en bekendheid) van deze voorzieningen zich nog verder moet uitwijzen. Enkele betrokkenen vragen zich af of er voldoende menskracht en middelen beschikbaar zijn om alle ambities van beide voorzieningen waar te kunnen maken. Zo heeft Renkum voor Elkaar bijvoorbeeld nog ambities in het faciliteren van ontmoeten. Gesprekspartners geven aan dat het Huis van Renkum zich bewijst, maar er zijn nog weinig fysieke plekken voor ontmoeting. En SterkRenkum moet geactualiseerd blijven en heeft daarvoor een aanjager nodig wil het als bron (meer) gebruikt gaan worden.

Uit de gesprekken met medewerkers van de gemeente en samenwerkingspartners kwam naar voren dat verwachtingen over en weer nog verduidelijkt kunnen worden. Eerder gaven we ook al aan dat er behoefte is aan kortere lijnen met de algemene voorzieningen (zie paragraaf 2.2.4) en meer overzicht over de grote hoeveelheid aan aanbod van (maatwerk)voorzieningen. Er wordt nu door medewerkers van het sociaal team vaak gewerkt met bestaande contacten, terwijl er volgens hen een groot aanbod is wat meer gebruikt kan worden (zoals bijvoorbeeld organisaties die maaltijden aanbieden of bedrijven in het kader van participatie). SterkRenkum wordt door hen hiervoor nog (te) weinig gebruikt. Er is behoefte aan een aanspreekpunt binnen de organisatie die het overzicht heeft. Overigens geven medewerkers zelf aan dat het ook van henzelf soms een omslag vraagt om mogelijkheden te kunnen zien.

### 3.2.3 Effecten zichtbaar bij inwoners?

De vraag is of het lukt dat inwoners meer eigen regie en eigen kracht hebben. Medewerkers van het sociaal team zien in praktijk nog geen andere attitude bij inwoners; inwoners zijn assertief in het vragen naar (alle) mogelijkheden die de gemeente kan bieden. De paar inwoners die we gesproken hebben, herkennen dat inwoners het gevoel kunnen hebben dat ze 'recht hebben op'. Zij zijn zich er zelf echter van bewust dat zij zelf zaken moeten regelen, en dat dat betekent dat er soms ook iets niet gebeurt als je zelf geen initiatief neemt.

De hele kanteling van het sociaal domein vraagt ook van de inwoners een cultuuromslag. Zowel inwoners als gemeente moeten weten wat over en weer de verwachtingen zijn, hiervoor is een goede communicatie belangrijk. Uit onze enquête onder leden van het panel 'Renkum spreekt' (zie ook bijlage 3) blijkt dat inwoners de behoefte hebben aan meer communicatie vanuit de gemeente (zie paragraaf 6.4). We hebben hen ook gevraagd of ze vinden dat de gemeente/ het sociaal team aandacht heeft voor wat inwoners zelf kunnen doen om hun eigen situatie te verbeteren. Slechts een derde (34%) van de respondenten die deze vraag kon beantwoorden is het hier (helemaal) mee eens, ruim een kwart (27%) is het hier mee oneens, de rest is het hier niet mee eens/niet mee oneens.

### 3.2.4 Ondersteuning mantelzorgers

Zowel Renkum voor Elkaar als het sociaal team doen volgens betrokkenen moeite om mantelzorgers te bereiken en te ondersteunen. Uit onze enquête bij de panelleden van 'Renkum spreekt' komt naar voren dat bijna de helft van de respondenten weet waar hij/zij moet zijn voor mantelzorg ondersteuning. Deze kennis is belangrijk op het moment dat zij zelf mantelzorger zijn of worden, of anderen er op kunnen wijzen.

Uit de gesprekken met medewerkers van de gemeente en samenwerkingspartners komt het beeld dat mantelzorgers vaak pas hulp vragen op het moment dat zij (zwaar) overbelast zijn. Overbelaste mantelzorgers vormen volgens betrokkenen een kwetsbare groep die onvoldoende in beeld is en op dit moment daardoor onvoldoende ondersteuning krijgt. Renkum voor Elkaar wacht op dit moment op de beslissing over een centraal



ondersteuningspunt. Vanuit de Front Office bij het sociaal team wordt uitgevraagd naar (overbelaste) mantelzorgers, en zo nodig wordt doorverwezen naar Renkum voor Elkaar of wordt praktische ondersteuning ingezet in de vorm van huishoudelijke hulp. Overige medewerkers van het sociaal team proberen ook te signaleren, maar ze geven aan dat ze hier niet altijd voldoende tijd voor (kunnen) nemen. De signalering en ondersteuning zou volgens hen dan ook nog verbeterd kunnen worden. De gemeente zoekt op dit moment ook naar andere vormen van ondersteuning voor mantelzorgers, zo wordt bijvoorbeeld een wandeling voor mantelzorgers georganiseerd. Dit soort activiteiten zouden er meer mogen zijn volgens enkele betrokkenen.

### 3.2.5 Ondersteuning vrijwilligers

In de gesprekken komt naar voren dat de gemeente Renkum een actieve gemeente is met veel betrokken inwoners, en dat er veel vrijwilligers zijn. Uit onze enquête bij het panel 'Renkum spreekt' (zie bijlage 3) blijkt dat 45% van de respondenten vrijwilligerswerk doet. Een ruime meerderheid (57%) weet dan ook waar hij/zij moet zijn om ondersteuning te krijgen bij vrijwilligerswerk (zie ook paragraaf 4.2.1).

Medewerkers uit het sociaal team willen soms een vrijwilliger inzetten om eigen regie en eigen kracht te vergroten. Zij geven aan dat dit lastig kan zijn, omdat het ondersteuningspunt voor vrijwilligers is opgeheven, en zij dan soms alleen putten uit eerdere contacten. Bij Renkum voor Elkaar is er wel overzicht over vrijwilligers die ingezet kunnen worden, het versterken van de lijnen is volgens betrokkenen dan ook nodig om sneller en beter vrijwilligers in te kunnen zetten.

## 3.3 Conclusies

Medewerkers van het sociaal team hebben aandacht voor eigen regie van inwoners. Coaches werken hiervoor met de methode 'wrap around care'. Het werken vanuit eigen kracht is wat onderbelicht gebleven en het heeft zowel in de definiëring (wat houdt het in), als in scholing aandacht nodig om dit meer vorm en inhoud te geven. Via intervisie en casusbespreking is winst te behalen in het werken met eigen kracht, de rol van het sociale netwerk en de inzet van algemene voorzieningen. De algemene voorzie-

ningen Renkum voor Elkaar en SterkRenkum zijn veelbelovende voorzieningen, maar het is nog te vroeg om te zien wat de effecten precies zijn. Er is bovendien tijd nodig om bruggen te bouwen, korte lijnen te creëren en elkaar te leren kennen. Mantelzorgers krijgen ondersteuning, maar dit kan verbeterd worden (breder kijken wat mogelijk en nodig is, één centraal ondersteuningspunt), evenals het signaleren van overbelaste mantelzorgers.

# 4 Versterken buurtkracht en veerkrachtige samenleving

Binnen de transformatie van het sociaal domein spelen burgerinitiatieven en gemeenschapsgevoel (samen doen) een belangrijke rol. Inwoners zijn zelf aan zet in de eigen buurt om de participatiesamenleving vorm te geven.

## 4.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?

De gemeente Renkum wil de regie nemen om actief te bouwen aan een samenleving waaraan inwoners samen en individueel op basis van de eigen en collectieve krachten zo goed mogelijk kunnen deelnemen. Zij wil daarvoor actief burgerschap faciliteren en stimuleren, bijvoorbeeld door het versterken van verenigingen en het ondersteunen van inwonerparticipatie. Hiervoor is het nodig om een minder sturende en meer faciliterende rol in te nemen, waarbij het initiatief meer bij de inwoners ligt.

De gemeente wil inwonersinitiatieven ondersteunen en stimuleren, dit past binnen het bottom-up werken, vraaggerichtheid en betrokkenheid van inwoners. Hier verstrekt de gemeente o.a. subsidie voor (wat inmiddels voor 2018 geheel gebruikt is). In veel gevallen gaat het bij inwonersinitiatieven om vrijwilligerswerk.

Vrijwillige inzet is voor de gemeente belangrijk en ondersteuning van hen draagt bij aan een veerkrachtige samenleving (Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019; Resultaten en acties Wmo 2017-2018). De inzet van vrijwilligers is belangrijk voor de sociale samenhang binnen de samenleving en vrijwilligers zijn een voorbeeld van de gewenste 'participatiesamenleving' waarin mensen eigen verantwoordelijkheid nemen en elkaar ondersteunen. De gemeente ziet dat vrijwilligers ook een signalerende functie hebben, doordat ze bij inwoners achter de voordeur komen (zie ook hoofdstuk 5). De gemeente ondersteunt tevens 'begeleid vrijwilligerswerk' in het kader van activerend werk, (o.a. Samen voor onze inwoners, 2016; Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019).

## 4.2 Hoe staat het ervoor?

Uit de gesprekken komt het beeld naar voren dat de gemeente Renkum een actieve samenleving kent met betrokken inwoners. Er zijn dan ook volgens gesprekspartners veel vrijwilligers en initiatieven, die te vinden zijn via de websites SterkRenkum en WeHelpen. De gemeente probeert ook samen met partners te bouwen aan een veerkrachtige samenleving middels co-creatie. Een voorbeeld die uit de gesprekken naar voren komt is de kinderboerderij in Heesum waar de gemeente middelen beschikbaar heeft gesteld, en er nu een stichting is die het personeel in dienst heeft gehouden, een medewerker van de gemeente heeft overgenomen, en waar een vorm van dagbesteding is. De kinderboerderij kon op deze manier behouden blijven en heeft een nieuwe invulling gekregen die bijdraagt aan de samenleving. Betrokkenen geven echter aan dat dergelijke vormen van co-creatie nog in de kinderschoenen staan.

### 4.2.1 Vrijwilligerswerk

Volgens gesprekspartners is er veel animo onder de Renkumse samenleving om vrijwilligerswerk te doen. Uit de enquête onder leden van 'Renkum spreekt' blijkt dat 45% van de respondenten vrijwilligerswerk doet.

De ondersteuning van vrijwilligers in de vorm van elkaar kunnen ontmoeten, afstemmen, scholing ligt bij Renkum voor Elkaar. Renkum voor Elkaar is tevens een klankbord voor de gemeente. Meerdere betrokkenen geven aan dat er behoefte is aan een centraal ondersteuningspunt, waar vraag en aanbod samenkomen. Dit is ook eerder opgehaald in onderzoek wat de gemeente zelf deed (zie het Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019). Medewerkers van het sociaal team zouden graag een centrale plek hebben waar ze direct uit kunnen putten. Tegelijkertijd geven zowel medewerkers uit het sociaal team als medewerkers van Renkum voor Elkaar aan dat ze elkaar op individueel niveau wel weten te vinden bij vragen.

#### 4.2.2 Inwonersinitiatieven

Uit de gesprekken komt naar voren dat er al verschillende succesvolle initiatieven zijn van inwoners in de gemeente. Voorbeelden uit het sociaal domein die volgens gesprekspartners goed lopen, zijn onder andere de Poort van Doorwerth, de Oase in Oosterbeek en de bewonersvereniging Renkum Leeft. Ook zijn er inwonersinitiatieven voor nieuwkomers/ statushouders, bijvoorbeeld in de vorm van taalcafés die goed lopen. Initiatiefnemers hiervan worden ook uitgenodigd voor werkbijeenkomsten die de gemeente organiseert voor samenwerkingspartners, waardoor het netwerk en de betrokkenheid worden versterkt. Het algehele beeld is wel volgens betrokkenen dat de gemeente nog veel meer kan denken vanuit de visie van de inwoner en het ontmoeten meer centraal kan stellen en faciliteren, bijvoorbeeld door er voor te zorgen dat vergunningen sneller worden afgegeven als een inwoner iets wil organiseren.

Er zijn volgens verschillende gesprekspartners met name nu nog veel initiatieven op het gebied van de inrichting van de leefomgeving, het beheer van openbare ruimte en groenonderhoud waarbij bewoners betrokken zijn. In de Dorpsplatforms worden ook met name knelpunten over 'groen en grijs' gesignaleerd. Op het gebied van sociaal domein zou volgens betrokkenen nog meer mogelijk zijn. Dit vraagt echter wel een omslag bij inwoners, omdat het sociaal domein dichterbij de privé situatie van mensen komt.

Op dit moment kan de gemeente ruimten beschikbaar stellen, verbindingen leggen en soms wordt er subsidie gegeven voor inwonersinitiatieven. Er zijn volgens betrokkenen nog verschillende verbeteringen mogelijk om inwonersinitiatieven meer de ruimte te geven en er gebruik van te kunnen maken. Zo is het belangrijk dat verwachtingen helder zijn over de rol van de gemeente (geen uitvoerende rol, maar wel kunnen meedenken), dat er overdracht plaats vindt als iemand vertrekt zodat kennis niet verloren gaat (borging), en dat er meer bekendheid komt aan inwonersinitiatieven zodat medewerkers van het sociaal team deze nog meer/beter in kunnen zetten. Er is tevens behoefte vanuit de gemeente meer zicht te hebben op hoe buurten in elkaar zitten, wat er speelt, en wat sterke en zwakke punten zijn.

#### 4.2.3 Bereidheid en potentieel inwoners

Wij inventariseerden bij het panel 'Renkum spreekt' (zie bijlage 3) wat de respondenten zelf doen binnen de gemeente. Hieruit blijkt dat zij actief zijn: 70% zet zich op een of andere manier in voor de samenleving. Bijna de helft van de respondenten (45%) doet vrijwilligerswerk. Een vijfde zorgt voor een naaste (20%) en een derde helpt zijn/haar burens (31%). Daarnaast denkt 9% mee met beleid van de gemeente, 9% is betrokken bij een burgerinitiatief en 10% organiseert activiteiten in de buurt. We moeten opmerken dat respondenten over het algemeen hoger opgeleid zijn en wat ouder, maar de cijfers geven wel aan dat veel inwoners actief zijn en iets doen voor de samenleving. Het merendeel van de respondenten (68%) die actief is in de gemeente Renkum ontvangt momenteel geen ondersteuning van of werkt niet samen met de gemeente, 13% zou dit wel willen, 19% werkt samen of ontvangt ondersteuning. Inwoners die ondersteuning willen zeggen vooral dat ze graag willen weten wat andere inwoners doen voor de samenleving, ook zouden respondenten graag financiële ondersteuning krijgen voor de activiteiten. Van degenen die ondersteuning krijgen is een grote meerderheid van 92% tevreden.

Wij vroegen de panelleden of, en op welke manier zij mee willen werken aan verbetering van inspraak en participatie bij de gemeente Renkum (bovenop wat ze eventueel al doen). Hieruit blijkt dat veel respondenten nog actiever zouden willen zijn. Het gaat hierbij ook om inwonersparticipatie (zie ook paragraaf 6.4): 40% van de respondenten geeft aan mee te willen denken over het beleid van de gemeente. Een kwart (24%) wil meebeslissen in het beleid van de gemeente en 14% wil een rol in uitvoering van de projecten van de gemeente. 39 respondenten (6%) wil een burgerinitiatief opzetten.

De respondenten die aangaven iets (extra's) te willen doen voor de Renkumse samenleving zijn uitgenodigd hun concrete ideeën hiervoor te noteren. Hieruit blijkt dat de respondenten zich veelal willen inzetten voor groenvoorzieningen en de inrichting van de openbare leefruimte. Voorbeelden van wat de respondenten (extra) zouden willen doen gaan over (verkeers)veiligheid, ruimtelijke ordening, voorzieningen voor jeugd of ouderen, een gezamenlijke moestuin, skatebaan, herplanting, duurzaamheid, glasvezel, onderhoud natuur, schoonhouden buurt, een schone lucht (houtrook vrij). Daarnaast

willen inwoners zich inzetten voor specifieke dingen zoals bijvoorbeeld buurtpreventie of rondleidingen over de geschiedenis. Er zijn ook respondenten die op het gebied van het sociaal domein zich willen inzetten door: meedenken en adviseren van de gemeente over zorg en welzijn, sport, moeilijke doelgroepen, een ontmoetingsplek voor buurtbewoners, het organiseren evenementen, ouderen stimuleren om te wandelen, meedenken over toegankelijkheid en wonen voor ouderen en mensen met een beperking. De antwoorden geven aan dat er nog een groot potentieel mogelijk is aan extra inzet en initiatieven van inwoners. Om dit te ondersteunen is het belangrijk dat inwoners weten waar ze moeten zijn voor hulp. Meer dan de helft van de respondenten (55%) weet echter niet waar hij/zij moet zijn voor hulp als ze ideeën hebben voor activiteiten in de buurt.

### 4.3 Conclusies

Er zijn verschillende lokale initiatieven en er zijn veel actieve inwoners in de gemeente Renkum. De initiatieven liggen met name op het gebied van openbare ruimte, maar ook in het sociaal domein liggen er goede voorbeelden. Het algehele beeld is dat de gemeente nog veel meer kan denken vanuit de visie van de inwoner en het ontmoeten meer centraal stelt en faciliteert. Medewerkers van het sociaal team zouden meer gebruik kunnen en willen maken van inwonersinitiatieven. Het is voor hen echter lastig om het overzicht te hebben over wat er beschikbaar is. De sociale kaart 'SterkRenkum' kan hiervoor gebruikt worden, maar deze is nog niet volledig en wordt nog onvoldoende benut. Dat er een kans is om meer ruimte te geven voor inwonersinitiatieven blijkt ook uit de enquête onder het panel Renkum spreekt. Er is veel bereidheid, zo wil 40% wel meedenken in het beleid van de gemeente, en er zijn veel ideeën. Om deze optimaal te kunnen benutten kan de gemeente meer bekendheid geven aan de mogelijkheden die er zijn, verwachtingen expliciteren over de rol van de gemeente en voldoende eigen kennis over initiatieven borgen.

# 5 Vroeg signaleren en preventie

Door integraal te werken en aan te sluiten bij de mogelijkheden en behoeften van inwoners kunnen problemen eerder gesignaleerd en opgepakt worden door gemeenten. Ergere problemen en zwaardere vormen van ondersteuning kunnen zo, is de verwachting, voorkomen worden. Het vraagt een kanteling om meer in te zetten op preventieve vormen van ondersteuning. Effecten zijn op de langere termijn meetbaar, bijvoorbeeld in de vorm van afname van het gebruik van (specialistische) maatwerkvoorzieningen.

## 5.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?

Ook de gemeente Renkum wil tijdig problemen van inwoners signaleren en inzetten op preventie om erger te voorkomen. Preventie is voor de gemeente Renkum een belangrijk aandachtspunt bij de kanteling van het sociaal domein. Hierbij hoort ook snel schakelen en opschalen als dat nodig is, dit laatste om meer en zwaardere zorg te voorkomen. (Kadernota 2015; Overdrachtsdocument sociaal domein, 2018; Uitvoeringsplan Jeugd). De gemeente heeft aandacht voor specifieke groepen binnen de Renkumse samenleving, zodat problematiek tijdig in beeld komt, bijvoorbeeld jongeren die overgaan van kind naar jong volwassenheid (18-/18+), huishoudens met meerdere problemen, kinderen in armoede en overbelaste mantelzorgers. In het kader van preventie maakt de gemeente Renkum dan ook een verbinding tussen het sociaal domein en andere domeinen zoals sport, passend onderwijs, veiligheid en armoedebeleid.

De gemeente wil preventie zo dicht mogelijk bij de inwoner organiseren en vindt het dan ook belangrijk om laagdrempelige algemene voorzieningen te organiseren, en wil ervoor zorgen dat inwoners weten waar ze met hun vraag terecht kunnen, om erger te voorkomen en te voorkomen dat mensen wachten (zie paragraaf 3.1.2). En tevens is het belangrijk voor de gemeente dat zij de partners in het veld kent, evenals inwoners en professionals (Kadernota 2015).

In de eigen organisatie ligt een belangrijke taak bij de coaches die signalen kunnen opvangen en het betrokken veld kennen rondom een inwoner. Ook kan de coach, als minimale betrokkenheid vanuit de gemeente volstaat, via een zogenaamd 'waakvlak-contact' contact opnemen, evenals de inwoner zelf. Daarnaast hebben ook de gedragswetenschappers, de buurtsportcoaches en de leerplichtambtenaar een belangrijke rol bij het tijdig signaleren van problemen (zie o.a. Uitvoeringsplan Jeugd).

## 5.2 Hoe staat het ervoor?

Zowel medewerkers van de gemeente als samenwerkingspartners geven aan dat zij het idee hebben dat er de laatste tijd meer aandacht komt voor preventie, maar dat er nog veel meer mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen en samen optrekken hierin.

### 5.2.1 Toegankelijkheid dicht bij de inwoner

Versillende gesprekspartners vertellen dat de inwoners van de gemeente Renkum over het algemeen een gesloten gemeenschap vormen, waardoor zij met hulpvragen niet zo snel achter de voordeur vandaan komen. Het belang van inzetten op preventie wordt door alle betrokkenen dan ook onderstreept. Inwoners vragen vaak pas laat om hulp en dit betekent dat er al sprake is van een complexere vraag, overbelasting of anderszins. Het is dan ook belangrijk volgens betrokkenen dat er een hele laagdrempelige toegang is waar inwoners met vragen over ondersteuning terecht kunnen.

Weten inwoners van Renkum waar ze met hun hulpvraag binnen het sociaal domein terecht kunnen? Voor elf mogelijke hulpvragen vroegen wij de respondenten van het panel 'Renkum spreekt' (zie bijlage 3) of zij weten waar zij moeten zijn binnen de gemeente. Hieruit blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten (53%) over het algemeen weet waar hij/zij moet zijn met een hulpvraag, en dat 47% dit over het algemeen niet weet. Daarnaast is ongeveer een kwart van de respondenten bekend met het

Sociaal Team en Renkum voor Elkaar (respectievelijk 27% en 26%). Verder kent slechts een vijfde MEE (20%), SterkRenkum (19%) en WeHelpen (15%). De respondenten van 'Renkum spreekt' maken weinig gebruik van de laatstgenoemde voorzieningen. Over het algemeen zijn dit 'vitale' inwoners, zij ervaren weinig belemmeringen, wat deels kan verklaren waarom ze niet met de genoemde voorzieningen bekend zijn. Het is echter wel belangrijk in het kader van vroege signalering dat inwoners weten waar ze terecht kunnen met een hulpvraag, zowel voor henzelf als voor iemand die ze kennen.

Alle betrokkenen geven in de gesprekken aan dat er nog verbeteringen mogelijk zijn als het gaat om de toegankelijkheid van ondersteuning. Er zijn weinig fysieke plekken waar inwoners terecht kunnen voor een laagdrempelige vraag. Ook voor inwoners met een beperking is dit bijvoorbeeld lastig. Betrokkenen geven aan dat inwoners daarom (te) lang kunnen wachten met hulp zoeken. Medewerkers uit het sociaal team hebben de wens om beter zichtbaar te zijn in de wijk, via bijvoorbeeld een spreekuur, dit zou dan tevens de mogelijkheid bieden om de lijnen met Renkum voor Elkaar te verkorten en intensiveren. Ook medewerkers van Renkum voor Elkaar geven aan dat zij meer fysieke punten zouden willen hebben. Alle betrokkenen geven aan ook in te willen spelen op de specifieke behoeften in de verschillende dorpskernen, wat dan meer mogelijk wordt.

### 5.2.2 Sociaal team

Bij de Front Office komen soms vragen binnen van inwoners die na uitvragen geen duidelijke vraag hebben, zij worden (preventief) doorverwezen naar Renkum voor Elkaar. Er zijn goede contacten opgedaan door het sociaal team met samenwerkingspartners, en medewerkers worden steeds vaker via persoonlijk contact benaderd door een partner in het kader van signalering. Er is nog wel verbetering mogelijk, en medewerkers van het sociaal team geven aan dat ze in het voorgesprek nog beter vindbaar willen zijn door samenwerkingspartners. Bijvoorbeeld bij een schoolverlater die al een paar jaar thuis zit en psychische klachten heeft en niet door de huisarts doorverwezen is om samen om de tafel te gaan zitten.

Ook zouden medewerkers zelf beter de hoeveelheid en mogelijkheden van de algemene voorzieningen weten, zodat dit nog beter door hen ingezet kan worden in het kader

van preventie. Er is dan ook de wens om ook collegiaal meer bij elkaar te kijken en contacten op te doen en daar ruimte voor te krijgen. Ook consultants zouden volgens diverse betrokkenen nog meer gebruik kunnen maken van algemene voorzieningen in het kader van preventie.

Gesprekspartners zien ook op een aantal andere punten nog verbetermogelijkheden. Zo vinden betrokkenen uit het sociaal team dat ze soms nog meer aandacht zouden kunnen hebben wat er in de nazorg nodig is om een gezien stabiel te houden (preventieplan). Kan er nog structureler gekeken worden naar tijdig op- en afschalen, en kan er soms planmatiger worden gewerkt. Betrokkenen geven aan dat Renkum een bijzondere gemeente is, dat er veel integrale zorg en zorgdichtheid is. Op casusniveau is er veel signalering, om dit door te ontwikkelen zou het goed zijn om casuïstiek te blijven volgen, zodat het in de kern doorontwikkeld kan worden en vroeg gesignaleerd kan worden.

Verschillende betrokkenen uit de gemeente merken op dat er blijvend aandacht moet zijn voor de functieprofielen en de verantwoordelijkheden die nodig zijn van de professionals vanwege de soms complexe problematiek. Er zijn vaardigheden en kennis nodig om te kunnen signaleren en het gesprek aan te kunnen gaan, zowel met de inwoner als met (meerdere) samenwerkingspartners (tegelijk).

### 5.2.3 Samenwerkingspartners

Renkum voor Elkaar is als laagdrempelige voorziening een belangrijke speler volgens betrokkenen. Effecten van deze voorziening zijn al zichtbaar, zoals het Huis van Renkum dat goed draait, maar betrokkenen zijn van mening dat het zich nog meer kan en zal bewijzen. De gemeente en Renkum voor Elkaar kunnen volgens betrokkenen van beide kanten nog beter samenwerken, ook door informatie te delen met elkaar. De wil en bereidheid hiervoor is ten volle aanwezig, maar wordt nog onvoldoende gedaan. Er zijn volgens betrokkenen ook kansen om meer bruggen te bouwen met andere ondersteuners in het kader van vroegsignalering en preventie, zoals scholen. Ook de borging van signalering en de waardering ervan vraagt aandacht.

De gemeente zet in op verbinding tussen het sociaal team en actoren, maar ook tussen actoren onderling en wil deze versterken. Sommige betrokkenen merken op dat er ook bij zorgaanbieders een kanteling gaande is, waarbij er meer wijkgericht gewerkt gaat worden, wat kansen biedt om nog meer de samenwerking op te zoeken in het kader van vroegsignalering en preventie. Er zijn bijvoorbeeld ook prestatieafspraken gemaakt met verschillende partners om vroegtijdig te signaleren.

Volgens verschillende samenwerkingspartners kan de gemeente nog meer inspelen op innovatie, door meer flexibele budgetten, waardoor het mogelijk is om bijvoorbeeld maatwerk collectief te organiseren of een consultatiefunctie in te stellen. Hier ligt volgens de gemeente ook een rol bij de samenwerkingspartner zelf om hierin mee te denken. Beiden willen meer het gesprek met elkaar aangaan.

#### 5.2.4 Vrijwilligers

Vrijwilligers (zie ook paragraaf 4.2.1) kunnen naar de gemeente een signalerende rol vervullen. Als belangrijke bron wordt genoemd de vrijwilligers van 'Hulpdienst voor elkaar', waar jaarlijks circa 2000 vragen binnenkomen. Enkele betrokkenen geven aan dat een betere samenwerking ook met het sociaal team via Renkum voor Elkaar gewenst is voor vroegsignalering.

Enkele betrokkenen wijzen erop dat er voldoende aandacht moet blijven voor de positie van vrijwilligers en dat je ze niet mag (over)vragen. Dat gebeurt nu wel eens, ook omdat er soms een gat zit tussen kortdurende ondersteuning en maatwerk. Sommige groepen zijn onvoldoende in beeld, de vrijwilliger komt daar wel. Het is dan ook belangrijk om daarover in gesprek te blijven tussen gemeente, Renkum voor Elkaar, samenwerkingspartners en vrijwilligers zelf.

#### 5.2.5 Kwetsbare inwoners in beeld?

Uit de gesprekken met betrokkenen komen een aantal specifieke groepen naar voren die onvoldoende in beeld zijn. Deze groepen vragen aandacht en een meer outreachende aanpak in het kader van preventie, ook om te voorkomen dat het een kwetsbare doelgroep wordt.

De groepen zijn:

- (Overbelaste) mantelzorgers: deze groep heeft vaak geen tijd om na te denken over hoe ze ondersteuning of hulp kunnen regelen of vragen.
- Kwetsbare (eenzame) oudere inwoners; in het verleden werd door sociaal werkers in de wijk opgepakt als bijvoorbeeld gordijnen dicht waren, dan gingen zij gesprek aan.
- Mensen in armoede die net boven een grens verdienen dat ze niet in aanmerking komen voor ondersteuning, zoals kleine zelfstandigen of oudere mensen.
- De groep mensen die geen indicatie hebben voor beschermd wonen, maar wel problemen ervaren. Volgens enkele betrokkenen wordt vanuit preventief oogpunt deze groep onderschat.

Door enkele betrokkenen wordt aangegeven dat de steuncultuur voor kwetsbare inwoners nog niet in orde is, doordat de vrijwilligerscentrale, mantelzorgsteunpunt en maatjesproject is vervallen en dit nu nog niet goed genoeg is georganiseerd/ mensen elkaar weten te vinden.

Betrokkenen zien dat er wordt gewerkt om het hele veld beter in zicht te krijgen en meer samenhang te verkrijgen, doordat de samenwerking met o.a. huisartsen en politie is verbeterd. De gemeente kan volgens betrokkenen echter nog een slag maken in het samenbrengen van cijfers, het operationeel maken (wat kun je ermee) en het delen van cijfers door de organisatie heen. Zodat er ook meer zicht is op de stapeling van problematiek in de verschillende wijken of buurten.

We hebben aan inwoners van het Panel 'Renkum spreekt' (zie bijlage 3) gevraagd of zij het idee hebben dat de gemeente kwetsbare inwoners goed in beeld heeft. Van de groep die deze vraag kon invullen geeft 42% van hen aan dat zij vinden dat dit niet het geval is. En 39% geeft aan dat de gemeente onvoldoende de inwoners van Renkum die ondersteuning nodig hebben bereikt. Dit sluit aan wat ook betrokkenen binnen de gemeente en samenwerkingspartners hierover zeggen. Verschillende inwoners geven dan ook als tip aan de gemeente om meer zichtbaar te zijn in de wijken en een meer 'outreachende' aanpak te hebben of te ondersteunen.

### 5.3 Conclusies

De gemeente Renkum kan en wil meer gaan inzetten op vroegsignalering en preventie, dat gebeurt nu nog te weinig. Er is bereidwilligheid bij de gemeente en samenwerkingspartners om hiervoor meer samen te werken. Met name de bruggen met algemene voorzieningen kunnen nog verstevigd worden. Dit kan door meer de wijk in te gaan, bijvoorbeeld via een spreekuur. Op die manier is het sociaal team ook meer zichtbaar voor de inwoner en wordt de toegang laagdrempeliger. Daarnaast zijn er nog mogelijkheden om meer (nieuwe, slimme) verbindingen te maken met samenwerkingspartners. Een aantal kwetsbare groepen die nu niet goed in beeld zijn, zoals eenzame ouderen en mensen die net geen indicatie hebben voor beschermd wonen, kunnen hierdoor eerder bereikt worden.



# 6 Overige uitgangspunten voor beleid

Dit hoofdstuk beschrijft de overige vier uitgangspunten voor beleid. Deze uitgangspunten worden korter en bondiger besproken, omdat de focus van dit onderzoek ligt op de eerste vier uitgangspunten.

## 6.1 Bieden van een vangnet voor inwoners in een kwetsbare positie

Met de overdracht van taken naar de gemeente, is het de taak van de gemeente geworden om een nieuw sociaal vangnet te creëren, mogelijk te faciliteren, en te regisseren. Elke gemeente staat voor de uitdaging om hier samen met partners en inwoners vorm aan te geven. De onderwerpen die in de vorige hoofdstukken aan de orde zijn gekomen maken onderdeel uit van het vangnet; integraal werken, eigen kracht versterken, preventief werken en vroeg signaleren en het versterken van buurtkracht.

Ook de gemeente Renkum wil de inwoners in een kwetsbare positie niet in de kou laten staan; aan zelfredzaamheid zitten ook grenzen. Zij willen dan ook een passend vangnet bieden (Kadernota 2015). Naast eerdergenoemde groepen (zie paragraaf 5.2.5) gaat het er bijvoorbeeld ook om een vangnet te bieden aan inwoners die weinig inkomen hebben (gemeentelijk minimabeleid), waarbij speciaal aandacht is voor kinderen. Of aan inwoners die aangewezen zijn of blijven op schuldhulpverlening.

We vatten een aantal punten kort samen die besproken zijn in voorgaande hoofdstukken en die relevant zijn om het vangnet te kunnen bieden:

- Er zijn verschillende kwetsbare groepen die nu niet goed in beeld zijn.
- De gemeente wil meer inzetten op preventie en vroegsignalering.
- De zichtbaarheid van het sociaal team kan beter, o.a. in de wijk.
- De samenwerkingsverbanden tussen de gemeente en samenwerkingspartners kunnen verbeterd en geïntensiveerd worden.

- Door de inwonersinitiatieven en vrijwilligers te ondersteunen kan de buurtkracht versterkt worden.

## 6.2 Maximale bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer

Sinds eind mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit heeft gevolgen voor het omgaan met persoonsgegevens in verband met de verschillende wetten sociaal domein. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.

De gemeente Renkum wil zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens en ondersteuning bieden die bij de persoonlijke levenssfeer past (Kadernota 2015; Op weg naar Kwaliteitszorg 2.0). Hiervoor heeft zij verschillende privacy maatregelen getroffen. De AVG maakt het ontschotten echter lastig. Volgens betrokkenen is het nog een zoektocht wat echt moet volgens de wet en wat de gemeente zelf heeft afgesproken. In de uitvoeren medewerkers van het sociaal team er tegenaan dat er weliswaar sprake is van een integrale uitvraag, maar dat is afgesproken dat alleen datgene dat relevant is in het gespreksverslag wordt opgenomen. Het overige wordt niet in het verslag opgenomen in verband met het borgen van privacy. Tevens wordt er gewerkt met verschillende systemen. Vanuit de bedrijfsvoering wordt nu gekeken of er verbeteringen ook mogelijk zijn in het werken met verschillende systemen.

## 6.3 We streven naar een inclusieve samenleving

Een inclusieve samenleving is een samenleving waaraan iedereen mee kan doen. Dit maakt onderdeel uit van een participatiesamenleving. Daarnaast hebben gemeenten ook wettelijke verantwoordelijkheden gekregen in het kader van het VN-Verdrag

Handicap. Gemeenten staan dicht bij de inwoner en kunnen samen met lokale partners, cliëntenorganisaties en Wmo raden de aanjager zijn van de inclusieve samenleving. Dit vraagt een andere manier van denken. Een van de onderdelen is het betrekken van ervaringsdeskundigen bij beleid.

Ook de gemeente Renkum werkt aan een inclusieve samenleving. In de Kadernota is opgenomen “het sociaal domein gaat over een inclusieve samenleving. De uitgangspunten voor het sociaal domein zijn dan ook van toepassing op alle andere beleidsterreinen.” De gemeente wil de regie nemen in het actief bouwen aan een samenleving waarin de inwoners samen en individueel op basis van de eigen kracht en collectieve krachten zo goed mogelijk kunnen deelnemen (Samen voor onze inwoners, 2016). De gemeente Renkum profileert zichzelf als autisme vriendelijke gemeente. En wil daarnaast ervoor zorgen dat mensen met beperkingen zo gewoon mogelijk mee kunnen doen aan de maatschappij, met zo nodig ondersteuning in hun eigen woonomgeving. De algemene voorzieningen dragen eraan bij dat iedereen kan participeren aan de samenleving, naar vermogen van talent, intellect en fysieke mogelijkheden. (Resultaten en acties Wmo 2017-2018)

De term ‘inclusieve samenleving’ leeft niet zo bij de gesprekspartners waarmee we binnen de gemeente gesproken hebben. Wel wordt herkend dat het streven is dat iedereen kan meedoen. En dan zijn er nog groepen inwoners die nu redelijk geïsoleerd zijn, zoals inwoners met migratieachtergrond, (jonge) alleenstaande moeders en mensen met een beperking. Er zijn dan ook meer laagdrempelige voorzieningen nodig.

Enkele samenwerkingspartners vanuit de algemene voorzieningen vertellen dat er meer creatieve mogelijkheden zijn dan nu benut worden, denk bijvoorbeeld aan het ophalen van een oudere die altijd langs het voetbalveld heeft gestaan, in plaats van een plek bij de ouderensoos te bieden. Flexibele budgetten zou hen helpen om creatief te zijn als het gaat om inclusie en meedoen. Maar het vraagt ook een andere, creatieve, manier van werken en kijken. Hierbij kunnen ook ervaringsdeskundigen meer ingezet worden.

Aan de leden van het panel ‘Renkum spreekt’ (zie bijlage 3) hebben we gevraagd of ze tips hadden om te zorgen dat alle inwoners van de gemeente Renkum mee kunnen doen. Veel tips gaan over de communicatie van de gemeente (zie para-

graaf 6.4). Daarnaast worden heel diverse punten genoemd. Om de diversiteit te laten zien aan ideeën, geven we hieronder een uitgebreide opsomming: “dat de gemeente actiever op zoek moet gaan naar mensen die hulp of ondersteuning nodig hebben, meer zichtbaar mag zijn, ondersteunen van buurtinitiatieven en vrijwilligerswerk, meer doen met buurt- en dorpsplatforms, buurtbus (die door de wijken rijdt en eventueel aanbelt bij mensen), meer aandacht voor kinderen, makkelijker en toegankelijker maken van participatie van buurtbewoners, inwoners ondersteunen bij grote ontwikkelingen, gezonde mix van mensen in de buurt die wel/niet goed voor zichzelf kunnen zorgen, meer out reaching zijn, bij mensen thuis komen (preventief, bij ingrijpende gebeurtenis), dagopvang voor ouderen, bibliotheek in elk dorp (ook als contactpunt), inventariseren behoefte doelgroepen, alles uit mensen halen en zorg bieden als nodig, meer inzicht op en anticiperen op wat er echt gebeurt in de gemeente, kennis van mensen met lichamelijke en geestelijke beperking, respecteren van privacy, betere keukentafelgesprekken, kleine lokale activiteiten ondersteunen, meer laagdrempelig zijn (niet alles in Oosterbeek concentreren), laagdrempelige ontmoetingsplekken en activiteiten creëren voor specifieke doelgroepen, gezien worden in diversiteit, beloning naar kwaliteit (Wajongers), buiten de regels durven werken, luisteren naar ervaringsdeskundigen, meer overleg met inwoners, meer bekendheid aan sociaal team, meer contacten met kdv, scholen artsen ed. zij zien heel veel, minder papierwinkel en wachttijden, digitale ideeënbus, aandacht voor modale inkomens (die het soms ook moeilijk hebben), kleinere woningen beschikbaar stellen (ivm doorstroom), per dorpskern steunpunten organiseren, meedenken en stimuleren (bv bij uit de bijstand komen), toegankelijkheid voor iedereen (rolstoel, nah, dove mensen enz.), woonvorm voor mensen met een lichte beperking.”

## 6.4 Communicatie is een interactief proces

De transformatie van het sociaal domein vraagt zowel van gemeenten als haar inwoners een cultuuromslag, waarbij toegewerkt wordt naar gebruik van eigen kracht, een participatiesamenleving en een meer vraaggerichte aanpak. Gemeenten hebben hierbij een nieuwe rol gekregen, waarbij communicatie veel meer betekent ‘in gesprek gaan met’.

Ook de gemeente Renkum wil samen met inwoners, organisaties en ondernemers vormgeven aan de transformatie van het sociaal domein (Kadernota 2015). De gemeente vindt inwonersparticipatie belangrijk en wil luisteren en actief in gesprek gaan met inwoners, en is onderzoekende geweest welke vorm daarbij past (Kadernota 2015; Samen voor onze inwoners, 2016). Zo is er inmiddels een adviesraad sociaal domein ingesteld (zie Verordening Adviesraad Sociaal Domein, d.d. 28-02-2018), is het digitale inwonerpanel 'Renkum spreekt' gestart, is er een jongerenpanel, kunnen inwonersinitiatieven subsidie krijgen en wordt de 'Right to Challenge' vormgegeven. De gemeente Renkum kent tevens dorpsplatforms (los van de gemeente) die bestaan uit inwoners uit het dorp, zij kunnen hun mening geven over ontwikkelingen in de gemeente.

Volgens verschillende gesprekspartners gaat de gemeente op dit moment op diverse manieren in gesprek met haar inwoners en samenwerkingspartners. De gemeente maakt naast standaard middelen (enquêtes), steeds meer gebruik van andere mogelijkheden. Zo wordt de inwoner steeds meer opgezocht, en wordt bij bijeenkomsten informatie opgehaald, bijvoorbeeld bij mantelzorgers. Tevens gaat de gemeente bijvoorbeeld in de vorm van een leeratelier ook met andere gemeenten praten om goede voorbeelden uit te wisselen. En dragen transformatietafels, waar inwoners bij aanwezig kunnen zijn, ook bij aan het gesprek. Bij dit laatste wordt overigens opgemerkt dat een aandachtspunt is dat ook de slag vervolgens naar het operationeel niveau gemaakt moet worden.

Betrokkenen merken echter op dat de inwonersparticipatie nog in de kinderschoenen staat en dat er nog veel te weinig gebruik van wordt gemaakt, zij zijn van mening dat deze transformatie nog onvoldoende tot stand of tot zijn recht is gekomen. Verschillende betrokkenen stellen tijdens de gesprekken zichzelf de vraag 'kennen we de inwoner wel?', en zouden meer willen ophalen wat voor de inwoner belangrijk is.

Het vraagt volgens betrokkenen nog van alle partijen een cultuuromslag om echt met elkaar in gesprek te zijn en verwachtingen helder te krijgen. Zo voelt de inwoner vaak nog afstand tot de gemeente. En de ambtenaren zijn bezig met een cultuuromslag van aanbodgericht werken naar vraag gestuurd werken. Vanuit kwaliteitsoogpunt wordt een directe en open communicatie met de inwoners gestimuleerd en wordt de communicatie naar de inwoner vanuit het sociaal team zo veel mogelijk op één lijn gebracht.

Zaken als laaggeletterdheid zijn hierbij wel belangrijk om rekening mee te houden in de communicatie.

Bij meerdere gesprekspartners is de wens om nog een slag te maken in inwonerparticipatie om meer zicht te krijgen op wat er bij de inwoners leeft, en wat er in de verschillende dorpen leeft. Hiervoor moeten de lijnen met de algemene voorzieningen versterkt worden. En mag er nog meer initiatief komen vanuit de gemeente zelf volgens betrokkenen. Op dit moment is er niet iemand binnen de gemeente die de informatie uit de lijnen en het gesprek met inwoners bij elkaar brengt. Uit de gesprekken komen tevens signalen dat bij vorming van nieuw beleid inwoners nog te weinig betrokken worden, of in een laat stadium. Dit gebeurt al wel op het gebied van wonen, maar in het sociaal domein zou het veel meer kunnen. Hierbij zou ook gebruik gemaakt kunnen worden van de inzet van ervaringsdeskundigen. Deze laatste kunnen ook een belangrijke rol spelen naar andere inwoners toe met vergelijkbare ervaringen, zoals ook blijkt uit de paar gesprekken met inwoners die we hadden.

We hebben de respondenten van 'Renkum spreekt' (zie bijlage 3) gevraagd wat zij vinden van de communicatie vanuit de gemeente. Een gedeelte is hier kritisch over: bijna een derde (31%) vindt dat de gemeente niet voldoende luistert naar haar inwoners, ook bijna een derde (31%) is hier echter wel positief over. Iets minder dan de helft (41%) van de respondenten vindt dat de gemeente inwoners onvoldoende informeert over de verschillende ondersteuningsmogelijkheden. Bij de vraag 'heeft u tips voor de gemeente om te zorgen dat iedereen mee kan doen' geven meerdere respondenten dan ook als tip dat de communicatie vanuit de gemeente beter en gericht kan. Zo willen zij graag geïnformeerd worden over beleid en beslissingen, en over de vragen waarmee je als inwoner terecht kunt bij de gemeente. Meerdere inwoners missen het huis-aan-huis blad dat deze informatie bevatte en geven aan dat het alternatieve blad onregelmatig of niet wordt bezorgd. Er is tevens de wens dat de gemeente actief in contact treedt met inwoners en meer zichtbaar is. En de wens dat medewerkers van de gemeente meer uit het gemeentehuis komen en integreren in bv het verenigingsleven, bij scholen e.d. Ook wordt meerdere malen als tip gegeven om meer met inwoners in gesprek te gaan via bv buurt- of dorpsplatforms, thema-avonden. Ook kunnen mogelijkheden van internet

vergroot worden, hiervoor is bijvoorbeeld de suggestie voor een digitale ideeënbus waarbij ook wordt aangereikt met wie en hoe je verder kunt met een idee en het verder investeren in Sterk Renkum.

## 6.5 Conclusies

De gemeente Renkum wil de inwoners in een kwetsbare positie niet in de kou laten staan en een passend vangnet bieden. Om een vangnet te kunnen bieden zijn verschillende punten van belang die bij de andere uitgangspunten besproken worden, waaronder kwetsbare groepen die niet of minder in beeld zijn, het inzetten op preventie en vroegsignalering, de zichtbaarheid van het sociaal team in de wijk, het verbeteren en intensiveren van de samenwerkingsverbanden tussen de gemeente en samenwerkingspartners, het versterken van buurtkracht.

De gemeente heeft verschillende privacy maatregelen getroffen. Het is nog een zoektocht in het kader van integraal werken wat echt moet volgens de AVG en wat de gemeente zelf heeft afgesproken.

Er zijn meer (creatieve) mogelijkheden om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan doen. Dit vraagt een andere manier van werken en kijken. Inwoners zien veel kansen bij de gemeente om meer en beter te communiceren over ondersteuningsmogelijkheden.

De gemeente gaat op diverse manieren in gesprek met haar inwoners, de (echte) inwonersparticipatie staat echter nog in de kinderschoenen. Er is behoefte om meer zicht te krijgen op wat bij de inwoner en in de verschillende dorpen leeft. Hiervoor zijn kortere lijnen nodig tussen de gemeente en de algemene voorzieningen. Ook kunnen ervaringsdeskundigen betrokken worden. Inwoners vinden dat de gemeente hen onvoldoende informeert over verschillende ondersteuningsmogelijkheden en zien kansen voor verbetering in de onderlinge communicatie.

# 7 Financiële kaders bij de veranderopdracht

Gemeenten hebben bij de transformatie van het sociaal domein ook een financiële opgave. Zij staan voor de uitdaging om kwalitatief goede en voldoende zorg te bieden terwijl ze tegelijk een opgave hebben om te bezuinigen. De transformatie vraagt een andere manier van werken en denken, waarbij de vraag van de inwoner centraal staat. Hierbij horen ook andere manieren van sturen op de financiële opgave en het behalen van bezuinigingsdoelstellingen.

## 7.1 Wat wil de gemeente Renkum bereiken en hoe?

### 7.1.1 Van bezuinigingsopdracht naar veranderopdracht

De gemeente Renkum heeft net als de andere gemeenten van het Rijk een bezuinigingsopdracht meegekregen. De bezuinigingsopgave (= taakstelling) t/m 2020 is voor Renkum verdeeld in drie componenten:

1. Bezuinigingsopdracht Rijk €5.086.000.
2. Transformatie (materieel/formatie) €912.000.
3. Taakstellingen van vóór 2015 €865.000.

Samen heeft de gemeente daarmee een bezuinigingsopgave van €6.863.000 per jaar.

De gemeente wil deze bezuiniging heel bewust niet realiseren via de zogeheten “kaaschaafmethode”. Daarmee krijg je allerlei afzonderlijke targets wat een pervers effect heeft op integraal werken. Daarom stelt de gemeente Renkum in het Masterplan 2020 dat zij stuurt op verandering om “binnen de krimpende budgetten de opdracht binnen het sociaal domein waar te kunnen blijven maken.” Daarbij gaat het om het versterken van het preventieve veld, substitutie door andere zorg/hulpvormen en innovatie door het bedenken van slimme nieuwe combinaties. “Dit betekent dat wij niet uitgaan van een bezuinigingsopdracht maar van een veranderopdracht op (maatwerk)voorzieningen voor onze inwoners. Naast deze veranderopdracht waarop wij direct invloed

kunnen uitoefenen is er ook de veranderopdracht die wij met onze inwoners moeten doormaken: de weg naar meer zelfstandigheid, ondersteunen naar eigen kracht en samenkracht (familienetwerk, de buurt). Ook daarop is inzet nodig en die wordt voornamelijk gestuurd vanuit de juiste boodschap, de goede communicatie.”

Binnen deze visie denkt de gemeente dat, uitgaande van de gerealiseerde structurele ombuigingen 2015-2016 van €3.500.000, binnen het totale budget van het sociaal domein, er een jaarlijkse structurele ombuiging mogelijk is van €275.000. Op deze manier zal medio 2022 een besparing gerealiseerd zal zijn van structureel €5.150.000. (Masterplan 2020). Dit is dus een besparing van 5.150.000 ten opzichte van de resterende taakstelling van 5.720.961 (stand VJN 2017). Dat betekent dat er nog een gat zit tussen de taakstelling 5.721.000 en besparing van 5.150.000 van 571.000 (ongeveer twee jaar 275.000). In 2015 en 2016 is al ruim 1.000.000 ingevuld (2022; 1.212.000) De overige besparingen binnen de genoemde 3.500.000 zijn in 2015 en 2016 ten gunste van de reserve gebracht.

Hierbij worden de extra resultaten ingezet voor de versterking van de reserve sociaal domein, om de doorgroei van ombuigingen ook na 2022 te kunnen opvangen.

Het sociaal domein is hierbij breed opgevat; nieuwe taken, bestaande taken binnen Wmo en welzijn in het algemeen, dus inclusief educatie, gezondheid, sport, minimabeleid en inkomensvoorziening.

### 7.1.2 Investeringsplan

Aan de veranderopdracht heeft de gemeente in 2017 een investeringsplan gekoppeld gericht op de transformatie. Het plan zet in op:

- Structurele inhuur van nieuwe expertise, waarmee kosten van inhuur door payrollconstructie worden bespaard.
- Een flexibele schil rond het sociaal team om wisselende werkdruk op te vangen.

- Extra inhuur van mensen voor inzet op re-integratie en inkomen. De eerste twee jaar nog via de payrollconstructie.
- Uitbreiding van de formatie binnen het Beleidsteam met ontwikkelcapaciteit op de verschillende beleidsvelden. De gedachte is dat deze ontwikkelcapaciteit voor het uitwerken van projecten en ontwikkelrichtingen na een aantal jaren overgaat in borgen van de ontstane taken. Daarmee kan de formatie naar verwachting weer worden teruggebracht. De verwachting is echter ook dat door nieuwe taken op heel nieuwe gebieden structurele formatie nodig is, omdat ze die nu niet hebben (zorg en veiligheid, beschermd wonen et cetera).
- Uitbreiding van het bedrijfsteam om het Beleidsteam en het Sociaal Team goed te kunnen blijven ondersteunen.
- Investeren op het binnen de eigen organisatie borgen van het beheer van Suites (ICT-applicaties voor het sociaal domein) en het aantrekken van een Business Data Analyst.

Dit investeringsplan vraagt om een eenmalige investering van 3 miljoen en moet ervoor zorgen dat er structureel 5 miljoen per jaar wordt bespaard onder voorwaarde van het blijven leveren van kwalitatief goede en voldoende hulp en ondersteuning voor inwoners.

### 7.1.3 Formatieplan

In de begroting 2016 is in het kader van de transformatie de formatie uitgebreid met €730.000, waarbij materieel budget omgezet is naar formatiebudget. De in het investeringsplan voorgestelde formatie-uitbreiding in 2017, €342.000, is verder uitgewerkt in formatie per functie. Daarbij wordt in de formatieplannen uiteindelijk uitgegaan van het volgende aantal fte (tabel 1) en budget (tabel 2) voor 2019. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de formatie voor OOV in de jaren 2017 en 2018 (samen €302.000) toegevoegd is aan het formatiebudget van het Team Samenleving.

Om de transformatie te realiseren is in het investeringsplan in de periode 2017 t/m 2019 een geraamd budget van €3.350.000 voor de inhuur van formatie. Voor 2019 is dit een

bedrag van €1.098.000. Inzet van de middelen voor 2019 zal gebeuren op basis van een integrale afweging van de nog uit te voeren activiteiten uit het investeringsplan en de financiële positie van de gemeente.

*Tabel 1: aantal fte zoals vastgesteld in formatieplan 2019*

Afdeling	Fte
Sociaal Team	39,37
Team Samenleving	22,28
Bedrijfsteam	13,32
TOTAAL	74,97

*Tabel 2: budget voor de formatie zoals vastgesteld in formatieplan 2019*

Afdeling	Budget
Sociaal Team	2.562.409
Team Samenleving	1.511.646
Bedrijfsteam	829.041
TOTAAL	4.903.096

## 7.2 Hoe staat het ervoor?

### 7.2.1 Van bezuinigingsopgave naar veranderopgave

De voorgaande hoofdstukken laten zien dat de gemeente Renkum hard aan de slag is om inderdaad anders te gaan werken: integraler, meer gericht op zelfredzaamheid van inwoners en met meer aandacht voor preventie en vroegsignalering. Op den duur is de kans groot dat daarmee inderdaad efficiënter en effectievere ondersteuning kan worden geboden. Deze verandering in houding en gedrag bij zowel beleidsmedewerkers, als uitvoerders én inwoners vraagt echter tijd en zal zich niet direct uitbetalen in concrete besparingen voor de gemeente. Het is daarom nog te vroeg om harde uitspraken te doen over het effect van alle plannen en activiteiten.

Bovendien vraagt de transformatie om andere wijzen van het meten van (maatschappelijke) effecten. Betrokkenen zijn kritisch op de manier waarop resultaten op dit moment gemonitord worden. Bij de start van de decentralisaties is hier onvoldoende aandacht

voor geweest, waardoor de beschikbare managementinformatie op dit moment onvoldoende betrouwbaar is. De gegevensverwerking loopt achter en de gerealiseerde kosten kunnen bijvoorbeeld niet (automatisch) afgezet worden tegen de aangegane verplichtingen. Er is informatie, maar de bestanden zijn niet gekoppeld waardoor dit handmatig moet gebeuren. “Er valt wel mee te werken, maar het is niet ideaal”, aldus een financieel adviseur. En dan gaat het nog alleen over de managementinformatie. Momenteel wordt gewerkt aan een plan om in kaart te brengen of het de gemeente lukt om een verschuiving te realiseren van duurdere zorg naar algemene voorzieningen, maar daar zullen in 2019/2020 pas eerste concrete cijfers over beschikbaar zijn. Belangrijk in dat plan is dat cliënten ‘gevolgd’ kunnen worden. Dat kan sinds medio 2018 met het programma Cognos. Helaas ligt het analyseproces sinds juni 2018 stil vanwege uitval van de ingehuurd data-analist.

Ook is de gemeente binnen een pilot met BZK en KPMG bezig om na te denken welke indicatoren geformuleerd kunnen worden. Een aantal daarvan worden nu al in beeld gebracht, zoals de aantallen unieke cliënten en de totale kosten per wettelijk kader. En het aantal klachten en bezwaarschriften wordt gemonitord. Daarnaast zijn er ook andere indicatoren nodig zodat er meer een totaalbeeld komt van de (maatschappelijke) effecten, deze zijn bijvoorbeeld het verwijsgedrag van het sociaal team, elkaar opzoekende mantelzorgers en de voortgang van inwonersinitiatieven met en zonder gemeentelijke ondersteuning.

Daarnaast wil de gemeente o.a. meer doen met ‘big data’ om cijfermatige gegevens nog meer body te geven en beleid beter af te kunnen stemmen op maatschappelijke ontwikkelingen (Resultaten en acties Wmo 2017-2018).

In de volgende paragrafen gaan we in op cijfers die op dit moment al wel beschikbaar zijn.

### 7.2.2 Aantal unieke cliënten sociaal domein

Als we naar het aantal unieke cliënten binnen het Sociaal Domein kijken voor de jaren 2015 t/m oktober 2018 (tabel 3) dan zien we dat het aantal cliënten voor veel van de voorzieningen Wmo, voor beschermd wonen en voor de jeugdwet is gestegen. Bij de

participatiewet schommelt het aantal dossiers wat. Maar deze cijfers zeggen op zichzelf nog niet zoveel. Uiteindelijk is onderzoek op casusniveau nodig om echt uitspraken te kunnen doen over effectievere en efficiëntere hulp.

Tabel 3: Aantal unieke cliënten Jeugdwet, Wmo en aantal dossiers Participatiewet

	2015	2016	2017	2018 (t/m 3e kwartaal)
Jeugd (ZiN + PGB)	399+97	715+83	898+75	922+45
Wmo oud (individueel), HH (ZiN + PGB)	887+104	862+92	846+82	875+71
Wmo algemeen (ZiN + PGB)	360+0	494+0	482+0	439+0
Begeleiding (ZiN + PGB)	390+108	446+85	487+70	505+49
Gehandicapten (ZiN + PGB)	65+0	258+0	314+0	293+0
Persoonlijke verzorging (ZiN + PGB)	39+3	20+3	6+1	4+0
Rolstoel (ZiN + PGB)	61+0	128+2	183+2	199+4
Verblijf (ZiN + PGB)	2+3	1+5	1+2	2+2
Vervoersvoorz (ZiN + PGB)	210+0	487+14	692+13	797+18
Woonvoorz (ZiN + PGB)	79+1	161+8	191+11	199+14
Beschermd wonen (ZiN + PGB)	85+16	100+12	119+9	104+5
Dossiers Participatiewet	555	582	569	549
Dossiers Ioaw/z	43	48	49	52
Dossiers inrichting	117	99	116	109

### 7.2.3 Uitvoering Investeringsplan

Op dit moment (stand najaarsnota 2018), is voor €4.616.000 de jaarlijkse taakstelling van €6.863.000 ingevuld. Voor 2019 is er geen taakstelling in te vullen. Vanaf 2020 is de taakstelling nog €2.248.000 oplopend naar structureel €2.317.000. Op basis van het investeringsplan zou de gemeente in 2022 tot op 571.000 de volledige taakstelling ingevuld hebben binnen de beschikbare middelen (mogelijke besparingen en beschikbaar reserve).

In Renkum kon voor dit investeringsplan geput worden uit opgebouwde reserves. Vanwege vervuilde zorgbestanden heeft de gemeente vanaf 2015 te veel geld ontvangen vanuit het rijk. Dat is inmiddels bijgesteld (vooral meicirculaire 2015; bijstelling oplopend naar €3.900.000 en septembercirculaire 2016 bijstelling oplopend naar €666.000; is

onderdeel van de taakstelling geworden), maar de gemeente heeft daardoor wel een reserve van €9.400.000 binnen het sociaal domein op kunnen bouwen.

Uit deze reserve is echter ook geput voor andere doelen binnen de gemeente, ter versterking van de algemene reserve, c.q. het opvangen van het nadeel op de jaarrekeningen 2016/2017. Daarom voorzien financieel betrokkenen dat de reserve in 2020 in zijn geheel uitgeput zal zijn, terwijl bij het opstellen van het investeringsplan ervan werd uitgegaan dat er eind 2022 nog minimaal €194.000 over zou zijn (Masterplan 2020).

**Tabel 4: Taakstellingen Sociaal Domein**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taakstellingen vorige coalitie	254	650	815	865	865	865	865	865
Taakstellingen formatie	0	570	810	912	912	912	984	984
Taakstellingen IU SD en Wmo	313	979	2.419	3.121	2.663	5.086	5.084	5.084
Totaal taakstellingen 2015 – 2018 NJN	567	2.198	4.044	4.899	4.441	6.864	6.933	6.933
Invulling taakstelling 2015 – 2018 NJN	-478	-2.198	-4.044	-4.899	-4.441	-4.616	-4.616	-4.616
Restant taakstelling	-89	0	0	0	0	2.248	2.317	2.317

**Tabel 5: Stand reserve Sociaal domein en onttrekkingen**

Stand Investeringsplan en reserve SD na NJN 2018	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Begroot
Stand begin boekjaar	9.500	6.947	3.620	2.872	1.385	221	9.500
Mutaties in MJB verwerkt							
Mutaties geautoriseerd MJB 2017 - 2021	-818	-589	-137	-71	0	0	-1.615
Aanvulling Algemene reserve	-1.439	-1.389	0	0	0	0	-2.828
Masterplan Doorwerth	-200						-200
Totaal VJN SD 2017	-1.628	-1.148	-1.098	0	0	0	-3.874
Totaal NJN SD 2017	685	-35	0	0	0	0	650
Uitvoeringsplan lokale SW		-247	-227	-245	-200	-200	-1.119
Mutaties niet in MJB verwerkt							
Voordeel exploitatie sociaal domein 2017	847						847
Inzet overdracht sport (jaarrekening 2017)		-92					-92
Mutaties VJN 2018							
Aanvulling Algemene reserve		303					303
Mutaties NJN 2018							
Storting reserve		138	173	70	70	70	521
Verlaging storting reserve			-103				-103
Overzicht taakstellingen SD NJN 2018		0	0	-2.248	-2.317	-2.317	
Ramingen niet in begroting opgenomen							
Risico liquidatie Permar		-267					
Mogelijke besparing Exploitatie		0	644	1.007	1.282	1.557	
Stand einde boekjaar	6.947	3.620	2.872	1.385	221	-669	1.989

Uitputting van de reserve Sociaal Domein, door de reserve in te zetten voor de Algemene reserve heeft dus gevolgen voor het investeringsplan dat tot 2022 loopt. Er zijn nu intenties in de gemeente om de discussie over de taakstelling sociaal domein integraal



te gaan voeren binnen de totale begroting van de gemeente. De gemeente wil integraal kijken welke afwegingen worden gemaakt. Aansluitend daarop zal worden bepaald hoe de gemeente omgaat met de reserve sociaal domein (waarbij er een grotere taakstelling is opgebouwd dan alleen de transitie/transformatie door taakstellingen van voor de transitie (€865.000) en versterking van de overhead (€419.000)), de risico's binnen het sociaal domein en het gemeentelijke weerstandsvermogen.

#### 7.2.4 Formatiebudgetten

Als we kijken naar de formatiebudgetten dan is een stijging waarneembaar. De stijging van de formatie wordt veroorzaakt door de uitbreiding van de formatie in 2016 (begroting: €730.000) en 2017 (investeringsplan: €342.000). De stijging binnen het team Samenleving wordt daarnaast veroorzaakt doordat de formatie OOV (€302.000) toegevoegd is aan dit team. De overige stijging wordt vooral veroorzaakt door cao maatregelen, stijging van de sociale lasten werkgever en kleinere formatiewijzigingen binnen de organisatie.

De personele kosten voor 2018 zijn t/m november bekend. In 2017 en 2018 is het begroote salarisbudget niet volledig besteed, maar vrijgehouden t.b.v. de flexibele schil (inhuur).

Tabel 6: Formatiebudgetten SD 2015-2018

Begroting	2015	2016	2017	2018
Team Samenleving	938.002	1.021.932	1.217.530	1.326.152
Zorgloket	660.619	0	0	0
Bedrijfsteam	0	649.089	791.096	865.500
Sociaal team	1.694.314	1.653.641	2.457.987	2.660.784
Totaal	3.292.935	3.324.662	4.466.613	4.852.436

Werkelijk	2015	2016	2017	2018*
Team Samenleving	916.933	929.904	1.067.759	976.255
Zorgloket	632.362	0	0	0
Bedrijfsteam	0	494.965	655.986	642.528
Sociaal team	1.542.664	1.583.925	1.738.257	1.584.922
Totaal	3.091.959	3.008.794	3.462.002	3.203.706

Resultaat	2015	2016	2017	2018
Team Samenleving	21.069	92.028	149.771	349.897
Zorgloket	28.257	0	0	0
Bedrijfsteam	0	154.124	135.110	222.972
Sociaal team	151.650	69.716	719.730	1.075.862
Totaal	200.976	315.868	1.004.611	1.648.730

2018\* kosten t/m november

### 7.3 Conclusies

De gemeente heeft gekozen voor een integrale benadering welke moet leiden tot transformatie, met een investering aan de voorkant (investeringsplan). De gemeente heeft hiermee bewust geen gebruik willen maken van de 'kaasschaafmethode' met afzonderlijke targets wat botst met integraal werken. Dit getuigt van visie en lef, want de kosten gaan de baten vooruit. Deze aanvliegroute sluit goed aan bij het gedachtegoed achter de transitie van (zorg)taken naar de gemeente: door beter aan te sluiten en integrale ondersteuning te bieden worden inwoners beter geholpen en worden duurdere (zorg)kosten in de toekomst voorkomen.

Het investeringsplan was financieel ook mogelijk door een opgebouwde reserve. In de afgelopen jaren is echter geput uit deze reserve waardoor het investeringsplan op losse schroeven is komen te staan. Er zijn nu intenties in de gemeente om de discussie over de taakstelling sociaal domein integraal te gaan voeren binnen de totale begroting van de gemeente. Daarbij is het belangrijk om te kunnen onderbouwen hoe de investeringen en opbrengsten in het sociaal domein zich tot elkaar verhouden. Knelpunt is dat er momenteel onvoldoende (registratie)gegevens binnen de gemeente zijn om deze maatschappelijke effecten in beeld te brengen.

Ook om goede dienstverlening te kunnen bieden is het nodig om beschikbare, integrale, betrouwbare en controleerbare informatie te hebben. Dit draagt bij aan het efficiënt inrichten van de bedrijfsvoering. De gemeente is nu bezig om daar verdere stappen in te zetten.

# 8 Richtingen voor de toekomst

In de voorgaande hoofdstukken hebben we beschreven hoe het ervoor staat in de gemeente Renkum bij het behalen van de verschillende doelstellingen. Er is hiermee inzicht gekregen in de huidige stand van zaken (waar staan we nu?). Van daaruit wil de gemeente leren voor de toekomst. Uit de (groeps)gesprekken volgen verschillende verbeter- en ontwikkelpunten die bij kunnen dragen aan het behalen van de doelstellingen. Voorbeelden van aanpakken uit andere gemeenten kunnen hierbij inspiratie en handvatten bieden om keuzes voor de toekomst te maken.

## 8.1 Eén plan, één huishouden, één regie

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan de doelstelling van één plan, één huishouden, één regie:

- Zorg dat er voldoende ruimte is voor professionals binnen het sociaal team om hun rol te kunnen vervullen (integraal werken, maatwerk bieden, regie voeren) door contacten op te doen, scholing, intervisie, casus bespreken.
- Breng hierbij prioritering en focus aan in beleid en uitvoering, ook in het licht van personeel en middelen. De behoefte of vraag van inwoners zou leidend moeten zijn bij het maken van keuzes.
- Denk na over innovatieve oplossingen over de domeinen heen en zoek nog meer de samenwerking op, waardoor nog beter op maat hulp wordt geleverd (en mogelijk kosten bespaard kunnen worden).

### *Inspiratie uit het Budget Maatwerkondersteuning in Zaanstad*

In 2015 is de gemeente Zaanstad gestart met de pilot budget maatwerkondersteuning. Binnen de pilot maatwerkondersteuning kunnen de sociale wijkteams en de jeugdteams financiële ondersteuning op maat inzetten voor inwoners die in (grote) financiële problemen dreigen te raken. Doel van de gemeente Zaanstad is dat de sociale wijkteams en jeugdteams slagvaardiger ondersteuning kunnen bieden bij financiële (en sociale) armoede. De gemeente hoopt hiermee grotere financiële problemen bij inwoners te voorkomen. Ook het vergroten van maatschappelijke participatie is een doel van het maatwerkbudget.

De werking van de pilot in Zaanstad is geëvalueerd door het Verwey-Jonker Instituut en Slim Beleid in het kader van het ZonMw programma Vakkundig aan het werk.

Voor meer informatie: <http://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2017/evaluatie-pilot-maatwerkbudget-zaanstad>

In hoofdstuk 2 hebben we ook de interne structuur en samenwerking besproken. Er zijn verschillende suggesties gedaan om effectiever en efficiënter (samen) te werken:

- Scherp blijven op de efficiëntie van het scrummen.
- Meer ondernemerschap bij beleidsmakers en betere afstemming tussen beleid en uitvoering. Met elkaar handen en voeten geven aan beleid. Bijvoorbeeld door de uitvoering bij scrumsessies te betrekken.
- Toewerken naar creatieve, gezamenlijke oplossingen. Doelmatigheid en doeltreffendheid moeten voorop staan, niet alleen de regels en de rechtmatigheid. Met name bij Werk en inkomen kan die slag nog meer gemaakt worden.
- Blijvende aandacht voor een goede afstemming tussen consultants en coaches, door meer duidelijkheid over rollen, verwachtingen en transparantie.

- Meer samenwerking tussen sociaal team en gedragswetenschappers, leerplichtambtenaar.
- Meer flexibiliteit in budgetten voor partners, zodat het bijvoorbeeld mogelijk wordt om maatwerk collectief op te pakken als dat effectiever en efficiënter is.
- Werk toe naar een gezamenlijk belang. Het principe dat er 'geen verkeerde deur is', mensen komen via 'warme overdracht' altijd op de juiste plek. Betrokkenen zien een belangrijke rol weggelegd voor de gemeente om dit te realiseren.
- Processen strakker neerzetten en beschrijven, bijvoorbeeld over wat te doen bij opschaling. Meer gebruik maken van modules met beschrijving van processen en werkinstructies.

#### *Inspiratie uit Ondiep Ontregelt in Utrecht*

Onder de noemer 'Ondiep Ontregelt' is in februari 2017 het buurtteam van de wijk Ondiep in Utrecht van start gegaan met de inclusieve wijkaanpak, samen met partners van binnen en buiten de gemeente. Ondiep Ontregelt richt zich op huishoudens met problemen op meerdere gebieden waar stagnatie optreedt omdat de inwoner vastloopt in de systeemwereld. Ondiep Ontregelt wil de ondersteuning van deze huishoudens verbeteren, problemen voor zijn en als ze al bestaan voorkomen dat ze erger worden. Ondiep Ontregelt wil maatwerkoplossingen realiseren die aansluiten bij de mogelijkheden van de inwoners en daardoor een duurzaam karakter hebben. En gezinnen worden gestimuleerd om zelf hun aandeel in de gekozen oplossing te leveren. Een verwacht effect van de aanpak is dat maatschappelijke kosten worden voorkomen, doordat problemen worden voorkomen of eerder worden opgelost.

Voor meer informatie: <https://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2018/doen-wat-nodig-is-voor-inwoners>

<http://agendastad.nl/ruim-60-huishoudens-utrecht-krijgen-oplossing-op-maat-dankzij-city-deal/>

## 8.2 Eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan de doelstelling versterken van eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van inwoners:

- Definieer met elkaar wat 'eigen kracht' inhoudt en hoe hier uitvoering aan gegeven wordt. Rust professionals van het sociaal team hiervoor voldoende toe via o.a. casusbespreking en scholing. Kijk hierbij ook naar afronding van ondersteuning en de mogelijkheden van algemene voorzieningen. Maak samenwerkingsafspraken vanuit de leefwereld van inwoners en sluit aan bij wat ze met hun netwerk zelf kunnen doen en ondersteunen waar nodig.

#### *Inspiratie uit 1Gezin1Plan in Alkmaar, Midden Holland en Midden Limburg*

De werkwijze 1Gezin1Plan (1G1P) is erop gericht om gezinnen die kampen met multiproblematiek te helpen door hen actief te betrekken bij hulp. Gezinnen voeren zelf de regie over het hulpproces en er wordt gezamenlijk met de hulpverleners een plan gemaakt. 1G1P maakt het mogelijk om integraal, planmatig en doelgericht te werken.

Uit onderzoek blijkt dat 1G1P op een aantal punten meerwaarde biedt ten opzichte van de reguliere hulpverlening. Het draagt bij aan zelfredzaamheid en veerkracht van gezinnen, aan hun regievoering en aan afstemming tussen alle betrokkenen. Deze laatste twee factoren zijn tevens belangrijk voor het bereiken van de gewenste resultaten.

Voor meer informatie: [https://www.verwey-jonker.nl/doc/2018/5220\\_1Gezin1Plan\\_in\\_de\\_praktijk\\_WEB.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/2018/5220_1Gezin1Plan_in_de_praktijk_WEB.pdf)

- Werk aan het versterken en ondersteunen van de algemene voorzieningen. Versterk de ondersteuning van mantelzorgers. Werk aan bekendheid hiervan (kennis van producten en mogelijkheden) bij medewerkers.

### *Inspiratie uit het Odensehuis in Amsterdam Zuid*

Een Odensehuis is een informatie-, advies- en ontmoetingsplek voor mensen met(-beginnende) dementie, mantelzorgers en hun familie en vrienden. Er is ruimte voor ontmoeting, ondersteuning, activiteiten en advies. Het Odensehuis is van en voor de mensen die er komen. Het is een veilige plek naast hun eigen woonomgeving waar ze zich 'thuis' kunnen voelen. De Informatievoorziening is bestemd voor een brede groep geïnteresseerden.

Een Odensehuis wil perspectief bieden en voorkomen dat mensen met dementie en hun mantelzorgers in een isolement belanden. De (anno 2018) 20 Odensehuizen in Nederland zijn sinds juni 2016 verenigd in een Landelijk Platform.

Voor meer informatie: <https://www.odensehuis.nl/>

## 8.3 Versterken van buurtkracht en een veerkrachtige samenleving

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan de doelstelling versterken van buurtkracht en een veerkrachtige samenleving:

- Zorg dat vrijwilligers goed vindbaar zijn en vraag- en aanbod bij elkaar kunnen komen.

### *Inspiratie uit BUUV*

BUUV is de buurtmarktplaats voor en door bewoners. Bij BUUV gaat het om diensten die je als bewoners voor elkaar kan doen. Zonder dat er direct iets tegenover staat. Dit kan van alles zijn: koken, gezelschap, het uitlaten van de hond, een lift naar de dokter, een klusje in huis of hulp in de tuin. Iedereen heeft wel eens een vraag en ook iets te bieden.

Voor meer informatie: <https://buuv.nu/info/over-buuv>

- Maak meer gebruik van inwonersinitiatieven, geef hier voldoende ruimte aan en werk aan bekendheid van de mogelijkheden bij het sociaal team, zodat zij deze meer in kan zetten als mogelijk.
- Luister goed naar wat inwoners willen en ondersteun hen zo nodig. Zorg voor voldoende borging van kennis binnen de gemeente, communicatie over de rol van de gemeente bij inwonersinitiatieven en werk aan inzicht in hoe buurten in elkaar zitten.

### *Inspiratie uit de pilot Stimulering Burgerkracht Goeree-Overflakkee*

Het Eiland Goeree-Overflakkee kent 14 kernen en 5 buurtschappen, ieder met een eigen cultuur en eigen identiteit. Iedere kern vraagt om een eigen benaderingswijze én aanpak. Dorpsraden bepalen samen met bewoners de agenda van een kern, en stellen hiertoe een kernvisie en leefbaarheidsplan op; zij worden daarbij ondersteund door kernteams. Voor de eilandelijke sturing is het Eilandteam actief. Deze groep professionals op het gebied van wonen, zorg en welzijn bewaken de voortgang en sturen op gewenste resultaten.

Voor meer informatie: <https://www.jso.nl/onze-opdrachten/leefbaarheid-goeree-overflakkee/>

## 8.4 Vroeg signalering en preventie

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan de doelstelling vroeg signalering en preventie:

- Versterk en ondersteun de algemene voorzieningen, zodat problemen eerder gesignaleerd en opgepakt worden. Zorg voor kortere lijnen tussen samenwerkingspartners in de dorpen, zodat sneller geschakeld kan worden. Ook met algemene voorzieningen. Leer elkaar beter kennen en kennis delen. Focus binnen bestaande netwerken op signaleren.

### *Inspiratie uit Gezonde Wijken in Nijmegen*

Gezonde Wijken streeft naar meer geïntegreerde samenwerking met verbinding van preventie, welzijn en zorg ten behoeve van goede zorg en ondersteuning voor de burger in de wijken en buurten in de regio Nijmegen.

#### *Doelstellingen*

- Versterken van de (regionale en lokale) infrastructuur voor preventie en samenwerking in de wijken.
- Meer (multidisciplinaire) samenwerking in de wijken en buurten.
- Meer goede (lokale) preventie en gezondheidsbevordering.
- Gezamenlijk inzetten op het verkrijgen van diverse subsidiemogelijkheden
- Delen van kennis en de goede voorbeelden (leren van elkaar).

Vanuit deze doelstellingen zijn er in zes verschillende gemeenten initiatieven opgezet met betrekking tot de preventie van drugs, overgewicht, eenzaamheid en depressie.

Voor meer informatie:<https://www.loketgezondleven.nl/gezonde-gemeente/thema-dossiers/preventie-zorg-en-welzijn>

<https://www.regionijmegenopeenlijn.nl/gezonde-wijken>

- Zorg voor een laagdrempelige toegang voor inwoners (bijvoorbeeld door een spreekuur van het sociaal team in de dorpen, hierdoor worden ook de lijnen verkort met de algemene voorzieningen).
- Geef de professionals in het sociaal team ruimte om verder te ontwikkelen in: contacten opdoen, ontwikkelen van een preventieplan, en tijdig op- en afschalen.
- Werk aan meer zicht in de problematiek in de dorpen, samen met de partners (samenbrengen van cijfers).

## 8.5 Bescherming privacy, inclusieve samenleving en communicatie als interactief proces

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan:

Maximale bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer.

- Onderzoek wat er vanuit de wetgeving echt niet kan en wat mogelijk is om informatie te delen in het licht van o.a. integraal werken.

### *Inspiratie uit het Werk-leerprogramma in Apeldoorn*

Het specifieke leerthema van het project is omgaan met privacy en beroepsgeheim. Het gaat er om dat professionals in hun beroepspraktijk leren om goed om te gaan met dilemma's die voortkomen uit tegenstrijdige plichten tussen zorg en geheimhouding. Bij zo'n dilemma wil de professional uit zorg voor de cliënt het liefste gegevens delen met een andere professional maar dat gaat niet want de cliënt geeft daar geen toestemming voor. De situatie is ernstig maar nog niet zo ernstig dat er levensgevaar bestaat. Dan mag je geen gegevens delen maar toch kun je dat belangrijk vinden. Dat zijn razend lastige dilemma's en vaak bestaan ze in ingewikkelde zorgsituaties waar verschillende professionals samenwerken.

Voor meer informatie:[https://apeldoorn.raadsinformatie.nl/document/6512789/1/04\\_01\\_-\\_180430wmconceptbasiswerkleerprogramma](https://apeldoorn.raadsinformatie.nl/document/6512789/1/04_01_-_180430wmconceptbasiswerkleerprogramma)  
[www.kiezen-en-delen.nl](http://www.kiezen-en-delen.nl)

We streven naar een inclusieve samenleving.

- Zorg voor laagdrempelige voorzieningen waar alle inwoners gebruik van kunnen maken.

### *Inspiratie uit Kracht van Krimpen in Krimpen aan den IJssel*

De gemeente Krimpen aan den IJssel is eind 2015 een project gestart, genaamd “Kracht van Krimpen, vanuit autisme bekeken”. Met dit project is de gemeente op zoek gegaan naar wat mensen met autisme en hun omgeving nodig hebben aan ondersteuning gedurende alle levensfasen om optimaal mee te kunnen doen en zich prettig en gelukkig te voelen. De kern van dit project was om altijd te praten met de inwoners zelf van Krimpen aan den IJssel. Het gesprek met de mensen met autisme en hun netwerk heeft een inclusieve beweging op gang gebracht.

De gemeente maakt onder andere gebruik van inclusieve tafels. Dit is een werkvorm waarbij beleidsmakers, professionals en inwoners aan tafel zitten met ervaringsdeskundigen en luisteren naar het persoonlijk verhaal. Door de werkwijze ontstaat er draagvlak voor wezenlijke verandering.

Voor meer informatie: <https://www.jso.nl/onze-opdrachten/levensbrede-aanpak-autisme-spectrumstoornissen/>

<https://www.krimpenaandenijssel.nl/Een-inclusieve-samenleving>

### *Inspiratie uit LHBT-stad voor iedereen in Schiedam*

De LHBT-ambassadeurs van gemeente Schiedam (destijds gestart als homo-ambassadeurs) maken zich sterk voor emancipatie in de stad Schiedam. De ambassadeurs bevorderen sociale acceptatie van seksuele diversiteit in de stad en dragen zo bij aan de leefbaarheid en veiligheid in de stad.

Ze gaan over LHBT in gesprek met instellingen in het voortgezet onderwijs, sport, zorg en met niet-Westerse gemeenschappen in Schiedam. Ook geven ze gevraagd en ongevraagd adviezen aan gemeente en andere organisaties om emancipatie en acceptatie van LHBT in Schiedam te stimuleren. Ze geven voorlichting en organiseren themabijeenkomsten en filmavonden.

Voor meer informatie: <http://www.lhbtschiedam.nl/>

Communicatie is een interactief proces:

- Ga meer in gesprek met inwoners, luister écht naar wat er speelt en wat de behoefte en vraag van de inwoner is. Leer de inwoner beter kennen. Maak gebruik van ervaringsdeskundigen. Bespreek casussen hoe je inwoners betreft.

### *Inspiratie uit de Verbetercyclus Jeugd Haaglanden in Den Haag en Rijswijk*

Door de inzet van de Verbetercyclus Jeugd draagt de gemeente bij aan betere ondersteuning en (jeugd)hulp aansluitend op de behoefte van jongeren en ouders met inbreng van jongeren, ouders, professionals en andere betrokkenen. De focus bij de Verbetercyclus ligt op het ophalen van kwalitatieve informatie, ter aanvulling op beschikbare kwantitatieve data.

Voor meer informatie: <https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/Eindverslag-43-proeftuinen-JSO.pdf>

[https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/316009\\_Voor\\_het\\_evenwicht\\_van\\_kwetsbare\\_inwoners.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/316009_Voor_het_evenwicht_van_kwetsbare_inwoners.pdf)

<https://www.jso.nl/onze-opdrachten/verbetercyclus-jeugd-haaglanden-plan-tot-pilots/>

### *Inspiratie uit Vroeg Eropaf in Amsterdam*

In Amsterdam werken de gemeente, woningcorporaties, energiebedrijven en Agis samen in het project ‘Vroeg Eropaf’. De crediteuren melden een wanbetaler met een betalingsachterstand van minimaal twee maanden aan bij ‘Vroeg Eropaf’. Een maatschappelijk dienstverlener zoekt dan contact met de wanbetaler en werkt aan een oplossing. Daarmee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat schulden verder oplopen en/of escaleren in bijvoorbeeld een huisuitzetting.

Voor meer informatie: <http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/>

## 8.6 Financiële opgave

Er volgen uit de (groeps)gesprekken verschillende suggesties voor verbeter- en ontwikkelpunten voor de gemeente Renkum die bij kunnen dragen aan het realiseren van de financiële opgave:

- Nog effectiever en efficiënter samenwerken met inwoners en partners in de wijken. Zie ook de vorige paragrafen.
- Beslissingen over het stopzetten of voortzetten van activiteiten baseren op inhoudelijke kennis over kosten en baten. Financiën zijn dus niet per se leidend. Uiteindelijk wil je inwoners zo vroeg mogelijk en zo goed mogelijk ondersteunen.
- Systematisch met beleids- en financiële medewerkers uitwerken welke informatie nodig is om goed te kunnen monitoren en sturen. Dit kan ook om een aanpassing van het registratiesysteem vragen of de overstap naar een ander systeem. Hier als MT prioriteit aan (blijven) geven.

### *Inspiratie uit de gemeente Texel voor het maken van een Informatiebeleidsplan*

Het informatiebeleidsplan van de gemeente Texel is afgeleid van de overheidsprogramma's, de lokale ambitie en de maatschappelijke en technologische trends en ontwikkelingen. Het informatiebeleidsplan is ingericht via de volgende 4-sporen:

1. Doorontwikkeling dienstverlening.
2. De technische basis op orde.
3. Doorontwikkeling bedrijfsvoering.
4. Klaar voor de toekomstige informatiesamenleving.

Deze sporen zijn verder uitgewerkt in strategische keuzes met bijbehorende doelen, uitgangspunten en resultaten.

Voor meer informatie: <https://www.texel.nl/mozard/document/docnr/3410299/Informatiebeleidsplan%20Gemeente%20Texel%202018%20-%202022%20.pdf>

### *Inspiratie uit de Effectencalculator in o.a. Epe en Nijkerk voor het monitoren van effecten binnen het sociaal domein.*

De Effectencalculator brengt professionals in een kleine setting met elkaar in gesprek, ze vullen dan gezamenlijk de effectencalculator in. Intervisie gaat hand in hand met het ophalen van de informatie voor de effectanalyse. De Effectencalculator bouwt op de inbreng van de betrokkenen zelf. Dit vergroot het draagvlak van de analyse. Het stimuleert ook de onderlinge kennisuitwisseling.

Voor meer informatie: <https://effectencalculator.nl/>



# 9 Conclusies

De gemeente Renkum heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de transformatie van het sociaal domein. Zij is voortvarend en met enthousiasme aan de slag gegaan om de transformatie vorm en inhoud te geven en de gewenste doelstellingen te bereiken.

Uit de gesprekken die wij met medewerkers van de gemeente en samenwerkingspartners voerden, komt het beeld naar voren van grote betrokkenheid en de wil om met elkaar in gesprek te zijn. Alle betrokkenen zien dat er verschuivingen plaats vinden, maar ook dat er nog veel werk te verzetten is. Er zit een behoorlijke consistentie in de gesignaleerde knelpunten, discussiepunten en kansen die de verschillende betrokkenen zien met betrekking tot het behalen van de doelstellingen.

Volgend jaar hoopt de gemeente meer inzicht te krijgen in de effecten van het beleid in cijfers als aanvulling op deze evaluatie. Nu hebben we betrokkenen laten spreken over de uitgangspunten van het sociaal domein in de gemeente. We hebben dat gedaan aan de hand van de volgende vragen: Zien zij deze uitgangspunten terug in hun dagelijks werk? Wat gaat goed? En: Waar zitten verbeterpunten? Doel van deze evaluatie was niet om een volledig, uitputtend overzicht te geven van alle activiteiten binnen het sociaal domein.

Concluderend kunnen we de volgende antwoorden geven op onze onderzoeksvragen:

## ***1. Welke doelen kunnen wij identificeren op basis van de Kadernota en het Masterplan?***

De gemeente Renkum heeft acht uitgangspunten geformuleerd waarlangs de transformatie vorm heeft gekregen, vertaald naar zes beleidsrichtingen. Via de scrum methodiek is het beleid verder uitgewerkt. Er worden minder en kortere beleidsnotities geschreven. De gekozen insteek en werkwijze geeft medewerkers meer ruimte om zelf invulling te geven aan hun vak, aansluitend bij de behoefte en vraag vanuit de inwoner. Het leidt er wel toe dat er bij beleidsmedewerkers en uitvoering soms behoefte is aan

meer focus en prioritering in beleid, met name op het moment dat wettelijke kaders bij elkaar komen en haaks op elkaar staan (zie ook deelvraag 2).

De gemeente heeft gekozen voor een integrale benadering die moet leiden tot transformatie, met een investering aan 'de voorkant' (door middel van het zogenoemde investeringsplan). De gemeente heeft bewust geen gebruik willen maken van de 'kaasschaafmethode' met afzonderlijke targets, omdat dat botst met integraal werken. Dit getuigt van visie en durf, want de kosten gaan voor de baten uit. Deze benadering sluit goed aan bij het gedachtegoed achter de transitie van (zorg)taken naar de gemeente: door beter aan te sluiten en integrale ondersteuning te bieden worden inwoners beter geholpen en worden duurdere (zorg)kosten in de toekomst voorkomen.

## ***2. In welke mate is de rol en ambitie van de gemeente helder, zowel intern binnen de organisatie als extern?***

De gemeente heeft er bij het formuleren van de uitgangspunten van het beleid bewust voor gekozen om ruimte te laten voor initiatieven en projecten. Op die manier kan de gemeente (flexibel) inspelen op de vragen die op de gemeente afkomen. Het integraal werken (vorm en inhoud) heeft hierbij veel aandacht gekregen. Ambities als het versterken van 'eigen kracht' en het bieden van 'maatwerk' zijn nog onderbelicht gebleven in de uitwerking en de definiëring van het beleid. De ambities rondom het versterken van vroegsignalering en preventie, het beter leren kennen van de inwoner en het betrekken van de inwoner wordt (h)erkend, maar er kan nog meer op worden ingezet. In die zin zijn de ambities van de gemeente helder, maar medewerkers in beleid en uitvoering ervaren onduidelijkheden in hun werkzaamheden en vragen zich soms af welke prioriteiten de gemeente stelt en welke speelruimte zij kunnen nemen. Bij dit laatste spelen ook de vragen wie kan en mag beslissen en wie is eindverantwoordelijk voor de keuzes die worden gemaakt. Meer ruimte voor professionals, een nauwere

afstemming tussen beleid en uitvoering en bijvoorbeeld casusbesprekingen kan helpen bij de verdere definiëring en invulling van ambities van de gemeente.

Ook extern is het voor samenwerkingspartners niet altijd duidelijk waar de gemeente heen wil en wat prioriteit heeft. Zij willen meer in gesprek met de gemeente en ze zien de laatste maanden ook dat dit meer gebeurt, waardoor ambities en de rol van de gemeente voor hen helderder kunnen worden.

### **3. Welke activiteiten zijn ontplooid om vastgestelde doelen te realiseren? (inclusief de back-office taken van financiën en administratie)?**

De gemeente Renkum heeft diverse projecten en pilots ingezet om de transformatie gestalte te geven. Een vernieuwende beweging op het gebied van de algemene voorzieningen is de bestuurlijke aanbesteding van de Netwerkorganisatie Renkum voor Elkaar. Daarnaast heeft de gemeente gezocht naar innovatieve oplossingen om maatwerk te kunnen bieden, preventie te versterken en kosten te kunnen besparen. Zo biedt de gemeente het product ondersteuning thuis aan waarbij huishoudelijke hulp gecombineerd kan worden met begeleiding, zijn er twee gedragswetenschappers gepositioneerd naast het sociaal team (bij de GGD) en maakt de leerplichtambtenaar onderdeel uit van het sociaal team. Er is één sociaal team geformeerd met een integrale uitvraag bij de Front Office, er is extra denkkracht ingehuurd om de transformatie vorm te geven, er is geïnvesteerd in samenwerking binnen de gouden driehoek en er wordt gewerkt aan diverse systemen om managementinformatie (makkelijk) te kunnen genereren om te kunnen monitoren en te sturen op beleid.

Kortom: de gemeente Renkum is op alle vlakken aan het experimenteren met creatieve oplossingen die beter aan kunnen sluiten op de ondersteuningsvragen van inwoners. Dat is voor de gemeente heel waardevol, want zo kan de omslag in houding en gedrag op alle niveaus (uitvoering, beleid, bestuur) worden bereikt. De uitdaging is om deze initiatieven nog beter te volgen en er strategische keuzes in te maken. Daarbij is informatievoorziening cruciaal.

### **4. In welke mate hebben deze activiteiten geleid tot realisatie van de doelen?**

De gemeente Renkum heeft sterk ingezet op integraal werken (één huishouden, één plan, één regie) en dit vorm gegeven in één integraal sociaal team met een integrale toegang bij de Front Office. In het werken wordt uitgegaan van de vraag van de inwoner, waardoor maatwerk geboden kan worden.

Medewerkers van het sociaal team hebben aandacht voor *eigen regie van inwoners*. Coaches werken met de methode 'wrap around care', waarbij het eigen netwerk in beeld wordt gebracht. Het werken aan eigen verantwoordelijkheid en *eigen kracht* is echter nog onderbelicht gebleven en het heeft zowel in de definiëring (wat houdt het in), als in scholing aandacht nodig.

Er zijn veel actieve inwoners in de gemeente Renkum en er zijn verschillende lokale initiatieven. De initiatieven liggen met name op het gebied van openbare ruimte, maar ook in het sociaal domein liggen er goede voorbeelden. Het algehele beeld is dat de gemeente nog veel meer kan denken vanuit de visie van de inwoner en het ontmoeten van inwoners onderling meer centraal stelt en faciliteert.

De gemeente Renkum kan en wil ook meer gaan inzetten op *vroegsignalering en preventie*. Er is bereidwilligheid bij de gemeente en samenwerkingspartners om hierin meer samen te werken. Een aantal kwetsbare groepen die nu niet goed in beeld zijn, zoals eenzame ouderen en mensen die net geen indicatie hebben voor beschermd wonen, kunnen hierdoor naar verwachting eerder worden bereikt.

De gemeente Renkum wil de inwoners in een kwetsbare positie een *passend vangnet* bieden. Hiervoor zijn verschillende punten van belang die bij de andere uitgangspunten zijn besproken, zoals het goed in beeld krijgen van kwetsbare groepen, het inzetten op preventie en vroegsignalering, de zichtbaarheid van het sociaal team in de wijk, het verbeteren en intensiveren van de samenwerkingsverbanden tussen de gemeente en samenwerkingspartners, en het versterken van de kracht in de buurt.

De gemeente heeft ook verschillende *privacymaatregelen* getroffen, maar het is voor de gemeente nog een zoektocht in het kader van integraal werken wat moet volgens de AVG en wat de gemeente zelf heeft afgesproken.

Het streven naar een inclusieve samenleving (een van de geformuleerde uitgangspunten) wordt minder herkend door de betrokkenen die wij spraken. Wel is het doel van de gemeente dat iedereen mee kan doen. Hier liggen nog onbenutte mogelijkheden. Er zijn nog groepen inwoners die nu redelijk geïsoleerd zijn, zoals (jonge) alleenstaande moeders en mensen met een beperking.

De gemeente streeft ernaar dat *communicatie met inwoners een interactief proces* is en gaat op diverse manieren in gesprek met haar inwoners (onder ander door transformatietafels regionaal, een mantelzorgdag). Daadwerkelijke participatie van inwoners in beleidsvorming en het bedenken en uitvoeren van initiatieven staat nog in de kinderschoenen en is nog onvoldoende tot stand gekomen.

#### ***5. Welke activiteiten zijn de komende jaren noodzakelijk om de beoogde doelen blijvend te realiseren?***

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen we naar de aanbevelingen in hoofdstuk 10.

#### ***6. Zijn er activiteiten die kunnen worden afgebouwd en/of anders georganiseerd? En zo ja, wat zijn daarvan de eventuele maatschappelijke effecten en financiële en juridische risico's?***

Uit dit onderzoek komt niet naar voren dat er activiteiten kunnen worden afgebouwd. Wel zijn er door betrokkenen diverse suggesties gedaan om activiteiten anders of beter te organiseren. Zie daarvoor hoofdstuk 8. Systematische monitoring (zowel op proces, output als outcome) moet op den duur maatschappelijke effecten inzichtelijk maken. De gemeente Renkum is op dit moment hard aan de slag om een dergelijk monitoringsysteem in te richten.

#### ***7. Is de kwaliteitscyclus van beleid voldoende geborgd om duurzame keuzes te kunnen maken?***

De PDCA (Plan Do Check Act) cyclus krijgt vorm in de scrumsessies binnen de 'gouden driehoek' (beleid, kwaliteit, uitvoering). Er is een cultuuromslag gaande waarbij de één op één controles in de uitvoering worden losgelaten. Medewerkers moeten zelf hun vak vorm geven (binnen de uitgangspunten) en op de hoogte blijven. Dit betekent ook dat toetsing op een andere manier wordt georganiseerd; met teamleden, in casuïstiek. Kwaliteitsmedewerkers begeleiden uitvoerders hierbij inhoudelijk en bij veranderingen in wet- en regelgeving. De kwaliteit van kennis van wet- en regelgeving is echter bij sommige medewerkers op de achtergrond geraakt, terwijl het wel nodig is om deze wettelijke kaders te kennen, ook om maatwerk te kunnen bieden. Uitvoerders kunnen tot slot nog meer gebruik maken van de werkprocessen die de gemeente heeft beschreven.

# 10 Aanbevelingen

Het is nu de uitdaging voor de gemeente om de transformatie verder invulling te geven en te werken aan langdurige innovatie in het sociaal domein. Het (nieuwe) college in de gemeente Renkum beoogt om meer dorpsgericht te gaan werken; de inzet van de gemeente wordt afgestemd op de behoefte van haar inwoners in de dorpen (Perspectiefnota 2018-2022). Onze negen aanbevelingen sluiten daar mooi op aan:

## **1. Werk aan verbetering en intensivering van samenwerkingsrelaties**

Geef gehoor aan de roep om kortere lijnen. Zorg dat partijen elkaar gaan leren kennen in de wijk. Maak meer verbindingen tussen het sociaal team en de algemene voorzieningen. Werk aan samenwerkingsrelaties tussen gemeente en samenwerkingspartners door verwachtingen over en weer te expliciteren en elkaar (structureel) te ontmoeten (ook planmatig), waardoor het mogelijk is nog meer vanuit vertrouwen te werken en ideeën kunnen samenkomen. Maak meer slimme verbindingen om innovatieve oplossingen voor ondersteuning te ontwikkelen. Breng (lokale) partijen bij elkaar, en vervul als gemeente de regierol hierin. Heb aandacht voor mogelijke verwarring in regievoering.

## **2. Blijf investeren in integraal werken**

Blijf investeren in integraal werken om maatwerk te kunnen bieden en een gedeelde visie verder te ontwikkelen. Bespreek casussen met uitvoering en beleid en met mensen van Werk en Inkomen, Jeugd, Wmo, maar betrek bijvoorbeeld ook Wonen en Gezondheid.<sup>1</sup> Denk over het eigen sociaal domein heen en maak (nog meer) verbindingen met bijvoorbeeld wonen en schuldhulpverlening.

---

<sup>1</sup> Ondersteunend hierbij kan bijvoorbeeld de training zijn van IPW of de Omgekeerde Toets (<https://www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek/>).

## **3. Blijf investeren in de dialoog binnen de eigen organisatie**

Breng meer focus en prioritering aan en betrek iedereen in de organisatie om helder te krijgen en te houden wat de focus is. Bespreek dit met elkaar, ga het gesprek aan en neem de hele organisatie 'mee' in de veranderingen. Casusbesprekingen, goede projecten naar voren halen en bediscussiëren waarom dit goed is. Dit kan vertrouwen geven aan de organisatie om de koers helder te krijgen en te houden.

## **4. Versterk algemene, voorliggende voorzieningen**

Breng in kaart welke voorzieningen er zijn. Wat bieden deze voorzieningen, wat is er mogelijk en wat is er nodig? Zet de voorzieningen die er zijn af tegen de behoeften van inwoners in verschillende wijken/gebieden en zorg voor een goede match. Kijk hierbij ook specifiek naar de voorziening 'Renkum voor Elkaar': wat heeft deze nodig om aan te sluiten bij de vraag en taakstelling?

## **5. Kijk naar geslaagde projecten/initiatieven en draag deze uit**

Kijk naar geslaagde projecten/ initiatieven in de gemeente en geef hier bekendheid aan. Ontdek met elkaar waarom dit een goed project of initiatief is, leer hiervan en draag dit uit, ter inspiratie.

## **6. Leer de inwoner kennen en betrek hen meer**

Ga meer in gesprek met inwoners, luister naar wat er speelt en wat de behoeften en vraag van de inwoners is. Neem hen serieus en betrek hen bij beleid en uitvoering. Betrek bijvoorbeeld ook ervaringsdeskundigen om andere inwoners te bereiken. Bespreek casussen hoe je inwoners betreft.

## **7. Zorg voor bestuurlijk draagvlak en zo veel mogelijk rust binnen de organisatie**

Neem de raad nog meer mee in de nieuwe manier van werken. Bespreek dat maatwerk per definitie leidt tot verschillen in ondersteuning en dat bij inzet op preventie de kosten (ver) voor de baten uitgaan. Vraag aan de raad om mee te denken over welke wijze van

monitoring daarbij hoort, en wat de gewenste outcome is. Doe dit door bijvoorbeeld de ‘benen op de tafel sessies’ terug te brengen (meer tellen én vertellen) of door samen casussen te volgen. Probeer de rust binnen de gemeentelijke organisatie zo veel mogelijk te behouden door wisselingen in personeel te beperken en medewerkers te ondersteunen.

#### ***8. Blijf werken aan efficiëntie en sturing.***

Bouw voort aan het inzichtelijk maken van processen en outcome. Neem financieel adviseurs nog meer mee in de inkoop. Zij kunnen dan vooraf aangeven welke informatie belangrijk is. Denk goed na over de outcome waarop je wilt monitoren, en betrek alle relevante partners hierbij.

#### ***9. Breng het sociaal team nog meer in stelling om out of the box te denken.***

Train ze, maar geef ze vooral mandaat om echt de kunnen doen wat nodig is. Geef ruimte aan de professionals van het sociaal team om hun rol goed te kunnen vervullen. Investeer in contacten opdoen met samenwerkingspartners, intervisie, en casusbespreking.

# Bijlage 1 Literatuur

## *Beleidsdocumenten, rapporten en gegevens van de gemeente Renkum:*

- Kadernota sociaal domein, 21 oktober 2015.
- Masterplan sociaal domein 2020, van kader naar praktijk, 2017.
- Overdrachtsdocument sociaal domein, 14 maart 2018.
- Perspectiefnota 2018-2022 gemeente Renkum.
- Op weg naar Kwaliteitszorg 2.0, 30 januari 2018.
- Tussenevaluatie inzet coaches sociaal domein, april 2017.
- Visie op integraal werken binnen sociaal domein Renkum, 29 mei 2018.
- Uitvoeringsplan Jeugd, 12 maart 2018.
- Resultaten en acties Wmo 2017-2018 gemeente Renkum.
- Werkprocessen coaches en jeugdconsulenten Sociaal Domein Gemeente Renkum.
- Uitvoeringsplan mantelzorg 2015-2018, juli 2015.
- Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019.
- Beleidsnotitie wonen en zorg, 29 april 2015.
- Definitief PGB-beleid, 30 maart 2018.
- Samen voor onze inwoners, Ontwikkeling Sociaal Domein, 22 maart 2016.
- Integraal veiligheidsplan 2018-2021 gemeente Renkum, 17 oktober 2017.
- Sport en beweegprogramma 2018.
- Rapportage project inzet gedragswetenschappers naast huisartsen Renkum.
- Cliëntervaring Wmo Gemeente Renkum, juli 2017.
- Invoering SterkRenkum.
- Stand Investeringsplan en reserve SD na NJN 2018.
- Sociaal domein formatieplannen 2019.

## *Overzichten door de gemeente aangeleverd*

- Aantallen cliënten Wmo, Jeugd, Participatie.
- Formatiebudgetten SD 2015-2018.

# Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording

Om de hoofd- en deelvragen van het onderzoek te beantwoorden hebben we verschillende methoden van dataverzameling gebruikt en diverse stakeholders betrokken. De dataverzameling bestaat uit de volgende onderdelen:

- Analyse bestaande documenten en gegevens gemeente Renkum.
- Gesprekken met medewerkers van de gemeente.
- Gesprekken met samenwerkingspartners.
- Gesprekken met inwoners.
- Enquête onder leden 'Renkum spreekt'.

Het onderzoek vond plaats in de periode tussen september en november 2018. Dit betekende dat binnen beperkte tijd alle fasen van het onderzoek zijn doorlopen en gesprekken en interviews ingepland zijn. In deze evaluatie hebben we gekeken naar de ontwikkelrichtingen die er binnen de gemeente zijn.

Hieronder volgt een kort toelichting op de vijf typen dataverzameling.

## *Analyse bestaande documenten en gegevens gemeente Renkum*

Om een zo volledig mogelijk antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen, en om te weten waar blinde vlekken zitten en waar in de interviews met ambtenaren, inwoners en samenwerkingspartners extra aandacht voor moet zijn, hebben we een documentenanalyse uitgevoerd van bestaande documenten, gegevens en onderzoek in de gemeente Renkum. In bijlage 1 staat een overzicht van de benutte documenten en gegevens.

## *Gesprekken met medewerkers van de gemeente*

Er is een groeps gesprek gevoerd met 13 beleidsmedewerkers en coördinatoren van de gemeente Renkum. Er is tevens een groeps gesprek gevoerd met 14 consultants en coaches van het sociaal team. Op basis van een topiclijst zijn deze met elkaar in gesprek gegaan. Aanvullend aan de groepsinterviews zijn zes (telefonische) interviews afge-

nomen met medewerkers van de gemeente: een kwaliteitsmedewerker, twee controllers, strategisch beleidsadviseur sociaal domein, manager sociaal domein en twee wethouders.

## *Gesprekken met samenwerkingspartners*

We voerden één groeps gesprek met samenwerkingspartners. Deze zijn werkzaam bij: Renkum voor Elkaar (algemene voorziening, 3 personen), Kind & Meer (aanbieder, 2 personen), Mee Geldersepoort (onafhankelijke cliëntondersteuning, 2 personen), Huis van Renkum (algemene voorziening, 1 persoon), RIBW Arnhem en Veluwe Vallei (aanbieder, 1 persoon), Veilig Thuis (1 persoon). Tevens waren bij dit gesprek aanwezig een buurtsportcoach (algemene voorziening, sport- en beweegteam), twee gedragswetenschappers Jeugd (vanuit de gemeente gepositioneerd naast de huisartsen) en een accountmanager Werk (Sociaal Team).

## *Gesprekken met inwoners*

We deden drie individuele interviews met inwoners die gebruik maken van meerdere vormen van ondersteuning. Naast ondersteuning van de gemeente ontvingen zij ondersteuning van o.a. jeugdzorg en hadden zij te maken met bewindvoering.

## *Enquête onder leden 'Renkum spreekt'*

Via het Panel 'Renkum spreekt' van de gemeente hebben wij vragen uitgezet bij inwoners. De enquête is ingevuld door 636 inwoners (respons van 61%), afkomstig uit de zes dorpskernen. Onder de respondenten was precies de helft man (50%) en de andere helft vrouw (50%). De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 56, de jongste respondent die de vragenlijst heeft ingevuld was 18 en de oudste respondent 87 jaar. De respondenten zijn relatief hoog opgeleid, 69% heeft een HBO of WO-opleiding afgerond.

### *Analyse*

Ten bate van de analyse van de data hebben we gebruik gemaakt van de onderzoeksvragen, het analyse kader, de documentenanalyse en de uitgangspunten van het beleid van de gemeente Renkum. In overleg met de gemeente hebben we ons in de gesprekken en bij de enquête met name gericht op de eerste vier uitgangspunten van het beleid van de transformatie. We hebben de bevindingen afgezet tegen innovatieve en inspirerende voorbeelden uit andere gemeenten. Deze kunnen de gemeente Renkum inspiratie en handvatten bieden voor de keuzes die voor de toekomst gemaakt zullen worden.



# Bijlage 3 Enquête inwoners 'Renkum spreekt'

## De respons

De enquête Sociaal Domein gemeente Renkum is door 636 inwoners (respons van 61%) van Renkum ingevuld. Onder de respondenten was precies de helft man (50%) en de andere helft vrouw (50%). De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 56, de jongste respondent die de vragenlijst heeft ingevuld was 18 en de oudste respondent 87 jaar. De respondenten zijn relatief hoog opgeleid, 69% heeft een HBO of WO opleiding afgerond.

## Bereik en toegankelijkheid voorzieningen

Weten inwoners van Renkum waar ze met hun hulpvraag (binnen het sociaal domein) terecht kunnen? Voor elf mogelijke hulpvragen vroegen wij de respondenten of zij weten waar zij moeten zijn binnen de gemeente. Hieruit blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten (53%) over het algemeen weet waar hij/zij moet zijn met een hulpvraag, en dat 47% dit over het algemeen niet weet.

De respondenten weten het beste waar ze hulp kunnen krijgen bij het aanvragen van een bijstandsuitkering en het zoeken naar werk (respectievelijk 67% en 59% van de respondenten weet dit). 57% van de respondenten geeft aan dat ze weten waar ze met een hulpvraag over vrijwilligerswerk, het oplossen van schulden of het aanvragen van hulpmiddelen moeten zijn.

Minder duidelijk voor de respondenten is waar ze met een hulpvraag over ondersteuning van hun kinderen en meedenken over de uitvoering van beleid heen moeten (56% weet dit niet). Ook weten de respondenten vaker niet dan wel waar zij moeten zijn voor hulp bij mantelzorg, als ze ideeën hebben voor activiteiten in de buurt of als ze vragen hebben over de opvoeding van hun kinderen (respectievelijk, 52%, 55% en 52% van de respondenten geeft aan dit niet te weten).

Tabel 1: Binnen het sociaal domein heeft de gemeente de taak om haar inwoners te ondersteunen als dat nodig is. Weet u waar u moet zijn als u een vraag hebt over onderstaande zaken?

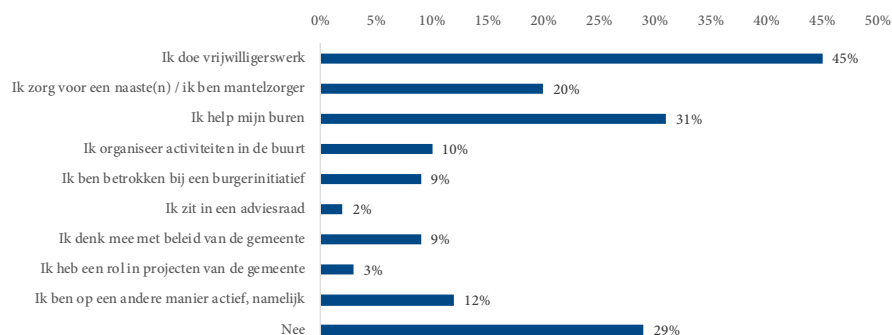
	Ja, ik weet waar ik moet zijn	Nee, ik weet niet waar ik moet zijn
Vrijwilligerswerk	57%	43%
Mantelzorg(ondersteuning) oftewel ondersteuning bij het zorgen voor uw naaste	48%	52%
Als ik ideeën heb voor activiteiten in de buurt	45%	55%
Als ik mee wil denken over beleid en uitvoering van de gemeente	44%	56%
Hulp bij het zoeken naar werk	59%	41%
Hulp bij het oplossen van schulden	57%	42%
Het aanvragen van een bijstandsuitkering	67%	33%
Hulp in het huishouden	53%	47%
Het aanvragen van hulpmiddelen (zoals een rolstoel of aangepaste fiets)	57%	43%
Als mijn kinderen ondersteuning nodig hebben	44%	56%
Bij vragen over de opvoeding van mijn kinderen	48%	52%

## Actief in Renkum

Wij inventariseerden wat de respondenten zelf doen binnen de gemeente. Hieruit blijkt dat de respondenten vrij actieve inwoners zijn: 70% zet zich op een of andere manier in voor de samenleving. Bijna de helft van de respondenten (45%) doet vrijwilligerswerk. Een vijfde zorgt voor een naaste (20%) en een derde helpt zijn/haar burens (31%). Daarnaast denkt 9% mee met beleid van de gemeente, 9% is betrokken bij een burgerinitiatief en 10% organiseert activiteiten in de buurt. Overige activiteiten die respondenten noemen zijn werk voor de kerk, inzet bij (sport)verenigingen, inzet via de gezondheids-

zorg, helpen op scholen en culturele activiteiten worden hier genoemd. Voor een overzicht van de manieren waarop de respondenten zich voor anderen inzetten, zie figuur 1.

*Figuur 1: Inwoners van de gemeente Renkum kunnen op allerlei manieren een bijdrage leveren aan de samenleving. Bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk, het geven van mantelzorg of het opzetten van een burgerinitiatief. Wat is voor u van toepassing?*



### Ondersteuning van / samenwerking met de gemeente

Het merendeel van de respondenten die actief is in Renkum ontvangen geen ondersteuning van, of werkt niet samen met de gemeente in de ontplooiende activiteiten, en heeft daar ook geen behoefte aan. Dat geldt voor 68% van de respondenten die aangaven zich op een of andere manier voor de samenleving in te zetten. 13% daarentegen, ontvangt geen ondersteuning/werkt niet samen met de gemeente, maar zou dit wel willen. Ten slotte ontvangt 19% op dit moment al ondersteuning van de gemeenten, of werkt samen.<sup>2</sup>

Wij vroegen de respondenten die aangeven ondersteuning/samenwerking te willen, waarom ze dit willen. Hieruit komt een diversiteit aan antwoorden, met veelal persoonlijke voorbeelden van de respondenten. De respondenten geven aan dat ze graag willen weten wat andere inwoners doen voor de samenleving. Ook zouden de respondenten graag financiële ondersteuning krijgen voor de activiteiten.

---

*“Ik zou het leuk vinden om te weten wat anderen doen en ik heb ook aanmoediging nodig.”*

---

*“Momenteel zijn alle kosten voor de deelnemers zelf.”*

De inwoners die geen ondersteuning van of niet samenwerken met de gemeente en dit ook niet willen geven aan dat ze zich prima redden en/of (op dit moment) geen samenwerking/ondersteuning nodig hebben. Ook komt er naar voren dat sommige activiteiten plaatsvinden in een andere gemeente of worden gecoördineerd door bijvoorbeeld de school of verenigingen.

### Momenteel ondersteuning / samenwerking

Bijna alle respondenten die op dit moment samenwerken met of ondersteuning krijgen van de gemeente bij de activiteiten die ze voor de samenleving uitvoeren, zijn hier tevreden over: 46% is helemaal tevreden en 46% is gedeeltelijk tevreden. Een kleine 7% is ontevreden.<sup>3</sup>

Tevreden zijn inwoners als de hulp/ondersteuning professioneel door de gemeente wordt uitgevoerd en als de gemeente goed meedenkt. Ontevreden zijn enkele respondenten die aangeven dat de gemeentelijke organisatie niet goed communiceert, te veel denkt vanuit het beleid en niet vanuit de inwoners en dat er te weinig financiële middelen voor de ondersteuning zijn.

---

*“Communicatie verloopt niet vlekkeloos lang wachten voor antwoorden en de personen die je zou moeten hebben zijn er niet of niet bereikbaar teveel telefonische doorverbindingen of de ingesprektoon.”*

---

*“Helaas zijn de financiële middelen vanuit de gemeente minder geworden.”*

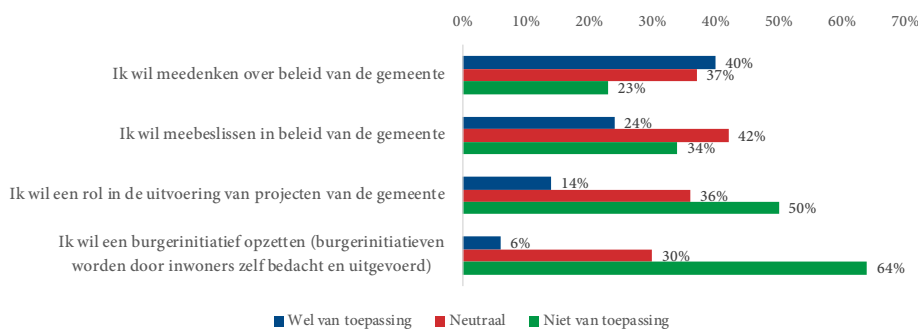
<sup>2</sup> Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die actief zijn in de Renkumse samenleving (n=454).

<sup>3</sup> Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die actief zijn in de Renkumse samenleving en daarbij ondersteuning krijgen/samenwerken met de gemeente (n=84).

### Bereidheid tot participatie

Wij vroegen de inwoners of, en op welke manier zij mee willen werken aan verbetering van de gemeente Renkum (bovenop wat ze eventueel al doen). 40% van de respondenten geeft aan mee te willen denken in het beleid van de gemeente. Een kwart (24%) wil meebeslissen in het beleid van de gemeente en 14% wil een rol in uitvoering van de projecten van de gemeente. 39 (6%) respondenten wil een burgerinitiatief opzetten (zie figuur 2).

*Figuur 2: Welke van de onderstaande stellingen over inspraak en participatie zijn op u van toepassing?*



De respondenten die aangaven iets (extra's) te willen doen voor de Renkumse samenleving zijn uitgenodigd hun concrete ideeën hiervoor te noteren. Hieruit blijkt dat de respondenten zich veelal willen inzetten voor groenvoorzieningen en de inrichting van de openbare leefruimte.

*“Meedenken en zo nodig meebeslissen over onderhoud openbare ruimte in mijn buurt/wijk: groen, trottoirs, speelruimte kinderen, bankje ouderen, ontmoetingsplek buurtbewoners.”*

Voorbeelden van wat de respondenten (extra) zouden willen doen gaan over (verkeers) veiligheid, ruimtelijke ordening, voorzieningen voor jeugd of ouderen, een gezamenlijke moestuin, skatebaan, herplanting, duurzaamheid, glasvezel, onderhoud natuur, schoonhouden buurt, een schone lucht (houtrook vrij). Daarnaast willen inwoners zich

inzetten voor specifieke dingen zoals bijvoorbeeld buurtpreventie of rondleidingen over de geschiedenis. Er zijn ook respondenten die op het gebied van het sociaal domein zich willen inzetten door: meedenken en adviseren van de gemeente over zorg en welzijn, sport, moeilijke doelgroepen, een ontmoetingsplek voor buurtbewoners, het organiseren evenementen, ouderen stimuleren om te wandelen, meedenken over toegankelijkheid en wonen voor ouderen en mensen met een beperking.

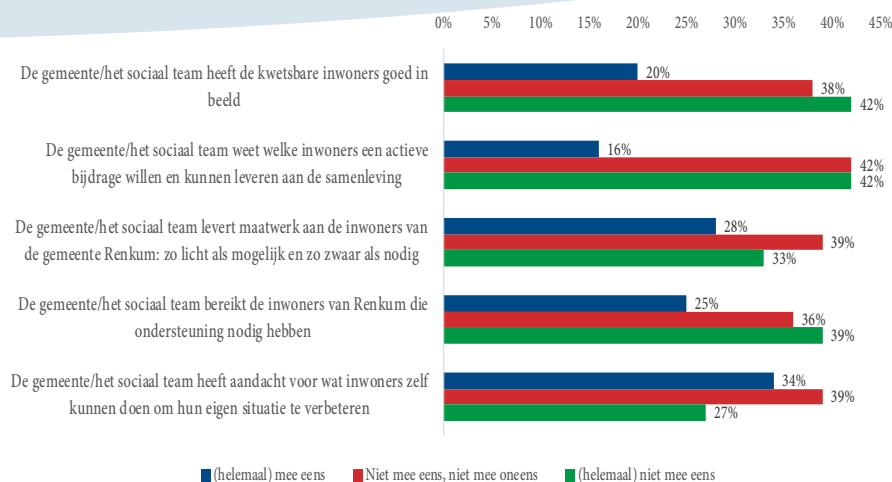
### Waardering sociaal beleid

Wij legden de respondenten vijf stellingen voor over het beleid van de gemeente in het sociaal domein. Twee derde van de respondenten geeft aan hier niet genoeg over te weten om de stellingen te beantwoorden. Deze respondenten hebben we uit de analyse gehaald.

De respondenten zijn het meest positief over de aandacht voor wat de inwoners zelf kunnen doen om hun eigen situatie te verbeteren: 34% is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente/het sociaal team aandacht heeft voor wat inwoners zelf kunnen doen om hun eigen situatie te verbeteren.

Echter geldt voor alle stellingen dat de inwoners hier vaker negatief over zijn dan positief. Zo geeft 42% van de respondenten aan dat de gemeente kwetsbare inwoners niet goed in beeld heeft en niet weet welke inwoners een actieve bijdrage willen leveren aan de samenleving. En 39% geeft aan dat de gemeente onvoldoende de inwoners van Renkum die ondersteuning nodig hebben bereikt (zie figuur 3).

**Figuur 3: Wij zijn benieuwd hoe inwoners van de gemeente Renkum het sociaal beleid van de gemeente waarderen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen?**



### Tip voor de gemeente

Aan de respondenten is gevraagd of ze tips hadden om te zorgen dat alle inwoners van de gemeente Renkum mee kunnen doen. In totaal zijn er 168 tips gegeven. Tips die veelvuldig worden genoemd gaan over de communicatie vanuit de gemeente, die moet beter en gericht.

*“Beginnen met betere communicatie, ik heb nu werkelijk geen idee wat de gemeente soms uitvoert, met name op sociaal vlak.”*

*“Communicatie op inspirerende manier.. wijzen op verantwoordelijkheid van de inwoner zelf.”*

Gelinkt aan deze communicatie is het beter verspreiden van informatie, als middel worden de huis-aan-huis bladen genoemd.

*“Informatie over beleid en beslissingen weer in een huis-aan-huis blad publiceren. Sinds dat niet meer gebeurt in Hoog en Laag is die info niet meer beschikbaar. (Het alternatieve blad wordt niet of nauwelijks bezorgd in mijn wijk).”*

Om de diversiteit te laten zien aan (overige) ideeën, geven we een uitgebreide opsomming: “dat de gemeente actiever op zoek moet gaan naar mensen die hulp of ondersteuning nodig hebben, meer zichtbaar mag zijn, ondersteunen van buurtinitiatieven en vrijwilligerswerk, meer doen met buurt- en dorpsplatforms, buurtbus (die door de wijken rijdt en eventueel aanbelt bij mensen), meer aandacht voor kinderen, makkelijker en toegankelijker maken van participatie van buurtbewoners, inwoners ondersteunen bij grote ontwikkelingen, gezonde mix van mensen in de buurt die wel/niet goed voor zichzelf kunnen zorgen, meer out reaching zijn, bij mensen thuis komen (preventief, bij ingrijpende gebeurtenis), dagopvang voor ouderen, bibliotheek in elk dorp (ook als contactpunt), inventariseren behoefte doelgroepen, alles uit mensen halen en zorg bieden als nodig, meer inzicht op en anticiperen op wat er echt gebeurt in de gemeente, kennis van mensen met lichamelijke en geestelijke beperking, respecteren van privacy, betere keukentafelgesprekken, kleine lokale activiteiten ondersteunen, meer laagdrempelig zijn (niet alles in Oosterbeek concentreren), laagdrempelige ontmoetingsplekken en activiteiten creëren voor specifieke doelgroepen, gezien worden in diversiteit, beloning naar kwaliteit (Wajongers), buiten de regels durven werken, luisteren naar ervaringsdeskundigen, meer overleg met inwoners, meer bekendheid aan sociaal team, meer contacten met kdv, scholen artsen ed. zij zien heel veel, minder papierwinkel en wachttijden, digitale ideeënbus, aandacht voor modale inkomens (die het soms ook moeilijk hebben), kleinere woningen beschikbaar stellen (ivm doorstroom), per dorpskern steunpunten organiseren, meedenken en stimuleren (bv bij uit de bijstand komen), toegankelijkheid voor iedereen (rolstoel, nah, dove mensen enz.), woonvorm voor mensen met een lichte beperking.“

### Communicatie en bekendheid van voorzieningen

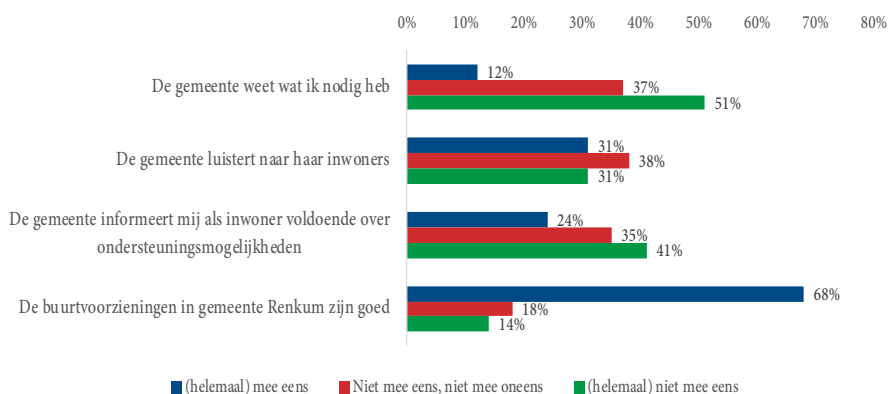
Wij legden de respondenten vier stellingen voor over de communicatie van de gemeente Renkum. Een kwart van de respondenten geeft aan hier niet genoeg over te weten om de stellingen te beantwoorden. Deze respondenten hebben we uit de analyse gehaald.

De respondenten zijn het meest positief over de buurtvoorzieningen in de gemeente: 68% is het (helemaal) eens met de stelling dat de buurtvoorzieningen in de gemeente Renkum goed zijn. Ongeveer een derde van de respondenten (31%) is het (helemaal)

eens met de stelling dat de gemeente luistert naar haar inwoners, een derde (31%) is het hier juist (helemaal) niet mee eens.

Voor de twee andere stellingen geldt dat de inwoners hier vaker negatief over zijn dan positief. Zo geeft 51% van de respondenten aan dat de gemeente niet weet wat hij/zij nodig heeft. En 41% geeft aan dat de gemeente de inwoners niet voldoende informeert over de verschillende ondersteuningsmogelijkheden (zie figuur 4).

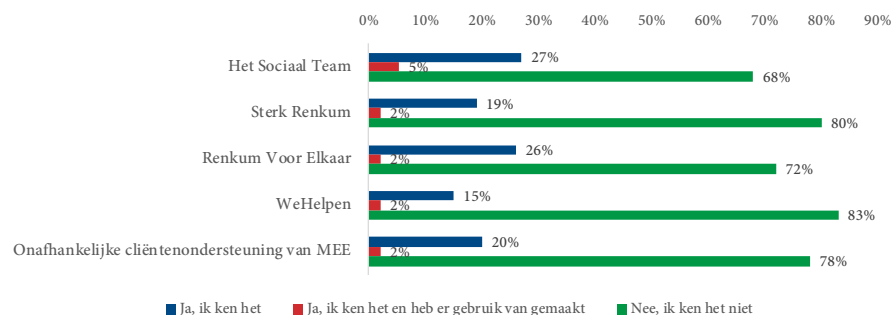
*Figuur 4: De volgende uitspraken gaan over communicatie van de gemeente Renkum en bekendheid met bepaalde voorzieningen. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?*



Er is aan de respondenten gevraagd of ze bekend zijn met en gebruik maken van bepaalde ondersteuningsmogelijkheden binnen de gemeente Renkum. Ongeveer een kwart van de respondenten is bekend met het Sociaal Team en Renkum voor Elkaar (respectievelijk 27% en 26%). Verder kent maar een vijfde MEE (20%), SterkRenkum (19%) en WeHelpen (15%).

Het gebruik van deze voorzieningen is ook erg laag onder de respondenten, het meest wordt er gebruik gemaakt van de ondersteuning van het Sociaal Team, dit is echter maar 5% van de respondenten. De andere voorzieningen zijn maar door 2% van de respondenten gebruikt (zie figuur 5).

*Figuur 5: Bent u bekend met de onderstaande mogelijkheden voor ondersteuning?*



### Mogelijke belemmeringen van de respondenten

Veel van de voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden in de gemeente kunnen hulp bieden aan mensen die beperkingen hebben of niet goed mee kunnen draaien in de maatschappij. Daarom is er aan de respondenten gevraagd of ze enige belemmeringen ervaren, daarmee zou er kunnen worden gekeken of inwoners van Renkum met een belemmering meer gebruik maken van bepaalde voorzieningen dan inwoners zonder belemmering. Echter laat tabel 2 zien dat de respondenten van de enquête bijna geen matige tot ernstige belemmering ervaren op gezondheid, lichamelijke beperking, taal/cultuur, financiën of het gevoel er niet bij te horen.

*Tabel 2: Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet helemaal mee kan doen aan het maatschappelijk leven. Kunt u aangeven of en hoe de volgende zaken u beperken om mee te doen aan de maatschappij?*

	Geen/lichte belemmering	Matige/ernstige belemmering
Algemene lichamelijke gezondheid	91%	9%
Lichamelijke beperking (moeite met bewegen)	93%	7%
Geestelijke gezondheid	96%	4%
Taal/cultuur	99%	1%
Financiën (laag inkomen)	93%	7%
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	96%	4%

#### Colofon

Opdrachtgever  
Auteurs

Gemeente Renkum  
Drs. T. Meulenkamp  
Drs. J. van den Toorn  
Drs. K. Tinnemans

Omslag  
Uitgave

L. Reches, MSc  
Ontwerppartners, Breda  
Verwey-Jonker Instituut  
Kromme Nieuwegracht 6  
3512 HG Utrecht  
T (030) 230 07 99  
E [secr@verwey-jonker.nl](mailto:secr@verwey-jonker.nl)  
I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

De publicatie kan gedownload worden via onze website:  
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-913-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2018.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction  
of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

De gemeente Renkum heeft de afgelopen jaren hard gewerkt om de transitie op te vangen en de transformatie van het sociaal domein vorm en inhoud te gaan geven. Het doel van de transformatie is goede dienstverlening voor alle inwoners binnen krimpende budgetten. De gemeente heeft hierbij acht uitgangspunten centraal staan, en heeft deze uitgewerkt in richtingen voor beleid. Het Verwey-Jonker Instituut evalueerde of de uitvoering van het vastgestelde beleid heeft geleid tot realisatie van gestelde doelstellingen. Dit deden we door betrokkenen te laten spreken over de centrale uitgangspunten in het sociaal domein. We nodigden medewerkers van de gemeente, inwoners en samenwerkingspartners uit om succesfactoren en knelpunten te benoemen en na te denken over de ingrediënten voor langdurige innovatie in het sociaal domein. Uit het onderzoek komen concrete aanbevelingen voor de gemeente Renkum om de komende jaren mee aan de slag te gaan.