

memo - actieve informatie

aan Gemeenteraad	commissie Maatschappelijke zaken	portefeuillehouder Willemien Treurniet	datum 20 december 2022
steller Patricia Savenije	afdeling Samenleving	telefoon +31629635132	e-mail P.Savenije@middelburg.nl

onderwerp
Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

Geachte leden van de raad,

Aanleiding

Met dit memo en de bijgevoegde bijlage informeren wij u over de stand van zaken van de implementatie van het Middelburgs Model voor zorg en ondersteuning. In het Implementatieplan Middelburgs Model is vastgelegd dat het college ieder half jaar aan de raad rapporteert over de voortgang van het programma. Dit is de tweede rapportage. Met ons memo van 12 juli 2022 ontving u van ons de eerste rapportage.

Informatie

Bij de bespreking van het Beleidsplan Sociaal Domein in uw commissie Maatschappelijke Zaken van 29 juni 2022, deed wethouder Treurniet het aanbod om na de zomer desgewenst een informatiebijeenkomst over het Middelburgs Model te houden. Samen met uw griffie organiseerden wij deze bijeenkomst op 14 september. We waren blij om vrijwel alle fracties te mogen verwelkomen en vonden het waardevol om op deze manier met u in gesprek te zijn over het Middelburgs Model. Het gaf ons meer inzicht in de onderdelen die voor u belangrijk zijn. Mocht u in de aankomende periode een vergelijkbare bijeenkomst op prijs stellen, dan zijn wij hier graag toe bereid.

Hieronder belichten we de belangrijkste ontwikkelingen in het programma van het afgelopen half jaar. Voor een compleet statusoverzicht van alle projecten en verdiepende informatie verwijzen we u naar de projectenmatrix in de bijlage. Aan het eind van dit memo vindt u een overzicht van de raadsstukken die voortkomen uit het Middelburgs Model. Hierin vindt u zowel de stukken die in de afgelopen periode zijn opgeleverd, als ook de stukken die u naar verwachting in de aankomende periode van ons kunt verwachten.¹

Stand van zaken projecten Middelburgs Model

Sociaal team

De afgelopen periode stonden de gesprekken met Maatschappelijk Werk Walcheren en Welzijn Middelburg in het teken van het verder verduidelijken van het gezamenlijk beeld over het sociaal team, de visie hierachter en in beeld krijgen van alle inrichtingsvragen. Op organisatieniveau is het voorgenomen besluit van de twee organisaties om per 1 januari 2024 samen te gaan in één nieuwe stichting. Het aankomende jaar, 2023, wordt een overgangsjaar waarin de organisaties al wel direct starten met een intensieve samenwerking. Voor het overgangsjaar stellen de organisaties afspraken op die worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Deze zal naar verwachting in werking treden op 1 januari aanstaande. Het voorgenomen besluit om een nieuwe stichting te vormen is voor de organisaties en het college een belangrijke mijlpaal in het samen bouwen aan het sociaal team Middelburg.

¹ Bij de behandeling van het Implementatieplan Middelburgs Model in de commissie Maatschappelijke Zaken van 9 februari 2022, zegde wethouder Doorn toe om een overzicht te maken van de verwachte (tussen)producten behorend bij het Middelburgs Model die aan de raad worden opgeleverd. Net als in het vorige memo geven we hier ook in dit memo weer gevolg aan.

onderwerp

Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

Het bestuur en management van de organisaties richt zich verder op het opstellen van het dienstverleningsconcept; een uitwerking van de wijze waarop onder andere processen, systemen, de organisatie en aansturing worden ingericht om diensten te kunnen verlenen aan de inwoners van Middelburg. Dat gaat op dit moment bijvoorbeeld over keuzes in de huisvesting, de oriëntatie op cliëntvolgsystemen en de inrichting van de teams. Een veelomvattende veranderopgave vanuit twee aparte entiteiten, terwijl ook de 'winkel' open moet blijven. De partijen erkennen dan ook dat dit een proces is dat nieuw is en zij lerende zijn. Het proces om tot het sociaal team te komen is dan ook niet lineair.

De definitie van een goed dienstverleningsconcept is een regelmatig terugkerend bespreekpunt. Een belangrijk antwoord op wanneer en hoe het goed genoeg is, ligt onder andere bij de professionals die het moeten uitvoeren en dicht bij de inwoners staan. Op uitvoerend niveau is veelvuldig ontmoeting georganiseerd om medewerkers te laten kennismaken, te informeren en te raadplegen op hun inhoudelijk expertise en hun wensen en ideeën over goede dienstverlening aan kwetsbare inwoners. Zo komt er periodiek een werkgroep met vertegenwoordiging van deze medewerkers van de twee organisaties samen. Eind november werd een dag georganiseerd waarop alle medewerkers werden bijgepraat over de ontwikkelingen maar ook actief geraadpleegd werden bij verschillende thema's.

Tevens is een aantal bijeenkomsten met medewerkers van Maatschappelijk Werk Walcheren, Welzijn Middelburg én Tim georganiseerd. Centraal daarin stond het kennis op doen van elkaars werkwijze specifiek waar het gaat om het vraagverhelderingsgesprek met een hulpvrager. Dit heeft overigens niet tot concrete (werk)afspraken geleid want het was slechts een eerste verkenning. Wel draagt het bij aan een stukje bewustwording over de verwevenheid van de sociaal team Middelburg opbouw en de dienstverlening van Tim. Vanuit het uitgangspunt dat inwoners éézelfde verhaal moeten horen, los van bij welke 'deur' je aanklopt, zal er op een later moment verder gegaan worden op de aansluiting tussen de dienstverlening van Tim en het sociaal team Middelburg. Dit geldt ook voor de aansluiting bij Orionis Walcheren. In het ontwikkelproces is ruim voldoende betrokken- en bereidwilligheid onder medewerkers om actief bij te dragen aan de sociaal team Middelburg ontwikkeling. Er ontstaat hiermee een ontwikkelproces van bestuur, management en uitvoering waarin gezamenlijk gebouwd wordt aan inrichting van dienstverlening. Het bewandelen van een dergelijk proces is voor iedereen intensief. De opstartfase van het sociaal team Middelburg zal met het opleveren en vaststellen van het verwachte dienstverleningsconcept naar een afronding kunnen gaan. Aanvankelijk was dit in de planning opgenomen voor december 2022. Deze deadline zal iets doorschuiven naar begin 2023.

Vernieuwen burgerplatform – Mijnbuurtje

In de vorige periode voerden we een verkenning uit naar de geschiktheid van het communityplatform Mijnbuurtje. Hieruit kwam naar voren dat de aanpak in sterke mate aansluit bij de behoefte van de gemeente Middelburg om als ondersteunende tool en aanpak te dienen voor het versterken van de sociale cohesie in wijken en buurten. Het platform biedt ook een sociale kaart module die gemakkelijk is in gebruik en onderhoud. Het bijzondere van Mijnbuurtje is dat er gewerkt wordt met buurtverbinders (inwoners en professionals). Daarmee is Mijnbuurtje behalve een online tool ook een fysieke tool die ondersteunt in gemeenschapsvorming. Het nut van Mijnbuurtje blijkt onder andere uit onderzoek van de Radboud Universiteit, waarin naar voren komt dat het aantal contacten tussen inwoners onderling toeneemt door het gebruik ervan.

Gezien de positieve uitkomsten van de verkenning, is in het afgelopen half jaar het voorbereidingstraject voor de aanschaf van de applicatie doorlopen en afgerond en is overgegaan tot gunning. In de komende periode wordt Mijnbuurtje geïmplementeerd. Het implementatietraject bestaat onder andere uit bijeenkomsten voor inwoners, het werven en trainen van buurtverbinders, het vullen van de sociale kaart en het inrichten en uitvoeren van de communicatiecampagne.

Verbeteren Onafhankelijke cliëntondersteuning - Meedenkers

Het verbeteren van de communicatie over onafhankelijke cliëntondersteuning en het verbeteren van de vindbaarheid en bereikbaarheid waren de belangrijkste verbeterpunten die uit de inwonerenquête naar voren kwamen. Op 14 november startten we daarom de communicatiecampagne 'Meedenkers' die erop gericht is meer bekendheid te geven aan de beschikbare cliëntondersteuning in Middelburg. In de komende periode volgen we hoe de campagne ontvangen wordt en welke effecten deze heeft op de vraag naar cliëntondersteuning. Samen met de uitvoeringsorganisaties werken we daarnaast aan het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.

onderwerp

Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

Dat doen we onder andere door het beter structureren van het werkproces van de Meedenkers en het organiseren van supervisie en scholing.

Versterken ondersteuningsstructuur in en om het onderwijs.

Middelburg zet de NPO middelen die zij tot haar beschikking heeft – ruim 1 miljoen euro - in om een flinke impuls aan te geven aan het versterken van de ondersteuningsstructuur in het onderwijs. Hoewel het om tijdelijke middelen gaat, vinden we het belangrijk dat de inzet ervan bijdraagt aan het structureel versterken van de mogelijkheden om kansrijk op te groeien in onze gemeente. De subsidieregeling voor de NPO middelen die we in de vorige periode opstelden, is daarom gericht op het versterken van de ondersteuningsstructuur in het onderwijs.

Het college was blij met de ruime hoeveelheid subsidieaanvragen die de bekendmaking van de subsidieregeling opleverde. Alle aanvragen werden in de afgelopen periode getoetst aan de regeling. Samenwerking tussen organisaties was een belangrijk criterium in de beoordeling van de aanvragen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot aanvragen van een groep organisaties die samen gaat werken aan de ontwikkeling van één gezamenlijke ondersteuningsstructuur in het onderwijs. Betrokken partijen zijn Emergis Preventie – 1NUL1, Maatschappelijk Werk Walcheren, Welzijn Middelburg, GGD Zeeland en Halt. In november zijn de beschikkingen verzonden. De organisaties starten per 1 januari 2023 met de inrichting.

Nieuwe contracten Wmo

In onze vorige stand van zaken memo meldden wij dat we de nieuwe contracten voor de Wmo op 1 juli 2023 wilden laten ingaan. Gaandeweg de voorbereiding hiervan zien we echter een steeds groter wordend capaciteitsvraagstuk. Als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt is het de vraag of er überhaupt wel voldoende capaciteit in de markt beschikbaar zal blijven. Of het in die context verstandig is om de huidige contracten open te breken en opnieuw aan te besteden willen we nader overwegen. We willen daarom eerst nader onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om een kwaliteitsslag te maken door de huidige contracten te verbeteren. Daarnaast willen wij verkennen hoe om te gaan met het oplopend tekort aan zorgcapaciteit. Dit betekent dat we de nieuwe contractering *on hold* zetten, totdat we hier meer duidelijkheid over hebben.

Monitoring- en evaluatie Middelburgs Model

Binnen de in het implementatieplan opgestelde sturingsfilosofie voor het Middelburgs Model werd vastgelegd dat op een later moment een monitoring- en evaluatiekader voor het Middelburgs Model zou worden ontwikkeld. Dit moet dienen als leer- en ontwikkelinstrument en kan gemeente en partners helpen om de doelmatigheid van het Middelburgs Model te vergroten. Het monitoring- en evaluatieontwerp moet straks zowel richting geven aan de gewenste managementinformatie aan gemeente en uitvoerende organisaties als ook input leveren voor rapportages richting de raad.

Op 27 september ging het ontwikkelen van het monitoring- en evaluatieontwerp van start met een dialoogsessie voor raadsleden, maatschappelijke partners, de Adviesraad Sociaal Domein en betrokken ambtenaren. Tijdens deze bijeenkomst in wijkcentrum het Palet konden deelnemers hun wensen en verwachtingen ten aanzien van de informatievoorziening rondom het Middelburgs Model uitspreken. In verschillende werksessies gingen zij in gesprek over de vraag wat het succes van het Middelburgs Model bepaalt en wat voor hen de norm voor succes is.

Een belangrijke uitkomst van de avond waren verschillende sets van indicatoren waarop aanwezig het Middelburgs Model straks graag gemonitord willen zien. Dat ging bijvoorbeeld over tevredenheid bij jeugdigen en ouders over de ondersteuningsstructuur in het onderwijs, over het aantal inwoners onder de potentiële doelgroep dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning, of over het aantal verwijzingen van sociaal team naar voorliggende voorzieningen.

Als vervolg op de dialoogsessie wordt de daarin verzamelde input op dit moment in verschillende werksessies met uitvoerende partijen verder uitgewerkt. De geformuleerde sets van indicatoren worden daarin gematched met mogelijke bronnen die gebruikt kunnen worden om te rapporteren over de indicatoren. Vragen die daarbij komen kijken zijn onder andere: over welke registratiegegevens beschikken we al, moeten we nieuwe gegevens gaan registreren, kunnen de gegevens gemakkelijk opgehaald worden of is daarvoor periodiek aanvullend onderzoek nodig, moeten er nieuwe afspraken gemaakt worden over dataverzameling met uitvoerders?

Het college verwacht het monitoring- en evaluatieontwerp in het eerste kwartaal te kunnen vaststellen en ter informatie aan de raad te sturen.

blad

4 van 6

onderwerp

Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

Overzicht (voorziene) raadsstukken Middelburgs Model

In onderstaand overzicht geven we alle raadstukken weer die voorvloeien uit de implementatie van het Middelburgs Model. Dat doen we merendeels op projectniveau en voor een aantal onderdelen op het niveau van programmasturing. U vindt hierin de stukken die al aan de raad verzonden zijn en de stukken die u in de komende periode kunt verwachten. Dit overzicht is niet limitatief. Mocht het college van mening zijn dat er in de tussentijd aanvullende informatie naar de raad moet, dan zullen wij niet nalaten u dit te doen toekomen. Mocht uw raad behoefte hebben aan tussentijdse informatie, dan zullen we hier als college zo veel als mogelijk gehoor aan geven. Zie volgende pagina.

onderwerp
Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

	Maand	Activiteit	Door college aangeboden raadsproduct
	2021		
	November	A2. Wijknetwerken	Memo actieve informatie Tussenevaluatie wijknetwerken.
	2022		
G	Maart	B4. Versterken samenwerking sociaal-medisch domein.	Memo actieve informatie Kansrijke Start Middelburg.
E	Mei	B3. Versterken ondersteuningsstructuur in en om het onderwijs.	Memo actieve informatie Subsidieregeling NPO middelen.
R	Juni	A1. Versterken en vernieuwen algemene voorzieningen	Raadsvoorstel Beleidsplan sociaal domein.
E	Juli	Programmasturing	Eerste memo actieve informatie Stand van zaken Middelburgs Model.
E	Juli	B2. Verbeteren onafhankelijke cliënt-ondersteuning.	Memo actieve informatie Plan van aanpak Onafhankelijke Clientondersteuning.
D	September	Programmasturing	Informatiebijeenkomst Middelburgs Model gemeenteraad
	September	Programmasturing	Dialogsessie raad monitoring- en evaluatieontwerp Middelburgs Model.
	November	B2. Verbeteren onafhankelijke cliënt-ondersteuning	Memo actieve informatie Meedenkers campagne
V	December	Programmasturing	Tweede memo actieve informatie Stand van zaken Middelburgs Model
E	2023		
R	Januari	A2. Wijknetwerken	Memo actieve informatie tussenevaluatie wijknetwerken
W	Februari	B1. Ontwikkelen sociaal team	Memo actieve informatie dienstverleningsconcept sociaal team
A	Februari	Programmasturing	Memo actieve informatie Monitoring- en evaluatieontwerp Middelburgs Model
C	Maart	C2. Verbeteren toegang	Memo actieve informatie Koersdocument TIM.
H	Maart	B4. Versterken samenwerking sociaal-medisch domein.	Memo actieve informatie Kansrijke Start
T	Juni	Programmasturing	Derde memo actieve informatie Stand van zaken Middelburgs Model.
	December	Programmasturing	Vierde memo actieve informatie Stand van zaken Middelburgs Model.

blad

6 van 6

onderwerp

Tweede memo actieve informatie Middelburgs Model

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Middelburg,
de secretaris de burgemeester

mr. A. van den Brink mr. H.M. Bergmann