

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

Adviesraad Sociaal Domein  
[secretariaat@adviesraadsociaaldomein-delft.nl](mailto:secretariaat@adviesraadsociaaldomein-delft.nl)

VERZONDEN - 6 DEC. 2019

Datum  
03-12-2019  
Ons kenmerk  
4113735  
Uw brief van

Onderwerp  
Bestuurlijke reactie Tussenbalans II

Uw kenmerk

Bijlage

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

We hebben uw rapport Tussenbalans II met veel aandacht tot ons genomen. De toegankelijkheid van onze dienstverlening is een zeer relevant onderwerp en we vinden het waardevol dat het rapport mede op basis van signalen uit de stad tot stand is gekomen. U somt in het rapport een aantal bevindingen op dat van belang is voor de gemeente en uitvoeringsorganisaties. U geeft aan dat er veel goed gaat in Delft, dat het beleid erop gericht is om zorg dicht bij de burgers te brengen, maar dat de praktijk weerbarstig kan zijn, waardoor alsnog knelpunten kunnen ontstaan. Wij onderkennen die constatering en werken graag pro-actief aan het zoveel mogelijk wegnemen van deze knelpunten. Wij beseffen daarbij dat het onmogelijk is om alle knelpunten voor elke burger weg te nemen en moeten daarom afwegen waar onze inzet een optimaal effect heeft.

Wij hebben de meest betrokken organisaties, Delft voor Elkaar en Delft Support, om een reactie gevraagd. Onze gedeelde opvatting is dat het rapport veel aanknopingspunten biedt en raakt aan een kerndoel van beide organisaties en de gemeente, namelijk toegankelijk zijn voor de Delftenaar die een beroep op ons wil doen.

Omdat het toegankelijk maken en houden van onze dienstverlening voor alle Delftenaren een proces is dat continue aandacht vraagt van zowel de gemeente als de betrokken organisaties, denken wij dat alleen een puntsgewijze reactie op dit advies niet afdoende is. Dit doet wat ons betreft namelijk geen recht aan het gezamenlijk belang van gemeente en belangrijke partners in het sociaal domein. Wij willen voorts opmerken dat er nog veel meer ontwikkelingen in het sociaal domein gaande zijn die raakvlakken hebben met de genoemde aandachtspunten, maar waar wij hier niet op ingaan om de beantwoording overzichtelijk te houden.

Wij stellen voor om in samenwerking tussen uitvoerende organisaties, de ASD en de gemeente een werksessie te organiseren rond dit thema. Hierin kunnen we uitvoeriger stilstaan bij de bevindingen van de Tussenbalans II en kunnen we met de betrokken partijen dieper ingaan op (een deel van) de geschetste oplossingsrichtingen en de mogelijkheden om deze in de praktijk

te brengen. Wij denken dat - door dit breed met de betrokkenen te bespreken - en hier gerichte acties aan te koppelen, het meeste resultaat geboekt kan worden en dat dit goed is voor het wederzijds begrip.

Hieronder gaan wij in op uw aandachtspunten:

1. Informatievoorziening

- Overzichtelijke sociale kaart

Op de website van Delft voor Elkaar is de Delftse Kaart te vinden; de sociale kaart van Delft. Ook wij zien verbetermogelijkheden voor wat betreft de sociale kaart. Vandaar dat we een opdracht hebben uitgezet om tot een nieuwe sociale kaart te komen. Als er vanuit de signalen bij de ASD concrete verbeterpunten zijn, dan vernemen wij deze graag om deze nog mee te kunnen geven aan de opdrachtnemer.

- Informatie en communicatie beter toegespitst op verschillende doelgroepen, vanuit het perspectief van de hulpzoeker.
- Bereik van doelgroepen via verschillende kanalen.
- Specifieke aandacht voor kwetsbare burgers die niet of minder goed in staat zijn om informatie op te nemen en te verwerken.

Deze drie aandachtspunten worden – mede naar aanleiding van het eerdere gesprek van Delft voor Elkaar en Delft Support met de ASD – opgepakt en zoveel mogelijk uitgevoerd. Blijvende aandacht heeft het juist doorverwijzen tussen Delft voor Elkaar en Delft Support op basis van de zorgvraag vanuit de hulpzoeker. Om de doelgroepen zoveel mogelijk te bereiken worden verschillende kanalen gebruikt. Zo zijn er infographics over de WMO en de Jongerenacademie gemaakt, staat er sinds 3 november jl. een advertentie van Delft Support in de Stadskrant, is een nieuwe flyer ontwikkeld voor Meldpunt Bezorgd en is en wordt het taalgebruik in de uitingen van de verschillende partijen vereenvoudigd. Wij staan uiteraard altijd open voor tips voor verdere verbeteringen.

2. Bereikbaarheid van de gemeente

- Betere telefonische bereikbaarheid via het algemene telefoonnummer 14015.

Op basis van de constatering die in de tussenbalans worden gedaan over bijvoorbeeld de telefonische dienstverlening stellen we voor om een nader onderzoek te doen op basis van de methode van klantreizen. Dit is een methodiek die bij de gemeente reeds gebruikt wordt. Een klantreis is de reis langs organisatie-onderdelen en diensten die een persoon aflegt. Het is een praktische en bewezen methode om dienstverlening klantgedreven te maken. Op basis van deze klantreis kunnen we waar nodig gericht verbeteringen aanbrengen.

- herkenbare, fysieke plekken waar burgers via direct telefonisch of persoonlijk contact terecht kunnen.
- Beter positionering van Delft voor Elkaar en Delft Support als de belangrijkste toegangs-organisaties, meer laagdrempelige inlooptmogelijkheden in de wijken.

Delft voor Elkaar heeft in alle wijken in Delft een (of meerdere) wijkcontactpunten ingericht. Delft voor Elkaar maakt hierin keuzes uitgaande van waar hun inzet de meeste toegevoegde waarde heeft en met als uitgangspunt het financiële kader dat zij hebben. Omdat de wijkcontactpunten nog niet altijd even goed worden gevonden en bezocht zet Delft voor Elkaar vanaf 2020 in op het beter bekend maken van en het investeren in de wijkcontactpunten die er nu al zijn.

### 3. Deskundigheid van medewerkers

Op het gebied van:

- Feitelijke kennis en informatie over voorzieningen, regelingen, procedures enzovoort, zodat inwoners adequaat geholpen en verwezen worden.
- Houding en vaardigheden zoals inleven, zich verplaatsen in de burger die ondersteuning vraagt, checken of de ander het begrepen heeft.

Vanuit verbetering van dienstverlening hebben we continu aandacht voor de houding en gedrag van medewerkers. Hier bieden we ook gerichte opleidingen voor. Zoals wij ook bij de reactie op punt 2 hebben aangegeven, zou de methodiek van klantreizen ons kunnen helpen om gericht verbeteringen aan te brengen. Wij willen hier dan ook, in overleg met Delft Support en Delft voor Elkaar, mee aan de slag gaan. Daarnaast worden vanuit de Citydeal Eenvoudig Maatwerk (een project van verschillende ministeries en gemeenten) voorstellen gedaan voor eenvoudige oplossingen voor complexe problemen van inwoners.

### 4. Samenwerking

Met name:

- Goede overdracht bij doorverwijzing, checken of de vraag wordt opgepakt.

Dit aandachtspunt heeft ook betrekking op de onder punt drie genoemde deskundigheidsbevordering van medewerkers. Wij nemen dit daarin mee.

- Meer integrale en samenhangende aanpak bij meervoudige problematiek.

Om deze problematiek op te pakken zijn is het sociale team ontstaan. Als hier concrete verbetervoorstellen voor zijn, dan is dit een onderwerp dat zijn beslag kan krijgen tijdens de eerdergenoemde werksessie..

- Duidelijke afspraken tussen gemeente, Delft Support en Werkse! zodat onnodige procedures voorkomen worden.

Momenteel zijn er reeds duidelijke afspraken tussen gemeente, Delft Support en Werkse! Wij zullen naar aanleiding van uw rapportage het gesprek aangaan hoe beter kenbaar gemaakt kan worden welke informatie onderling gedeeld wordt.

### 5. Cliëntpositie

Op het gebied van:

- Informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Procedures voor klacht en bezwaar.

Uw signaal over cliëntondersteuning wordt ondersteund door in opdracht van de gemeente Delft uitgevoerd onderzoek, waaruit blijkt dat de onbekendheid met de mogelijkheden voor cliëntondersteuning groot is (ongeveer 70 %). Terecht vraagt u hier aandacht voor. In 2020 zullen wij een verkenning gaan uitvoeren hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning beter gepositioneerd kan worden en hoe de samenwerking tussen Delft Support en Delft voor Elkaar hierin verbeterd kan worden, om de positie van de cliënt te versterken. Wij stellen u uiteraard op de hoogte van de uitkomsten van deze verkenning.

Bij de start van Delft voor Elkaar is met goede redenen gekozen om cliëntondersteuning breed in te zetten (ook voor maatschappelijk werk en ouderenadvies), omdat individuele ondersteuning voor een bredere groep inwoners nodig is dan de primaire doelgroep van stichting MEE. De kracht van een algemene voorziening zoals Delft voor Elkaar is dat deze onafhankelijk een brede kwetsbare doelgroep adviseert en bijstaat om hen te helpen om de consequenties van voor hen ingewikkelde keuzes te overzien. De titel cliëntondersteuner zoals Delft voor Elkaar deze nu hanteert behoeft mogelijk extern een heroverweging naar aanleiding van dit signaal. Om de zichtbaarheid en vindbaarheid van Delft voor Elkaar te verbeteren is een communicatieplan opgesteld. Hierin is ook communicatie over de onafhankelijke positie van Delft voor Elkaar ten opzichte van de gemeente opgenomen.

Naast de ondersteuning vanuit de WMO kan ook het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR) ondersteuning bieden bij sociaal juridische vraagstukken. Een cliënt die bezwaar zou willen maken tegen een beschikking of die een klacht wil formuleren kan het ISR om hulp vragen. Het ISR is weliswaar onderdeel van de gemeente, maar tegelijkertijd is haar onafhankelijkheid geborgd door een begeleidingscommissie.

Voor jongeren is er nog de mogelijkheid van cliëntondersteuning door middel van de JIM (Jouw Ingebracht Mentor)-aanpak. Met deze aanpak kan een steunfiguur (bijvoorbeeld een buurtbewoner of een oom/tante) worden ingebracht die contact heeft met de professionals en die het vertrouwen van de jongere heeft en door de ouders als ondersteunend wordt ervaren. Dit past binnen de aanpak binnen jeugdhulp om meer gebruik te maken van het eigen netwerk.

## 6. Sociale Cohesie

Denk aan:

- Meer ontmoetingsmogelijkheden, bijvoorbeeld zoals bankjes in de buurt, maar ook buurthuizen/buurtkamers waar mensen binnen kunnen lopen.

Binnen de gemeente is bijvoorbeeld de coalitie 'Eén tegen eenzaamheid' opgericht die met gerichte voorstellen voor interventies komt om eenzaamheid tegen te gaan. Ontmoetingsplekken in de breedste zin van het woord – vaak juist gekoppeld aan een activiteit – maken daar onderdeel van uit. In eerste instantie gaat het eerder om het beter benutten van het huidige aanbod (ontsluiten, bekendmaken, vervoer organiseren) dan dat er aan het ontwikkelen van nieuw aanbod wordt gedacht. Ook het kijken naar de inrichting van de openbare ruimte is een onderwerp voor deze coalitie. Daarnaast wordt gekeken naar de profielen van de huidige wijkcentra en op welke wijze zowel het gebruik als de uitstraling en inrichting beter kan

Datum  
03-12-2019  
Ons kenmerk  
4113735

aansluiten bij de behoeftes van de (toekomstige) gebruikers. Dit moet ook bijdragen aan meer ontmoetingsmogelijkheden voor bewoners in hun eigen wijk.

In het kader voor samenwerking met Delft voor Elkaar is de opgave 'het vergroten van de sociale cohesie' opgenomen met het doel om drempels van bewoners te verlagen om mee te doen en om ontmoeting te stimuleren en faciliteren. Dit resulteert mede in ontmoetingsplekken van verschillende aard en omvang.

- Stimuleren en steunen van initiatieven van bewoners en in de wijken.

Binnen de gemeentelijke organisatie bestaat hiervoor sinds enkele jaren het Netwerk Maatschappelijke Initiatieven. De ambtenaren in dit netwerk spannen zich actief in om bewoners en organisaties te helpen hun initiatieven verder te brengen. Wij zien dat deze medewerkers steeds beter gevonden worden.

Daarnaast is de stimuleringssubsidie bij uitstek een instrument om organisaties financieel te helpen en waarbij ook initiatieven van bewoners en in de wijken mede worden gefinancierd. Ook wordt door de gemeente een cursus crowdfunding aangeboden (via Voor je Buurt) en wordt actief gezocht naar organisaties die daaraan mee willen doen. De gemeente draagt – samen met Fonds 1818 – tevens financieel bij.

De Delftse fondsen steunen diverse organisaties en initiatieven die Delft prettiger voor iedereen maken, bijvoorbeeld zinvol vrijwilligerswerk, mentorprojecten voor brugklassers, vakantieactiviteiten, sporten voor kinderen en taallessen. Op de gezamenlijke website [www.delftsefondsen.nl](http://www.delftsefondsen.nl) laten deze fondsen zien wie ze zijn en wat ze precies doen.

Wij spreken graag verder met u over de concretisering van het bovenstaande voorstel om een werksessie te organiseren en danken u voor de nuttige aandachtspunten waar we als gemeente en andere organisaties in het sociaal domein verder aan kunnen werken.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

**ir. S.M. Brandligt I.b.**

, secretaris

**dr. M. Berger, I.s.**

