

Raadsvoorstel en besluitnota

Onderwerp

Versterking gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag

Gevraagd besluit

1. Akkoord te gaan met de hierbij voorgestelde beleidsprioritering langs de 8 actielijnen die VNG en rijk hieromtrent hebben geformuleerd en die richting geven aan de besteding van de bij de Burap verwerkte POK-middelen voor 2022 van in totaal € 849.000 en van de in de Kaderbrief 2023 verwerkte POK-middelen voor zover deze meerjarig zijn ontvangen, zijnde de middelen voor:
 - het (verder) vormgeven van zes lijnen voor rechtsbescherming;
 - het systeemleren, samen met Instituut Publieke Waarde, te implementeren;
 - het realiseren van een verregaande samenwerking van jeugd- en wijkteams door het realiseren van een gezinsaanpak; en
 - het integraal werken binnen het Sociaal Domein en de implementatie van het wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek te borgen.
2. Kennis te nemen van het bestedingsvoorstel van het Zorg- en Veiligheidshuis voor de middelen (€ 183.000 structureel) ten behoeve van de aanpak van personen met (hoog) risicovol verward gedrag.

Geheimhouding op grond van de Gemeentewet

Openbaar

Kernverhaal

De Toeslagenaffaire laat zien dat rechtvaardige dienstverlening en goede rechtsbescherming geen vanzelfsprekendheden zijn. Alle overheidsdiensten, zeker ook de gemeenten, voelen de urgentie om de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities te verbeteren en het geschade vertrouwen in de overheid te herstellen. Goede dienstverlening blijkt een belangrijke voorwaarde voor vertrouwen in de overheid, ook in de gemeente Zaanstad.

Het Rijk heeft hiervoor omvangrijke POK-middelen beschikbaar gesteld. In een separaat voorstel is aan de raad in het kader van haar kaderstellende bevoegdheid een nadere beleidsprioritering voorgelegd. Daarmee kan de uitvoering hiervan door het college al voor de uitwerking van de Burap/Kaderbrief in de Narap respectievelijk begroting legitiem worden opgepakt.

Inleiding

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren. Het kabinet stelt onder andere voor om de uitvoeringscapaciteit bij de overheid te versterken en extra ondersteuning te bieden aan inwoners in kwetsbare posities. Dit is een gezamenlijke opdracht voor het Rijk, de uitvoeringsorganisaties en de medeoverheden.

Hiervoor heeft het rijk structureel aanvullende middelen vrijgemaakt. Voor gemeenten is per direct tot en met 2027 per jaar € 150 miljoen beschikbaar. De gemeente Zaanstad heeft voor 2022 een bedrag van € 1.345.000 ontvangen, waarvan delen meerjarig zijn toegekend. Over de besteding van de decentralisatie-uitkering bestemd voor systeemleren heeft het college reeds een besluit genomen waarover de raad is geïnformeerd. De besluitvorming over de decentralisatie-uitkering ten behoeve van personen met verward gedrag is, conform regionale afspraken, voorbehouden aan het regionaal Bestuurlijk Overleg Zorg en Veiligheid.

Met het voorliggende raadsbesluit aangaande de prioritering van de inzet van het resterende bedrag ad. € 849.000, wordt de allocatie die in de Burap 2022 en Kaderbrief 2023 al aan de raad is voorgelegd, verder uitgewerkt. Om het om een aanzienlijk bedrag en een politiek

gevoelig onderwerp gaat, ziet het college de verdere prioritering als een kaderstellende raadsbevoegdheid en geen uitvoeringsbevoegdheid.

De verwachting is dat de benodigde transitie in de dienstverlening niet in 2027 zal zijn voltooid. De VNG en het rijk hebben daarom afgesproken vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over de financiering voor de periode na 2027.

Kader

De Toeslagenaffaire laat zien dat rechtvaardige dienstverlening en goede rechtsbescherming geen vanzelfsprekendheden zijn. Alle overheidsdiensten, zeker ook de gemeenten, voelen de urgentie om de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities te verbeteren en het geschade vertrouwen in de overheid te herstellen. Goede dienstverlening blijkt een belangrijke voorwaarde voor vertrouwen in de overheid, ook in de gemeente Zaanstad.

In gesprekken met gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire geven zij ook aan dat het vertrouwen in de overheid ernstig is geschaad en dat het tijd kost om dit te herstellen. De gemeente staat ook het dichtst bij de inwoners en de professionals van de Sociale Wijkteams en/of Jeugdteams ondersteunen hen op de momenten dat dit gewenst is. Samen met diverse partners willen we het vertrouwen verbeteren zodat we zoveel mogelijk naast de inwoners staan.

Met de POK-middelen kan de gemeente de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities versterken in lijn met de gemeentelijke visie op dienstverlening. Het doel van de middelen is extra ondersteuning van de inwoners in kwetsbare posities en voorkomen dat inwoners in zo'n positie terecht komen. De gemeentelijke POK-middelen zijn toegekend in het kader van:

- Meer capaciteit voor de uitvoering van de dienstverlening in de gemeente Zaanstad;
- Extra ondersteuning door de gemeente Zaanstad voor mensen met complexe problematiek;
- Bij meervoudige problematiek betere coördinatie tussen de uitvoerders in de gemeente Zaanstad;
- Versterken van het leervermogen in de gemeente Zaanstad om de uitvoering continu te verbeteren.

Argumenten

Eén van de lessen uit de kinderopvangtoeslagaffaire is dat, onder andere door financiële problemen, er een opeenstapeling van problemen kan ontstaan bij meerdere leden van een gezin. Problemen bij de ouders hebben hun weerslag op de kinderen en kunnen de opvoedvaardigheden van de ouders beïnvloeden. Over 2021 zijn er ruim 450 gezinnen die zowel bij het jeugdteam als bij het sociaal wijkteam in beeld zijn. Wat we ook zien is dat problemen bij de ouders ervoor zorgen dat er een beroep op de jeugdzorg wordt gedaan, zoals in geval van een vechtscheiding. We hebben sinds de decentralisatie veel geleerd in de aanpak van complexe casuïstiek maar we zijn er nog niet. In dit voorstel gaan we in op extra inzet om de coördinatie op gezinnen met complexe problemen te verbeteren en zetten we tevens in op het leren van deze casuïstiek.

Om de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities over de volle breedte te kunnen versterken is tussen de VNG en het rijk een verdeling langs acht actielijnen uitgewerkt:

1. Digitale overheid;
2. Rechtsbescherming;
3. Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken;
4. Versterking wijkteams;
5. Integraal werken in het sociaal domein;

6. Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming;
7. (Hoog) risicovol verward gedrag;
8. Gemeentelijk ondersteuningsprogramma.

1. Digitale overheid

Ondersteuning van inwoners die digitaal minder vaardig zijn, invoering Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de gemeentelijke bibliotheken en versterking en vereenvoudiging van de overheidsbrede digitale dienstverlening. De middelen voor de IDO's in de gemeentelijke bibliotheken worden via de Koninklijke Bibliotheek over alle gemeentelijke bibliotheken verdeeld. Er is geen verdere inzet van de gemeente Zaanstad noodzakelijk.

2. Rechtsbescherming (€244.000 in 2022 oplopend naar €278.000 in 2026)

Toegang tot het recht is een basisvoorwaarde voor een goed functionerende rechtsstaat. Maar rechtsbescherming is meer dan alleen het openstellen van bezwaar- en beroepsprocedures tegen de overheid.

Werken bij de overheid staat per definitie in het teken van rechtsbescherming. Het gaat daarbij om beginselen die richting geven aan de inrichting van de rechtsstaat. Zoals het beginsel dat niet alleen de burgers maar ook de overheid gebonden is aan het recht, het beginsel van de machtscheiding waarmee wordt voorzien in diverse checks-and-balances, machten en tegenmachten. We danken er de parlementaire controle, de onafhankelijke rechter en de onafhankelijke rechtspraak aan. Daarnaast is er nog het beginsel van de dienende overheid, dat betekent dat de overheid er is voor de burgers en de samenleving, en niet voor zichzelf. Dat rechtsstatelijk besef biedt goede kansen op een leefbare samenleving die voortdurend invulling geeft aan vrijheid, rechtvaardigheid, rechtszekerheid, rechtsgelijkheid, empathie en medemenselijkheid. Het is belangrijk dat mensen dichtbij ondersteuning hebben om de weg te vinden en hun recht te kunnen halen, bijvoorbeeld wanneer ze verdwalen tussen uitvoeringsinstanties. Er is bij het ministerie van JenV een programma rechtsbijstand waarin met partners wordt gewerkt aan een stelselvernieuwing. Mede in opvolging van de POK wordt gewerkt aan een robuust rechtsbeschermingsstelsel dicht bij de burger. Gemeenten zijn daarin belangrijke partners. De resultaten van de aanpak door gemeenten zijn:

1. Toegang versnellen: inwoners hebben sneller en makkelijker toegang tot voorzieningen en rechtsbescherming en verdwalen niet langer tussen uitvoeringsinstanties.
2. Betere gemeentelijke juridische dienstverlening: voor inwoners is voldoende juridische ondersteuning beschikbaar, zowel in de vorm van eerstelijns juridische ondersteuning als in de versterking van de gemeentelijke ombudsfunctie.
3. Pilots robuuste rechtsbescherming: kennis over effectieve rechtsbescherming wordt door gemeenten hergebruikt. Gemeenten hoeven niet elk het wiel zelf uit te vinden. In pilots zijn effectieve (nieuwe) werkwijzen voor rechtsbescherming ontwikkeld, gemeenten zijn ondersteund in het in gebruik nemen van die werkwijzen en gemeenten leren van elkaar.

Onder onderdeel Rechtsbescherming willen wij dan ook de rechtsbescherming verder vorm geven. Gelukkig gaat er al veel goed. Zo hebben we onze mediators ingezet in een pilot samen met de belastingdienst en de sociale wijkteams. In een driegesprek (gedupeerde ouder kinderopvangtoeslagaffaire, persoonlijke zaakbehandelaar belastingdienst en regisseur SWT) trad de mediator op als gespreksleider. Zeer waardevol voor alle betrokkenen. Maar we willen meer inwoners bereiken en we nemen daarbij de volgende uitgangspunten in acht:

- we zorgen dat inwoners altijd in contact kunnen komen met de overheid;
- in de uitvoering moet ruimte zijn om af te wijken van regels als de gevolgen voor inwoners onevenredig groot zijn (menselijke maat);
- we zorgen voor een betere, verantwoorde overheidsincasso en andere instrumenten die

ingrijpen in de levens van inwoners, met oog voor de menselijke maat;

- er zijn goede gespreksmogelijkheden bij botsende rationaliteiten en belangen;
- we zorgen voor grotere transparantie, waarborgen van publieke waarden en beginselen van behoorlijk bestuur en verantwoording.

Dit werken we uit in de volgende zes lijnen voor Rechtsbescherming:

1. Verbeteren juridische kwaliteit door vergroten/creëren van meer besef bij (nieuwe én bestaande) medewerkers over wat het betekent als je bij de overheid werkt, impact van besluiten en basale kennis Algemene wet bestuursrecht. Dit geldt zowel voor medewerkers binnen de gemeente alsmede medewerkers van relevante uitvoeringsorganisaties.
2. Vergroten van het leervermogen van de organisatie om de uitvoering continu te verbeteren. Het gaat hier om een manier van systeemleren. De visie op dienstverlening ziet op een 5 tal uitgangspunten voor dienstverlening. Om de (rechts)positie van de inwoners te versterken, vullen wij de visie aan met systemisch/cyclisch leren. Voorgesteld wordt ter uitvoering van systemisch leren in die visie te starten met de kennis uit klachten, WOB-verzoeken en bezwaren te benutten.
3. Fysiek informatiepunt (pilot start in Q1) robuuster inrichten en ook toegankelijk te maken voor inwoners die een grotere afstand hebben tot de overheid. Vanaf 7 februari 2022 is de gemeente Zaanstad een proef gestart met een fysiek informatiepunt in de hal in het gemeentehuis. Het informatiepunt is een warme ontmoetingsplek voor inwoners en ondernemers van Zaanstad waar de bezoeker voelt dat de gemeente streeft naar de menselijke maat. Er moet ruimte zijn voor het snel helpen van een bezoeker, maar ook voor het voeren van een persoonlijk gesprek waarbij gelegenheid is om door te kunnen vragen als niet direct duidelijk is waar de burger voorkomt.
4. Om volwaardig mee te kunnen doen in onze samenleving moet iedereen kunnen begrijpen wat de overheid schrijft of zegt. Dit heeft voor een belangrijk deel te maken met de begrijpelijkheid van brieven. Uit onderzoek (2017) bleek dat het grootste deel van onze brieven op een te hoog taalniveau zijn geschreven. Daarmee ontstaat niet alleen onduidelijkheid over wat de ontvanger moet weten of doen, maar ook een afstand tussen overheid en inwoner. Als overheid willen we toegankelijk zijn en vertrouwen wekken; begrijpelijke brieven spelen hierbij een belangrijke rol. Via het programma Helder!Zaans streven we naar het schrijven op taalniveau B1, met name in onze communicatie naar buiten toe (brieven, website, e-mails). Door een deel van de POK gelden hiervoor te reserveren is het programma Helder!Zaans structureel geborgd.
5. De inzet van mediation ter voorkoming van én bij escalatie van conflicten heeft zich inmiddels bewezen. Het belang van het voorkomen van conflicten, bezwaren en juridische procedures blijkt onder andere uit de media aandacht, de vele WOB verzoeken en raadvragen die worden ingediend. Als Zaanstad staan we onder andere voor een grote strategische woningbouw opgave met veel dicht stedelijke (nieuw) bouw. Het is nodig om zaken aan de 'voorkant' goed te regelen. Dan gaat het bijvoorbeeld om adequate participatie bij nieuwbouw projecten en tijdig contact met inwoners en organisaties. Maar ook om transparante en duidelijke (niet conflict verhogende) informatievoorziening naar inwoners. Mediators zetten interventies in, die voorkomen dat klachten of conflicten escaleren. Dit doen zij door het ophalen van onderliggende belangen bij inwoners en organisaties. Het is nu tijd om daarvoor goede maatregelen te treffen en om de inzet van mediators te professionaliseren, d.w.z. goed in te richten en te borgen in de organisatie. Hiervoor zijn middelen nodig, d.w.z. uren van een coördinator voor de inrichting en professionalisering en de gemaakte uren per mediator.
6. Er is een breed netwerk van onafhankelijke cliënten ondersteuners die echter niet allemaal in beeld zijn bij de gemeente Zaanstad. Wij willen dit graag beter inventariseren met als doel om het netwerk van cliënten ondersteuners te versterken. Zo zijn we bijvoorbeeld recent gestart met de inzet van ervaringsdeskundigen en een lotgenotengroep (opgezet door ouders vanuit de Meedenkgroep), voor ondersteuning van de gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire. De ervaringsdeskundigen ondersteunen zowel met juridische vraagstukken alsmede praktische vraagstukken. Momenteel nog geconcentreerd in de wijken Zaandam Zuid en Poelenburg. De inzet van beide initiatieven willen we verder uitbreiden naar de overige wijken om zoveel mogelijk

gedupeerde ouders te bereiken.

In een plan van aanpak worden deze zes lijnen voor Rechtsbescherming verder uitgewerkt. Daarbij brengen wij ook in beeld hoe mensen (altijd) in contact kunnen komen met de overheid en hoe de informatie hierover beter bekend kan worden gemaakt, welke instrumenten daarvoor beschikbaar zijn, zoals sociaal raadslieden en onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij gaan dan uit van een gemeentebrede kijk op het inrichten van deze zgn. sociaal juridische dienstverlening. Ook nemen we in het plan van aanpak op hoe de financiering van de zes lijnen in het onderdeel Rechtsbescherming vorm zal krijgen.

3a. Systeemleren (€47.000 in 2022 oplopend naar €50.000 in 2026)

In Zaanstad gaan we daarnaast óók de bevindingen en lessen uit het actieonderzoek 'Hemelse Modder' - in 2013 door de gemeente Zaanstad en het Instituut voor Publieke Waarden uitgevoerd - nieuw leven in blazen. In dit actieonderzoek – dat is een onderzoek waarin geleerd wordt in de praktijk óver de praktijk - stonden situaties van inwoners met een complexe hulpvraag centraal. Hemelse Modder staat voor werken volgens de bedoeling, en voor maatwerk met beredeneerde afwegingen tussen individueel en algemeen belang. We hebben hierin veel geleerd en ervaringen opgedaan. Maar het blijft belangrijk om voortdurend aandacht te geven aan maatwerk. Middels bijvoorbeeld praktijk trainingen en het leren van goede gesprekstechnieken.

Waar deze 'eerste versie' van Hemelse Modder zich vooral op leren en ontwikkelen in het Maatschappelijk Domein richtte, gaan we ons o.l.v. het Instituut voor Publieke Waarden nu expliciet richten op domein overstijgende teaching cases, waarin een spanningsveld is tussen individueel en publiek belang. Alle betrokkenen bij zo'n case, dus deelnemers vanuit alle geledingen van de organisatie gaan met elkaar aan de slag om:

- a. het probleem te begrijpen,
- b. te reflecteren op hun eigen rol erin, en
- c. te leren samenwerken aan een oplossing.

Het gedachtegoed van de Maatschappelijke Visie, zowel op inhoud als op werkwijze - door bijvoorbeeld in onze keuzes veel vaker en meer gebruik te maken van redeneren-, vormt een belangrijke onderlegger.

Er wordt nu gewerkt aan de voorbereidingen van deze beweging, de planning is om in de loop van dit jaar van start te gaan. De kosten van dit traject kunnen voor een deel gedekt worden uit deze middelen.

3b. Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken (2 jaar €313.000)

De lessen die de afgelopen jaren in de stedelijke vernieuwingsgebieden zijn geleerd over de ondersteuning aan kwetsbare inwoners worden gedeeld, zodat alle gemeenten daarvan kunnen leren.

Deze middelen worden (samen met een eenmalig bedrag van € 100.000 voor stedelijke vernieuwingsgebieden) in het kader van het programma Leefbaarheid en Veiligheid ingezet voor het Pact Poelenburg Peldersveld en het nieuw te vormen programma Zaandam Oost op: preventieve activiteiten, het betrekken van inwoners en het versterken van de samenwerking, met bewoners bij de ontwikkeling, de uitvoering van het programma en van de uitvoering van het programma te leren. De raad is hierover via een raadsinformatiebrief (2022/3440) geïnformeerd.

4. Versterking wijkteams (€ 493.000 in 2022 oplopend naar €571.000 in 2026)

Sinds de experimentele decentralisatieaanpak van de gemeente Zaanstad met de naam 'Hemelse Modder' hebben we veel geleerd in de aanpak van meervoudig complexe casuïstiek. maar zoals onder punt 3 wordt aangemerkt hebben we nog wat te leren in een

goede aanpak van domein overstijgende problematiek. Extra middelen voor uitvoeringscapaciteit in de sociale wijkteams zijn daarbij nodig. De POK-middelen kunnen worden aangewend om de coördinatie tussen de verschillende soorten van hulpverlening in het sociaal domein te verbeteren en te versterken.

Meervoudige (complexe) problematiek bij gezinnen betekent dat er op verschillende leefgebieden tegelijkertijd problemen voordoen die elkaar bovendien in stand houden. Integrale aanpak van deze problemen is vereist; enkelvoudige aanpak heeft geen zin. Nog altijd is er bij een klein deel van de gezinnen sprake van complexe meervoudige problematiek. Echter deze gezinnen leggen een zeer groot beslag op het maatschappelijk budget. Landelijk schattingen zijn dat 100.000 gezinnen met meervoudige problematiek bij elkaar 10 miljard euro kosten (IPW, 2020). Er is vaak sprake problematische schulden, jeugdzorg, aanspraak op maatschappelijke voorzieningen (WMO) en een uitkering vanuit de Participatiewet. Voor deze groep willen we een andere, meer intensieve aanpak. We zetten om te beginnen in op meer gezamenlijkheid vanuit de sociaal wijkteams en het jeugdteam. Hierom willen we voor deze groep de ondersteuning vanuit zowel het jeugd- als het WMO-domein, oftewel de sociale wijkteams én het jeugdteam verbeteren. Dit kan in verschillende vormen en één van de opties is om een integraal gezinsteam te vormen, waarbij voor het gezin het onderscheid tussen jeugd- en wijkteam is verdwenen; zij hebben te maken met één team voor het hele gezin.

Onderzoek en ervaring laat zien dat een aanpak op gezinnen met meervoudige problematiek veel vraagt van de hulpverlener. Vaak zijn er al veel hulpverleners betrokken (geweest) en zijn de ervaringen van de gezinnen niet altijd positief. Goede hulpverlening vraagt om een flexibele en langdurige inzet vanuit de hulpverlener, een outreachende houding, beschikbaar en bereikbaar voor het gezin en andere hulpverleners en het goed kunnen bieden van hulp aan het gezin. Bovendien zal er regie gevoerd moeten worden op specialistisch aanbod om daarmee ook specialisten in zowel het jeugd- als het WMO-domein goed met elkaar te laten samenwerken.

De sociale wijkteams werken integraal en hebben kennis en ervaring met de Wmo, aanpak van schulden, re-integratie, mantelzorg en ggz maar zij hebben nog niet de kennis en ervaring met jeugdhulp en complexe opvoedvraagstukken. Verschillende hulpvragen van een gezin worden niet parallel opgepakt. Het kan de acceptatie van hulp en de draagkracht van een gezin vergroten als met snelle interventies bijvoorbeeld armoedevraagstukken worden opgepakt vóórdat bijvoorbeeld pedagogische ondersteuning wordt ingezet. Kortom om deze gezinnen goed te ondersteunen vraagt dat om een gecombineerde inzet en verregaande samenwerking van jeugd- en wijkteams in Zaanstad. Deze verregaande samenwerking leidt tot een effectieve bundeling van kennis en vaardigheden waarin soepel accenten gelegd kunnen worden; wat is op welk moment nodig. Bovendien wordt hierdoor de regisserende rol ten opzichte van gespecialiseerde voorzieningen een stuk steviger en wordt adequater op- en afgeschaald.

Om een gezinsaanpak te kunnen starten is uitbreiding van de capaciteit nodig. Deels zal het gaan om inzet van medewerkers van jeugd- en wijkteams maar de aanpak kan ook versterkt worden met bijvoorbeeld een maatschappelijk werker, een SPV-er of een gespecialiseerde gezinsverzorger. De opdracht zal zijn om te doen wat nodig is. Dat betekent dat er van de medewerkers een combinatie wordt gevraagd van zelf hulpverlenen en regievoering op de specialistische hulpverleners rondom het gezin.

We zijn met de bestuurders van de jeugd- en wijkteams in gesprek over dit voorstel, de verdere uitwerking en uiteindelijke vorm bepalen we niet vanuit het stadhuis maar zal in samenspraak met de jeugd- en wijkteams worden gedaan. We merken dat de behoefte tot een integrale aanpak zich vooral richt op zwaardere problematiek, waar onder andere problemen bij ouders belemmerend werken op het verminderen van jeugdzorg bij de

kinderen. Aan de hand van een analyse naar de stapeling van problematiek bepalen we in overleg met de aanbieders één (of mogelijk twee) gebieden die als pilotgebied zullen dienen. daarbij wordt er ook rekening gehouden met de beschikbaarheid van voldoende ervaren medewerkers. Maar het bepalen van de exacte aanpak en doelgroep zal ook in overleg met de teams gebeuren.

Daarbij zullen we ons ook gaan beraden over het werkgebied, de schaalgrootte, waarin we nu grofweg twee scenario's zien; Enerzijds beperken tot Zaandam-Oost. Daarmee hebben we een afgestemd werkgebied en kunnen we de vergelijking maken met andere gebieden waarin deze integrale aanpak niet of anders vorm krijgt. Anderzijds is de inzet van deze aanpak voor de gehele stad gewenst. De betrokken professionals zullen de experts op het integraal werken moeten zijn. Om hier uitvoering aan te kunnen geven is ons inziens een bepaald volume nodig aan professionele medewerkers. Men moet elkaar kunnen vervangen, kunnen ondersteunen en met kennis kunnen aanvullen. De hoeveelheid casussen zal in verhouding moeten staan tot de grootte van het team. En dat is van invloed op de omvang van het werkgebied. Zoals gezegd; dit wordt verder uitgewerkt.

Voor de actielijn Versterken wijkteams is structureel ca €493.000 per jaar beschikbaar. Het voorstel is om dit bedrag in te zetten om een gezinsgerichte aanpak op te zetten. Hiermee kunnen we enerzijds de dienstverlening rondom gezinnen met complexe problematiek verbeteren en anderzijds de werkdruk bij de jeugd- en wijkteams verlichten, omdat we de meest complexe zaken weghalen bij de teams.

5. Integraal werken in het sociaal domein (€478.000 incidenteel)

Voor de aanpak van meervoudige problematiek in het sociaal domein krijgt de gemeente Zaanstad incidenteel extra middelen om methoden voor integraal werken te ontwikkelen en geleerde lessen beter met andere gemeenten te kunnen delen. De middelen kan de gemeente Zaanstad gebruiken om zich voor te bereiden op de werkwijzen die voor de Wams (Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein) zijn voorgesteld.

Van gemeenten wordt aan de ene kant gevraagd dat ze integraal werken, over de schotten van de verschillende rechtsgebieden heen kijken naar de burger in al zijn facetten. Doen wat nodig is en maatwerk bieden zijn veel gehoorde uitgangspunten. Aan de andere kant kunnen de verschillende afdelingen van de gemeente achter die schotten de beschikbare informatie over die burger niet zomaar met elkaar delen op grond van privacywetgeving. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft gesteld dat de wettelijke grondslag om gegevens te verwerken voor integrale dienstverlening aan burgers ontbreekt. De nieuwe wet Wams zal dit eenvoudiger maken.

Het wetsvoorstel Wams moet regelen dat gemeenten in specifieke situaties de ruimte krijgen om te verkennen of inwoners kampen met gestapelde problemen, en welke partijen nodig zijn om de problemen op te lossen. Doel hierbij: snellere en meer gecoördineerde 'integrale' hulp voor kwetsbare mensen. Met de decentralisaties van de taken in het sociaal domein – de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet – kregen gemeenten de opdracht om de leefwereld van inwoners centraal te stellen en te zorgen voor integrale ondersteuning. Dit omdat sommige inwoners 'gestapelde' problemen hebben, zoals op het gebied van werk, gezondheid, schulden, opvoeding en onderwijs.

Om een goed beeld te krijgen van de problematiek rond een inwoner die hulp vraagt moeten de verschillende betrokken professionals met elkaar contact kunnen hebben en persoonsgegevens bij elkaar brengen. Dat maakt 'integrale dienstverlening' (gecoördineerde hulp die nabij en minder versnipperd is) mogelijk – een belangrijk doel van de decentralisatie. De losse wetten hebben wel regels over taken van gemeenten en gegevensverwerking, maar daarmee zijn er nog geen regels over de integrale en gecoördineerde aanpak door gemeenten. Het resultaat is dat professionals niet weten waar ze aan toe zijn, mede omdat zij

niet mogen weten welke andere ondersteuning (via andere professionals) in het gezin actief zijn. Bovendien krijgen inwoners niet altijd de hulp die zij nodig hebben.

Het wetsvoorstel stelt gemeenten straks in staat om de Wmo 2015, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in samenhang met elkaar uit te voeren. Betere samenwerking met aangrenzende domeinen als zorg, onderwijs en wonen wordt makkelijker gemaakt en ook voor de samenwerking binnen de gemeente maar buiten het Sociaal domein, zoals met wonen, vergunningen en openbare orde heeft de aandacht.

In Zaanstad herkennen we deze problemen rondom privacy en hebben we van uit de City Deal Eenvoudig Maatwerk en Directeuren Sociaal Domein meegedacht over het wetsvoorstel Wams.

Ook in het bovengenoemde voorstel van de gezinsaanpak zullen we problemen tegenkomen rondom privacy en gegevensuitwisseling. Om parallel zowel gezinnen zo goed mogelijk te helpen en aan de 'achterkant' de uitwisseling goed te borgen, stellen we voor om de impuls gelden ook daadwerkelijk als impuls te gebruiken en een project met expertise in te zetten om de uitwerking van het wetsvoorstel intern goed uit te zoeken en in te regelen.

6. Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming (naar verwachting €400.000 voor de jaren 2022 t/m 2025)

De gemeente Zaanstad ontvangt (als centrumgemeente) middelen om het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming in de regio Zaanstreek-Waterland in te voeren. Het rijk heeft eerder aangegeven dat het huidige stelsel van de jeugdbescherming complex is en effectiever en slimmer moet worden georganiseerd vanuit het principe één gezin, één plan en één regisseur.

In de meicirculaire 2022 wordt de verdeling van de beschikbaar gestelde middelen bekend gemaakt, de (voorlopige) inschatting is dat de gemeente Zaanstad namens de regio Zaanstreek-Waterland circa € 400.000 toegekend zal krijgen. Over de besteding van deze middelen zal, conform de regionale afspraken "Allen voor Eén", besluitvorming door het regionaal Bestuurlijk Overleg Zorg en Veiligheid plaatsvinden. De raad zal hierover middels een raadsinformatiebrief geïnformeerd worden.

De partners van de jeugdbeschermingsketen in de regio Zaanstreek-Waterland zijn begonnen met het opstarten van een praktijkproef om alvast te leren hoe de jeugdbeschermingsketen in de toekomst ook in deze regio het beste kan worden ingericht, ook in samenhang met de lokale wijk- en jeugdteams. Hierbij wordt het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming in ogenschouw genomen en worden de netwerkpartners uit het zorg- en veiligheidsdomein nadrukkelijk betrokken. De praktijkproef zal naar verwachting ook handvatten geven over hoe de regio Zaanstreek-Waterland het budget zo effectief mogelijk kan inzetten.

Van belang hierbij is om gedurende de praktijkproef en de (regionale) herinrichting van de jeugdbeschermingsketen steeds de ontwikkelingen rondom de lokale teams in samenhang te bezien om te voorkomen dat er (nieuwe) naast elkaar functionerende teams gaan ontstaan. Een eerste verkenning kan zijn om de regionale partners uit de jeugdbeschermingsketen om te tafel te brengen met de partners uit de lokale teams.

7. (Hoog) risicovol verward gedrag (€ 183.000 structureel)

Het budget van €183.000, dat bij de decembercirculaire 2021 ook voor 2021 aan het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland is toegekend, is bij de jaarrekening 2021 gereserveerd. De besluitvorming over de precieze besteding van de middelen is, conform de regionale afspraken "Allen voor Eén", voorgesteld aan het regionaal Bestuurlijk Overleg Zorg en Veiligheid.

Deze POK- middelen zijn in het algemeen bedoeld om ervoor te zorgen dat personen met verward gedrag (en een hoog veiligheidsrisico) een persoonsgerichte aanpak krijgen met passende (beveiligde) zorg en begeleiding. De gemeenten en partners die bij de Zorg- en Veiligheidshuizen zijn aangesloten, vormen hiertoe een landelijk dekkend netwerk.

Dat wil zeggen:

- Intensivering ketensamenwerking en procesregie in de zorg & veiligheidshuizen (ZVH) ten behoeve van de levensloopbestendige ondersteuning van personen met een (hoog) veiligheidsrisico en verward gedrag.
- Het hiervoor structureel in stand houden van kennis en expertise en personele capaciteit voor de ondersteuning van deze doelgroep in elk ZVH.

De bijdrage is daarbij bedoeld voor de volgende functies van de zorg- en veiligheidshuizen:

- Toeleiding, aanmelding, beoordeling/risicotaxatie, procesregie en monitoring;
- Afstemming met gemeentelijke diensten door gemeentelijke casusregisseur in het ZVH;
- Monitoring en analyse op de doelgroep;
- Inzet van ervaringsdeskundigheid in de ketensamenwerking;
- Ketensamenwerking met regionale instellingen voor GGZ, voor gehandicaptenzorg en voor beschermd wonen.

Naar aanleiding van de nieuwe koers en resultaten van het ZVH Zaanstreek-Waterland in 2021, zijn in het regionaal Bestuurlijk Overleg Zorg en Veiligheid ambities geformuleerd voor de toekomst. Er zal onder meer een extra impuls worden gegeven aan voorlichting over de functies en instroomcriteria van het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland, de ondersteuning van het lokale veld, de doorontwikkeling van de diverse kennisdomeinen van het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland, het op orde brengen van de Managementinformatie, de inzet van ervaringsdeskundigen en de beleidsontwikkeling op complexe doelgroepen. Te denken valt daarbij aan personen met een hoog veiligheidsrisico (verward/ex-gedetineerd), radicaliserende personen/CTER en ernstig, structureel huiselijk geweld.

Deze ambities kunnen invulling krijgen dankzij deze structurele POK-middelen voor het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland. De formatie van het kernteam van het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland zal met behulp van deze structurele POK middelen (en de incidentele extra middelen voor de aanpak van CTER) worden uitgebreid van 3,7 fte naar 5,6 fte (waarvan 0,7 fte tijdelijk). De (bijgestelde) begroting van het Zorg- en Veiligheidshuis Zaanstreek-Waterland zal medio 2022 worden voorgelegd aan het regionaal Bestuurlijk Overleg Zorg en Veiligheid.

8. Gemeentelijk ondersteuningsprogramma.

Het rijk en de VNG ondersteunen gemeenten bij het effectief inzetten van de POK-middelen, het versterken van het leervermogen, het ontwikkelen van effectieve interventies en het realiseren van een gemeentelijke visie op dienstverlening ('Focus op uitvoering'). De ondersteuningsaanpak wordt samen met gemeenten, gemeentelijke dienstverleningskoepels en netwerkorganisaties (zoals Divosa, Sociaal Werk Nederland, NDSD, Associatie Wijkteams, VGS en VDP) en samen met het rijk, kennisinstituten en cliëntenorganisaties vormgegeven. Hierbij zullen we zoveel als mogelijk aansluiten bij bestaande ondersteuningsstructuren, zoals de rioteams in het sociaal domein, zorg en veiligheid.

Draagvlak

In Zaanstad denken cliënten regelmatig mee over het beleid en de uitvoering van hulp en ondersteuning. Zo is er bijvoorbeeld, in het kader van de kinderopvangtoeslag affaire, een Meedenkgroep bestaande uit 6 gedupeerde ouders. Zij denken actief mee met de aanpak en adviseren ons vanuit hun leefwereld. Uit hun midden is er tevens een lotgenotengroep

ontstaan wat wij faciliteren. Voor Jeugd is er een cliëntervaringsmonitor die ouders en jeugdigen bevroegd naar hun ervaringen. Recent is de gemeente Zaanstad gestart met een project waarin we verhalen van jongeren in de Jeugdzorg gaan ophalen. We willen hierin de ervaringen van de jongeren horen en kwalitatieve verantwoording kunnen meten. Daarnaast zijn er in de WMO cliëntervaringsonderzoeken waarin wij inwoners uitnodigen om ervaringen te delen. Hier halen we belangrijke informatie uit waarmee we ons beleid op structurele knelpunten kunnen aanpassen. Uit de verschillende meedenkgroepen komen dezelfde signalen: 'Zorg ervoor dat we les kunnen krijgen om digitaal vaardig te worden en te blijven. Vraag ons naar wat ons helpt en laten we het dan samen oppakken. Betrek mensen uit mijn gezin en omgeving bij de acties die genomen worden. Help me om overeind te blijven wanneer ik meer hulpvragen en meer hulpverleners heb. Ondersteun me om het overzicht te houden bij alle verschillende afspraken en acties die van mij verwacht worden. Zorg voor casemanagers die hier tijd voor krijgen en die hier aandacht voor hebben. Die begrijpen hoe belangrijk het is om samen te werken en die leren, van ons en van elkaar'. De voorgesteld aanpak sluit aan bij deze signalen van de cliënten uit de stad.

Voor de actielijn 'versterken sociale wijkteams en integrale aanpak sociaal domein' werken we samen met de wijk- en jeugdteams. Het concept en aanpak werken we uit samen met de bestuurders en in een latere fase ook met de betrokken professionals.

Financiële en Juridische consequenties

Zoals in de inleiding reeds staat beschreven heeft het kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening fundamenteel te verbeteren. Hiervoor heeft het Rijk middelen vrij gemaakt. Een deel van de middelen wordt via de algemene uitkering aan het gemeentefonds toegevoegd, een deel betreft een decentralisatie uitkering, via de centrumgemeenten, en een deel van de middelen wordt via het rijk besteed (actielijn 1 digitale overheid en actielijn 8 gemeentelijk ondersteuningsprogramma). De verdeling van de middelen over de gemeenten via het gemeentefonds is in de decembercirculaire gepubliceerd. Hierover is de raad met raadsinformatiebrief (2022/2125) geïnformeerd. Om te kunnen beoordelen of en hoe de toekenning van de middelen na 2027 kan worden voortgezet is door de fondsbeheerders als voorwaarde gesteld dat uiterlijk in 2027 een evaluatie van de inzet van de middelen is afgerond. Dit kan leiden tot een herziening van het budget of een aanpassing in de verdeling. De middelen zijn vanuit het kabinet als een structurele bijdrage beschikbaar gesteld.

Conform de uitgangspunten van financiering via het gemeentefonds is er geen sturing van het rijk op de besteding ervan en er is geen aparte verantwoording van deze middelen. De raad ziet toe op de inzet van deze middelen. De raad neemt over de besteding van deze middelen een besluit.

Beschikbare middelen

Voor Zaanstad betekent dat het volgende:

Bedragen Zaanstad (uit decembercirculaire)

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Robuust rechtsbeschermingssysteem	234	244	263	266	274	278
Versterking ondersteuning wijkteams	474	493	490	493	509	571
Impuls integraal werken	378	65	35			
Systeemleren	45	47	47	47	49	50
IU/DU/SU						
Versterken dienstverlening gemeenten: personen met verward gedrag (DU)	183	183	183	183	183	183
Versterken dienstverlening gemeenten: systeemleren (DU)	313	313				

Vanaf 2023 en verder is de verdeling nog niet definitief vastgesteld. De verdeling daarvoor kan in de loop van 2022 op onderdelen nog enigszins wijzigen. Wijzigingen in de verdeling

zullen via de Circulaire Gemeentefonds worden gecommuniceerd. Het bestedingsvoorstel is voor de periode tot en met 2026, bij grote wijzigingen in de verdeling wordt opnieuw een voorstel aan het college voorgelegd.

De structurele middelen voor 2022 en verder worden verwerkt bij de burap 2022 en kaderbrief 2023-2026. De middelen voor impuls integraal werken (€ 378.000), versterken dienstverlening gemeenten (€313.000) en personen met verward gedrag (€183.000) zijn bij de jaarrekening 2021 opgenomen in de reserve vooruit ontvangen algemene uitkering, zodat deze in 2022 kunnen worden ingezet. Voor het onderdeel versterken dienstverlening gemeenten "systeemleren (€313.000 in 2021 en 2022) heeft het college al over de invulling besloten (2021/29823).

Met het voorliggende raadsbesluit wordt de allocatie die in de Burap 2022 en Kaderbrief 2023 al aan de raad is voorgelegd, verder uitgewerkt. Om het om een aanzienlijk bedrag en een politiek gevoelig onderwerp gaat, ziet het college de verdere prioritering als een kaderstellende raadsbevoegdheid en geen uitvoeringsbevoegdheid.

Bij de besteding van toegekende middelen wordt de geldende wet- en regelgeving op het gebied van inkoop en subsidiëring toegepast.

Communicatie/vervolgtraject

De verdere uitwerking van de actielijnen wordt, indien van toepassing, aan het college voorgelegd. Indien bij de uitvoering van deze actielijnen ook extra capaciteit is benodigd, wordt dat uit deze extra middelen bekostigd. Voor de verdere uitwerking betrekken we hierbij de relevante partners in én buiten de stad om het draagvlak zo groot mogelijk te maken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de Sociale Wijkteams, Jeugdteams en netwerken van cliëntenondersteuners. Voor een aantal actielijnen is dit vooral intern gericht en voor andere is juiste actieve communicatie relevant.

In het 1^e kwartaal van 2024 vindt er een evaluatie plaats en wordt de raad geïnformeerd over de gestelde doelen en behaalde resultaten. Indien er sprake is van belangrijke ontwikkelingen wordt de raad middels een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

Raadsbesluit

De gemeenteraad van Zaanstad,

Besluit:

1. Akkoord te gaan met de hierbij voorgestelde beleidsprioritering langs de 8 actielijnen die VNG en rijk hieromtrent hebben geformuleerd en die richting geven aan de besteding van de bij de Burap verwerkte POK-middelen voor 2022 van in totaal € 849.000 en van de in de Kaderbrief 2023 verwerkte POK-middelen voor zover deze meerjarig zijn ontvangen, zijnde de middelen voor:
 - het (verder) vormgeven van zes lijnen voor rechtsbescherming;
 - het systeemleren, samen met Instituut Publieke Waarde, te implementeren;
 - het realiseren van een verregaande samenwerking van jeugd- en wijkteams door het realiseren van een gezinsaanpak; en
 - het integraal werken binnen het Sociaal Domein en de implementatie van het wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek te borgen.
2. Kennis te nemen van het bestedingsvoorstel van het Zorg- en Veiligheidshuis voor de middelen (€ 183.000 structureel) ten behoeve van de aanpak van personen met (hoog) risicovol verward gedrag.

In de vergadering van-.....- 2022

De griffier,

De voorzitter,