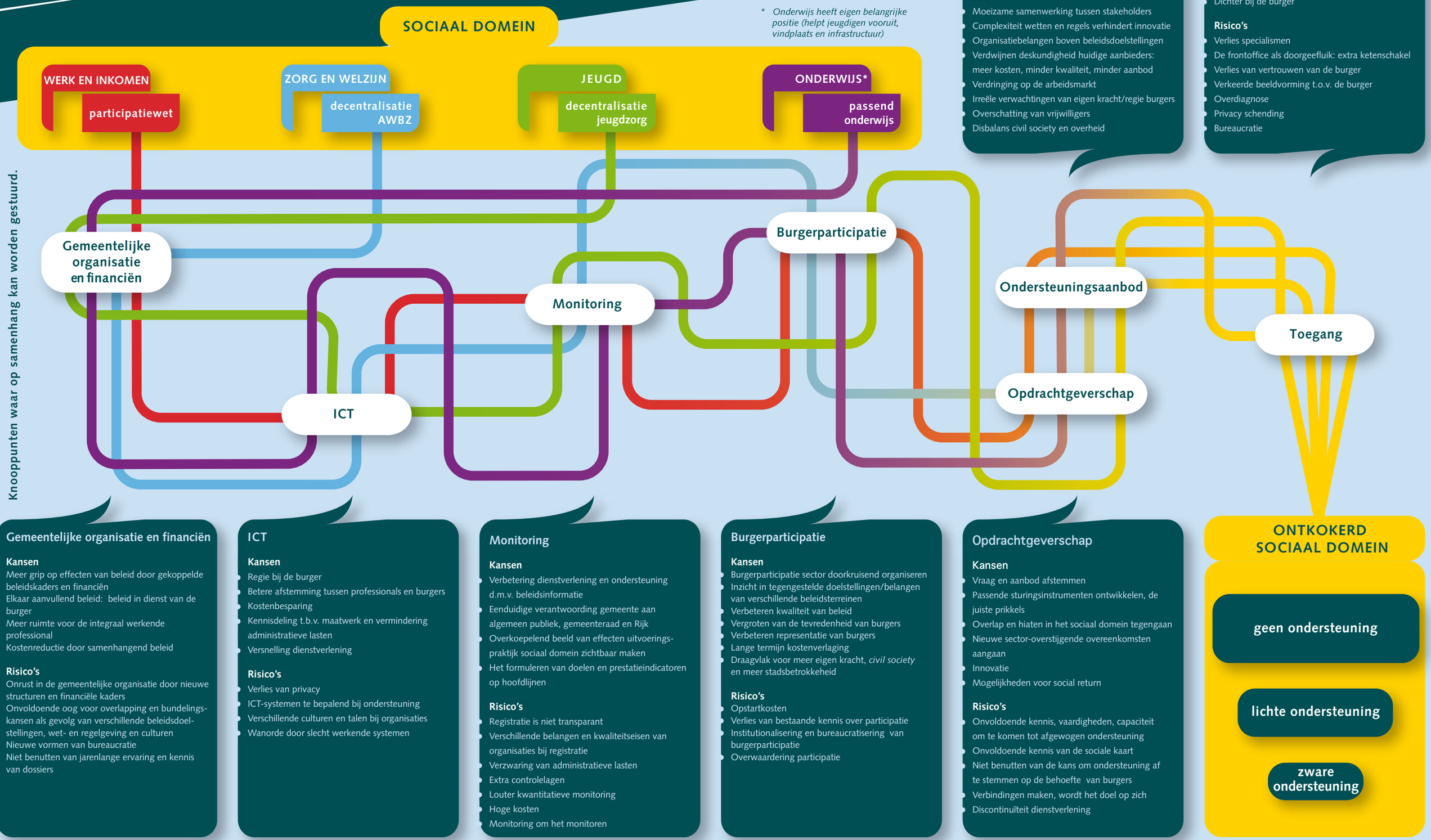
Gemeente Den Haag

# Het Haagse sociaal domein

## *kansenkaart voor de herinrichting*




* *Onderwijs heeft eigen belangrijke positie (helpt jeugdigen vooruit, vindplaats en infrastructuur)*

### Ondersteuningsaanbod

**Kansen**
- Meer samenhang en effectiviteit
- Helderheid voor burgers over ondersteuningsvormen
- Kostenreductie
- Betere verdeling (niet-)professionele ondersteuning
- Dichter bij de burger (omgevingsgericht)
- Versterking maatschappelijke initiatieven
- Vergroten sociale cohesie

**Risico's**
- Moeizame samenwerking tussen stakeholders
- Complexiteit wetten en regels verhindert innovatie
- Organisatiebelangen boven beleidsdoelstellingen
- Verdwijnen deskundigheid huidige aanbieders: meer kosten, minder kwaliteit, minder aanbod
- Verdringing op de arbeidsmarkt
- Irreële verwachtingen van eigen kracht/regie burgers
- Overschatting van vrijwilligers
- Disbalans civil society en overheid

### Toegang

**Kansen**
- De vraag van burger staat centraal i.p.v. het aanbod
- Gebundelde informatie en advies
- Kennis van verschillende sectoren in de frontlinie
- Betere dienstverlening
- Regie bij de burger
- Meer aandacht voor preventie
- Inzet van minder en lichtere voorzieningen
- Kostenreductie
- Dichter bij de burger

**Risico's**
- Verlies specialismen
- De frontoffice als doorgeefluik: extra ketenschakel
- Verlies van vertrouwen van de burger
- Verkeerde beeldvorming t.o.v. de burger
- Overdiagnose
- Privacy schending
- Bureaucratie

### Gemeentelijke organisatie en financiën

**Kansen**
- Meer grip op effecten van beleid door gekoppelde beleidskaders en financiën
- Elkaar aanvullend beleid: beleid in dienst van de burger
- Meer ruimte voor de integraal werkende professional
- Kostenreductie door samenhangend beleid

**Risico's**
- Onrust in de gemeentelijke organisatie door nieuwe structuren en financiële kaders
- Onvoldoende oog voor overlapping en bundelingskansen als gevolg van verschillende beleidsdoelstellingen, wet- en regelgeving en culturen
- Nieuwe vormen van bureaucratie
- Niet benutten van jarenlange ervaring en kennis van dossiers

### ICT

**Kansen**
- Regie bij de burger
- Betere afstemming tussen professionals en burgers
- Kostenbesparing
- Kennisdeling t.b.v. maatwerk en vermindering administratieve lasten
- Versnelling dienstverlening

**Risico's**
- Verlies van privacy
- ICT-systemen te bepalend bij ondersteuning
- Verschillende culturen en talen bij organisaties
- Wanorde door slecht werkende systemen

### Monitoring

**Kansen**
- Verbetering dienstverlening en ondersteuning d.m.v. beleidsinformatie
- Eenduidige verantwoording gemeente aan algemeen publiek, gemeenteraad en Rijk
- Overkoepelend beeld van effecten uitvoeringspraktijk sociaal domein zichtbaar maken
- Het formuleren van doelen en prestatieindicatoren op hoofdlijnen

**Risico's**
- Registratie is niet transparant
- Verschillende belangen en kwaliteitseisen van organisaties bij registratie
- Verzwaring van administratieve lasten
- Extra controlelagen
- Louter kwantitatieve monitoring
- Hoge kosten
- Monitoring om het monitoren

### Burgerparticipatie

**Kansen**
- Burgerparticipatie sector doorkruisend organiseren
- Inzicht in tegengestelde doelstellingen/belangen van verschillende beleidsterreinen
- Verbeteren kwaliteit van beleid
- Vergroten van de tevredenheid van burgers
- Verbeteren representatie van burgers
- Lange termijn kostenverlaging
- Draagvlak voor meer eigen kracht, *civil society* en meer stadsbetrokkeheid

**Risico's**
- Opstartkosten
- Verlies van bestaande kennis over participatie
- Institutionalisering en bureaucratisering van burgerparticipatie
- Overwaardering participatie

### Opdrachtgeverschap

**Kansen**
- Vraag en aanbod afstemmen
- Passende sturingsinstrumenten ontwikkelen, de juiste prikkels
- Overlap en hiaten in het sociaal domein tegengaan
- Nieuwe sector-overstijgende overeenkomsten aangaan
- Innovatie
- Mogelijkheden voor social return

**Risico's**
- Onvoldoende kennis, vaardigheden, capaciteit om te komen tot afgewogen ondersteuning
- Onvoldoende kennis van de sociale kaart
- Niet benutten van de kans om ondersteuning af te stemmen op de behoefte van burgers
- Verbindingen maken, wordt het doel op zich
- Discontinuïteit dienstverlening

Gemeente Den Haag

# Het Haagse sociaal domein

## *kansenkaart voor de herinrichting*

De kansenkaart is ontwikkeld op initiatief van de Rekenkamer Den Haag om de Haagse gemeenteraad te ondersteunen bij het herinrichten van het sociale domein. De Kansenkaart wordt toegelicht in de leidraad *Het Haagse sociaal domein*.

Rekenkamer Den Haag

Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en ontwikkeling

radar
*Bureau voor sociale vraagstukken*

Vormgeving: oeHoe infographics & illustraties

BooQi products are produced under license and are subject to design registrations and trademarks. © Booqi Media Solutions BV www.booqi.com call +31 (0)20 7163151 19501/31

### Doelstellingen:

**Geen ondersteuning**
- *Burgerkracht en zelfredzaamheid versterkt*
- *Minder beroep op de gemeente*
- *Toename initiatieven burgers en organisaties*
- *Toename leefbaarheid in de wijk*

**Lichte ondersteuning**
- *Huishouden als geheel gezien en geholpen*
- *Lagere kosten interventies/voorzieningen*
- *Werken aan zelfredzaamheid*
- *Minder verwijzingen naar zware ondersteuning*

**Zware ondersteuning**
- *Minder ondersteuningsvragen*
- *Minder diensten/voorzieningen*
- *Meer gebruik diensten geen of lichte ondersteuning*
- *Werken aan zelfredzaamheid*
- *Één gezin, één plan en één casemanager*

### Aanleiding

De komende jaren krijgt de gemeente Den Haag meer taken in het sociaal domein.
Die nieuwe taken gaan gepaard met forse bezuinigingen (een eerste raming: 100 miljoen minder).
Den Haag kan alleen succes boeken als zij op een nieuwe manier gaat werken. Burgers moeten meer worden aangesproken op en ondersteund bij wat zij zelf en met elkaar kunnen doen.
De gemeente biedt zo nodig integrale ondersteuning op maat op verschillende leefgebieden.
Daarmee kan de gemeente Den Haag haar doel bereiken:

A. Preventie en zelfwerkzaamheid van burgers;
B. Efficiëntie en effectiviteit;
C. Solide en sociale aanpak voor de meest kwetsbare burgers.

De uiteindelijke maatschappelijke effecten die de gemeente wil bereiken:

**A. Preventie en zelfwerkzaamheid**
Minder inwoners maken gebruik van zware ondersteuning
Ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid
Burgerkracht is versterkt: toename van het aantal initiatieven van burgers in het sociaal domein

**B. Efficiëntie en effectiviteit**
Burgers maken meer gebruik van collectieve (in plaats van individuele) ondersteuning
De kosten voor interventies/voorzieningen zijn afgenomen

**C. Solide en sociale aanpak kwetsbaren**
Den Haag stelt kwaliteitseisen aan de uitvoering en stuurt daarop.
Hulp-/dienstverleners bezien en ondersteunen het gezin als geheel, in haar brede context, met een brede blik op al haar leefgebieden

Dat is ambitieus en vereist dat alle en ieders inzet, zowel in beleid als uitvoering, gericht is op het behalen van deze effecten.
De uitdaging voor de gemeenteraad is om te sturen op:
1. **ontkokeren** van randvoorwaarden
2. **combineren** van ondersteuning
3. **integreren**: integrale aanpak van ondersteuningsvragen

De kansenkaart biedt de Raad een instrument om de focus hierop gericht te houden. Door de verschillende taken van de gemeente slim te verbinden, kan winst worden behaald. Op de andere zijde van deze kaart staan kansen- en risicoprofielen van de knooppunten waar verbindingen gemaakt kunnen worden.

### Voorbeeldvragen

De ontkokering van het sociaal domein vraagt alertheid bij raadsleden. Bij elke vergadering, voorstel, nota of tussenrapportage kunnen de volgende vragen opkomen:

**1. Beoogd maatschappelijk effect sociaal domein**
- Hoe typeer je de ondersteuning in het voorstel: geen, licht of zwaar?
- Draagt het voorstel bij aan beoogde doelstellingen voor geen, lichte of zware ondersteuning?
- Wat zijn de gevolgen voor de toegankelijkheid van ondersteuning (makkelijker, moeilijker, huishouden/gezin als geheel)?

**2. Integraal werken**
- Wordt er samengewerkt tussen de sectoren?
- Welke bijdrage(n) levert het voorstel aan de andere sectoren? Maakt het voorstel gebruik van bijvoorbeeld het onderwijs (als vindplaats)?
- Op welke manier wordt in het voorstel een koppeling gemaakt met de andere sectoren binnen en buiten het sociaal domein (ruimte, leefomgeving, bestuur)?
- Zijn verbindingen op stadsdeel-, regionaal- of rijksniveau mogelijk?

**3. Combineren**
- Welke ondersteuning is beschikbaar en hoe is deze toegankelijk? Sluit dit aan op het netwerk en de infrastructuur die er in de wijk zelf is?
- Is er een slimme combinatie gemaakt met andere sectoren (werk met zorg of inkomen met jeugd)?

**4. Iedereen in zijn kracht**
- Welke ruimte krijgen professionals om aan te sluiten bij de vragen en behoeften van burgers?
- Zijn wij als gemeenteraad nog bezig met kaderstelling en controle, of bevinden we ons op het terrein van uitvoerders?

Gemeente Den Haag

Het Haagse sociaal domein
*kansenkaart voor de herinrichting*

**ONTKOKERD SOCIAAL DOMEIN**

- geen ondersteuning
- lichte ondersteuning
- zware ondersteuning

### Zware, lichte en geen gemeentelijke ondersteuning

**Geen (gemeentelijke) ondersteuning**
*Geen ondersteuning* betreft burgers die extra beroep doen op gemeentelijke ondersteuning. Burgers in deze categorie ondersteunen of verzorgen elkaar of zichzelf. Hier bevindt zich de kracht van informele (sociale) netwerken van burgers. Het betreft hier ook collectief algemeen toegankelijke voorzieningen, waarbij de gemeente niet of (bescheiden) op afstand aanwezig is.

**Lichte ondersteuning**
*Lichte ondersteuning* betreft de ondersteuning aan burgers met doorgaans (eenvoudige) enkelvoudige vragen. Professionals, met generalistische kennis, bieden ondersteuning die doorgaans rechtstreeks, zonder voorschrift of verwijzing, (eenvoudig/direct) toegankelijk voor burgers en vaak collectief van aard is.

**Zware ondersteuning**
*Zware ondersteuning* betreft de ondersteuning aan burgers met doorgaans meervoudige, complexe vragen en/of (ernstige) sociaal- economische, fysieke en/of psychische problemen. Professionals, met specialistische kennis, bieden ondersteuning die doorgaans, na voordracht of verwijzing, individueel of op het directe systeem van de burger gericht is.