

# Advies

**Aan:** De gemeente Vught  
**Van:** Adviesraad Sociaal Domein  
**CC:**  
**Datum:** 4 december 2022  
**Betreft:** Gevraagd advies voor de notitie "Doorontwikkeling Wegwijs+ een goede uitvoering".

---

## Inleiding/aanleiding

Tal van maatschappelijke ontwikkelingen zoals de economische situatie in Nederland, de geopolitieke stand van de wereld en de stand van de arbeidsmarkt hebben rechtstreeks gevolgen voor het Sociaal Domein en daarmee voor Wegwijs+. Het Sociaal Domein is daarmee constant in ontwikkeling en de doorontwikkeling van Wegwijs+ is daarmee ook een continu proces.

Deze veranderende samenleving geeft aanleiding voor het college van b&w om opnieuw te kijken naar in hoeverre Wegwijs+ goed aansluit op de veranderende doelgroep en thematiek in het Sociaal Domein. Om deze reden heeft het college in haar uitvoeringsprogramma opgenomen dat de gemeente komt met een integraal voorstel doorontwikkeling Wegwijs+.

Bij het genoemde voorstel doorontwikkeling Wegwijs+ is met nadruk aandacht voor de inzet van lichte ondersteuningsvormen en complexe casuïstiek, omdat hiermee uitvoering gegeven wordt aan de visie van de gemeente om zoveel mogelijk preventief te werken. Als het stadium van preventief werken en lichte inzet is gepasseerd, is de mening van de gemeente dat zij ook goed toegerust moeten zijn op complexe casuïstiek.

## Probleemstelling

Is in de notitie "Doorontwikkeling Wegwijs+ een goede uitvoering" in voldoende mate beschreven op welke wijze geborgd wordt dat de gemeentelijke uitvoering in het Sociaal Domein goed aansluit cq blijft aansluiten op de veranderende context en samenleving en de beleidsambities ?

## Onderzoeksmethode/ wijze van aanpak

# Advies

De presentatie van de doorontwikkeling van Wegwijs+ en LSA in onze vergadering van 20 mei 2022 is doorgenomen evenzo het daarbij behorend praatdocument "Lokale Sociale Agenda en doorontwikkeling Wegwijs+ voor de Adviesraad Sociaal Domein".

De notitie "Doorontwikkeling Wegwijs+ een goede uitvoering" is uitgebreid bestudeerd en besproken.

Informatie is meegenomen en bestudeerd van de beleidsmedewerker Samenleving van de gemeente Vught

Informatie van bepaalde doelgroepen is opgevraagd en nagegaan. Tevens zijn vragen aan ervaringsdeskundigen gesteld.

## Bevindingen

Het voorstel doorontwikkeling Wegwijs+ is tot stand gekomen door gesprekken aan te gaan met inwoners, maatschappelijke partners en professionals. Vooraf willen wij erop wijzen dat wij ons bewust zijn van de veelomvattende werkzaamheden om een nota doorontwikkeling Wegwijs+ vorm te geven. Wij ervaren de aanpak van de gemeente als zeer gedegen. Onze bevindingen die wij hierna geven moeten dan ook worden gelezen als positief kritische aanvullingen.

In de bovengenoemde gesprekken kwamen 3 thema's naar voren, te weten:

1. Bekendheid.
2. Bereikbaarheid.
3. Benaderbaarheid.

In de nota worden de belangrijkste bevindingen beschreven en daaraan gekoppeld worden de aanbevelingen hierbij gegeven. De aanbevelingen worden in 2023 uitgewerkt in een uitvoeringsagenda.

Bij het onderdeel Bekendheid wordt minder waarde gehecht aan een naamswijziging en dat het team Wegwijs+ meer zichtbaar is in de wijk en hun werk intern zowel bij uitvoering als beleid. De aanbeveling die hierbij gegeven wordt is, investeer daarom juist in de vindplaatsen en doorverwijzers.

Bij bereikbaarheid wordt de vraag gesteld of het nieuwe proces van de gewijzigde Vraagverkenner en telefonische bereikbaarheid bijdraagt aan het verbeteren van de benaderbaarheid van Wegwijs+ voor inwoners en professionals? Het is een voornemen om dit te gaan onderzoeken en men betreft daar klanten en de partners bij. Daarnaast wil men tevens gaan kijken naar de meerwaarde van het inzetten van andere communicatiemiddelen of manieren van communiceren.

# Advies

Opgemerkt wordt bij Benaderbaarheid dat uit klantgesprekken blijkt dat niet alle inwoners een positief mensbeeld voelen in hun contact met Wegwijs+. Daarbij wordt aangegeven dat dit iets betekent voor de gespreksvoering maar ook de toon in de andere vormen van communicatie. Dit is een constatering die naar onze mening te vaag is. Naar onze smaak valt of staat dit volledig met de kwaliteit van de medewerkers van Wegwijs+. Verwacht mag worden dat zij op een toegankelijke uitnodigende en klantvriendelijke wijze communiceren met inwoners van de gemeente Vught. Wellicht te overwegen het wervingsbeleid op basis van deze criteria meer vorm te geven en ervaringsdeskundigen daarin te betrekken.

Dat Wegwijs+ opnieuw wil investeren in zijn gedachtegoed (breed kijken, integraal werken, netwerk bewoner betrekken, echt maatwerk, oog ziet bedoeling inzet) voor zowel de vaste als nieuwe medewerkers geeft duidelijk aan waar Wegwijs+ voor staat en biedt houvast voor de medewerkers. De vraag komt hierbij in beeld of dit niet een continuproces behoort te zijn.

De aanbeveling om de inzet van ervaringsdeskundigen structureel als een spiegel te gebruiken voor de organisatie waardoor deze een meer empathische, benaderbare en effectievere uitvoering kan krijgen, juichen wij toe. Met name het structurele karakter hiervan vinden wij een positieve ontwikkeling.

Ook het voorgestane onderzoek om een Wegwijs+ inloopsprekkuur op een andere locatie dan het gemeentehuis te houden. Kan de uitvoering van Wegwijs+ ten goede komen. Dit vanwege de "drempel" van het gemeentehuis en het borgen van de privacy van cliënten aan het loket. Of het meer uitnodigend maken en benaderbaar maken van het gemeentehuis een alternatief is durven wij te betwijfelen.

Door het maatschappelijk werk (zowel maatschappelijk als schoolmaatschappelijk) meer een prominente en voorliggende positie te geven binnen Wegwijs+, kan dit werk als een gedegen voorliggende voorziening dienen, maar ook als een mogelijkheid om intern laagdrempelig naar door te verwijzen.

Met de versteviging van de regie en deskundigheid rondom complexe casuïstiek wordt de kwetsbaarheid bij de individuele professional weggehaald en ontstaat er een mogelijkheid voortaan om intern op te schalen.

De aanbeveling om voortaan met meerjarige afspraken met de belangrijkste samenwerkingspartners binnen Wegwijs+ te gaan werken, kan zowel voor de partners als Wegwijs+ een zogenaamde "win – win situatie geven". Echter schuilt hierin ook het gevaar van het minder nakomen van afspraken. Daarom lijkt ons een jaarlijkse gestuurde evaluatie van de samenwerking zinvol.

# Advies

In de opbrengst van de inventarisatiefase (bijlage 1) worden veel zaken genoemd die van belang zijn voor de uitvoeringsagenda van Wegwijs+ die in 2023 uitgewerkt gaat worden.

## Conclusies en aanbevelingen

- Opgemerkt wordt bij Benaderbaarheid dat uit klantgesprekken blijkt dat niet alle inwoners een positief mensbeeld voelen in hun contact met Wegwijs+. Daarbij wordt aangegeven dat dit iets betekent voor de gespreksvoering maar ook de toon in de andere vormen van communicatie. Verwacht mag worden dat medewerkers van Wegwijs+ op een toegankelijke uitnodigende en klantvriendelijke wijze communiceren met inwoners van de gemeente Vught. Wij adviseren dan ook het wervingsbeleid daarop te richten of anderszins de medewerkers trainingen aan te bieden.
- Wegwijs+ wil opnieuw in zijn gedachtegoed investeren (breed kijken, integraal werken, netwerk bewoner betrekken, echt maatwerk, oog hebben voor de bedoeling van de inzet) voor zowel de vaste als nieuwe medewerkers geeft duidelijk aan waar Wegwijs+ voor staat en biedt houvast voor de medewerkers. De vraag komt hierbij in beeld of dit niet een continuproces behoort te zijn. We adviseren dit dan ook te doen.
- Wij pleiten voor een Wegwijs+ inloopspreekuur op een andere locatie dan het gemeentehuis. Dit vanwege de te hoge "drempel" van het gemeentehuis en het borgen van de privacy van de cliënten.
- De aanbeveling om voortaan met meerjarige afspraken met de belangrijkste samenwerkingspartners binnen Wegwijs+ te gaan werken, kan zowel voor de partners als Wegwijs+ een zogenaamde "win – win situatie geven". Echter schuilt hierin ook het gevaar van het minder nakomen van afspraken. Daarom adviseren wij een jaarlijkse gestuurde evaluatie met de samenwerkingspartners te houden.
- In de notitie worden de belangrijkste bevindingen beschreven en daaraan gekoppeld worden de aanbevelingen hierbij gegeven. De aanbevelingen worden in 2023 uitgewerkt in een uitvoeringsagenda. Wij zien graag deze uitvoeringsagenda ter advisering tegemoet.

*Uw reactie op dit advies stellen wij zeer op prijs.*

*Namens de Adviesraad Sociaal Domein Vught,*

## **Naam**

René van Vugt  
voorzitter ASD Vught