

Beleidsvisie DOK 12: op weg naar integrale samenwerking, versie 2.2 (17 juli 2017)

Aanleiding

Veel inwoners van Alblasserdam zijn zelfredzaam en zelfstandig. In ons beleid zetten wij in op het bevorderen van eigen kracht. Sommige (kwetsbare) inwoners beschikken over onvoldoende eigen kracht. Daarom heeft de gemeente verschillende organisaties gevraagd om hen passende ondersteuning te bieden. Inwoners zouden deze organisaties laagdrempelig moeten kunnen vinden en benaderen en hun aanbod geïntegreerd kunnen ontvangen.

Hiertoe wil de gemeente een aantal functies binnen het sociaal dorpsnetwerk m.b.t. Wmo, Jeugd- en Participatiewet onderbrengen in een nieuw gebouw naast het huidige Gezondheidscentrum DOK 11, dat een verbinding vormt tussen de nulde¹ en eerstelijns. Dit nieuwe gebouw en samenwerkingsconcept noemen wij hierna DOK 12 (voorlopige werktitel). In dit visiedocument komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Integraal loket
2. Doel van DOK 12
3. Voor welke functies kunnen inwoners er terecht
4. Hoe ziet de samenwerking in het gebouw eruit
5. Vervolgstappen
6. Financiële passage.

1. Integraal loket

In de Samenlevingsagenda staat onder "integrale loketten", dat de zogeheten dorpswinkel het fysieke loket van het sociaal dorpsnetwerk wordt. Dit netwerk bestaat uit professionele organisaties die nu nog qua locaties verspreid over het dorp liggen: CJG/Consultatiebureau (Rivas, Vivenz en Stichting Jeugd-teams), SWA, Yulius en het Wmo-loket.

Met het raadsbesluit van 27 juni jl. (renovatie gemeentehuis en definitief ontwerp Raadhuisplein) is de programmering van het gemeentehuis als hart van de samenleving als een van de speerpunten benoemd. Hierdoor zou de term Dorpswinkel voor de uitbreiding van DOK 11 qua naam én functie voor verwarring kunnen zorgen. Daar waar wij het gerenoveerde gemeentehuis met plein als brede ontmoetingsfunctie (huiskamer) zien, is DOK 12 meer een wachtkamer voor (kwetsbare) inwoners met een ondersteuningsvraag. Daarmee zien wij dit nieuwe pand als loket op het snijvlak tussen gezondheid, zorg en welzijn met het accent op preventie. Het moet laagdrempelig zijn en inwoners moeten er zich welkom en op hun gemak voelen. Onderlinge ontmoeting is dan meer een middel (bijvangst) dan hoofddoelstelling. Wij willen onze partners uitnodigen om met een alternatieve naam voor DOK 12 te komen.

Voortraject: werkgroep en samenwerkingsovereenkomst WK10

In een bijeenkomst (14-12-2015) tussen gemeente, Woonkracht10, architect, gebruikers en Wmo-adviesraad zijn op basis van het Essay "Zorg in de Wijk 2.0" (2015) uitgangspunten verwoord voor samenwerking tussen nulde- en eerstelijnsfuncties binnen DOK 12. Op basis van de samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente en Woonkracht10 (WK10) lag er een programma, gericht op het onderbrengen van een aantal Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB): sociaal maatschappelijke functies op niet commerciële basis. De gemeente wil echter de mogelijkheid openhouden om niet-DEAB-functies in DOK 12 onder te brengen zoals huisarts, diëtist, verloskundige, fysiotherapie en/of logopedie. Nu WK10 heeft aangegeven zich als projectontwikkelaar van DOK 12 te willen terugtrekken, ontstaat ruimte hiertoe.

¹ Nuldelijnszorg is de zorg die gegeven wordt door mantelzorgers, vrijwilligers en familie. Eerstelijnszorg is alle zorg die direct toegankelijk is voor de patiënt. Denk aan huisartsen, maatschappelijk werk en spoedeisende hulp in ziekenhuizen.

2. Doel van DOK 12

Door het huidige gezondheidscentrum DOK 11 uit te breiden hebben we als doel om de zorg- en welzijnspartijen in het dorp nauwer met elkaar te verbinden en te zorgen voor versteviging van het sociaal dorpsnetwerk.

In DOK 12 kunnen alle inwoners met zorggerelateerde vragen en behoefte aan ondersteuning terecht. Daarbij gelden de uitgangspunten van de Wmo en Jeugdwet: zo dichtbij en licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Inwoners hoeven hun vraag maar één keer te stellen en worden zo snel mogelijk ondersteund bij hun hulpvraag en eventueel "warm" overgedragen naar een partner binnen het sociaal dorpsnetwerk. Van hieruit vindt ook verbinding en samenwerking plaats met de nuldlijn van verenigingen, kerken en buurtnetwerken en kan zonodig worden opgeschaald naar regionale partners.

Met DOK 12 willen gemeente en partners een centrale plek in het dorp realiseren waar iedereen van (minus 9 maanden tot 100-plus) met vragen op het gebied van zorg, welzijn, Jeugd- en Participatiewet terecht kan. Daarnaast zien wij dat DOK 12 ontmoeting tussen inwoners met een zorggerelateerde vraag, zorgvrijwilligers, mantelzorgers en professionals kan bevorderen.

Een vrijwillige gastheer of -vrouw² vangt inwoners met een hulpvraag op, kent alle functies en partners binnen DOK 12 en het dorpsnetwerk en weet inwoners hiernaar te begeleiden of te verwijzen. Niet alle (vervolg)gesprekken hoeven echter binnen DOK 12 plaats te vinden; er kan desgewenst een afspraak worden gemaakt voor een huisbezoek. Het voordeel hiervan is, dat dit meer gevoel van privacy geeft en de thuissituatie (inclusief het netwerk van de inwoner) door de zorgverlener kan worden meegenomen (keukentafelgesprek) in de oplossing voor ondersteuning.

Volgens het Wmo-uitvoeringsprogramma 2017-2018 is het belangrijk om met betrekking tot preventie, vroegsignalering en verwijzing van kwetsbare inwoners, zoals vroeg-dementerenden, mensen met schulden, anderstaligen en mensen met een licht verstandelijke beperking of een GGZ-achtergrond te zorgen voor het versterken en verbeteren van de samenwerkingsstructuur.

3. Voor welke functies kunnen inwoners er terecht?

Met DOK 12 willen we inwoners een loket bieden, waar zij terecht kunnen met alle vragen op het gebied van Wmo, welzijn, Jeugdzorg, wonen, Werk & Inkomen en gezondheid, waar ze altijd met een antwoord op weg worden geholpen. Daarbij willen we met de samenwerking binnen DOK 12 voorkomen dat inwoners met dezelfde hulpvraag bij verschillende zorg- en welzijnspartners moeten aankloppen.

Binnen DOK 12 willen wij volgende *functies* onderbrengen:

- cliëntondersteuner, algemeen, jeugd- en schoolmaatschappelijk werk (Vivenz);
- CJG bestaande uit: Consultatiebureau/Jeugdgezondheidszorg (Rivas) en opvoedondersteuning, jeugd- en gezinshulp, toeleiding naar de zorgmarkt en casusregie (Stichting Jeugdteams);
- mantelzorg- en vrijwilligerspunt, ouderadviseur, wonen en leven en Sociaal Raadslieden (SWA);
- generalistische basis-GGZ vanaf 12 jaar en ouder (Yulius-Indigo);
- Wmo-loket (SDD/gemeente);
- eventuele praktijkruimte voor huisarts, logopedist en/of diëtist.

Ook de sociaal wijkverpleegkundige (Rivas), die verbinding legt tussen sociale en medisch hulpvragen kan er (deels) spreekuur³ houden en zaken uitwerken vanuit de backoffice; dit hoeft haar rol en positie als onafhankelijk verbindingsofficier (opdracht vanuit de Gebruikersgroep) niet in de weg te staan.

² Deze functie zou eventueel ook als leer- of werkervaringsplek kunnen worden ingezet

³ Naast het spreekuur op locatie in MFC Maasplein en de Bibliotheek

Onderscheid in zelfredzaamheid

Het benoemen van bovenstaande functies zegt nog niets over de intensiteit van het gebruik. Die hangt namelijk nauw samen met bekendheid en laagdrempeligheid van de voorziening, maar ook met de zelfredzaamheid (of vraagbereidheid) van de doelgroep. Zo maakt de gemeente Papendrecht bijvoorbeeld een splitsing tussen 80% van inwoners die zelfredzaam zijn/met een kleine vraag versus 20% leunende en steunende inwoners. 80% komt vooral voor vrijwilligerswerk, mantelzorg-ondersteuning, lichte opvoedvragen of een JGZ⁴-consult. 20% komt voor meer specialistische zorg van maatschappelijk werkers of jeugdhulpverleners. Om onze dienstverlening optimaal te kunnen afstemmen, zullen wij de soort en intensiteit van de hulpvragen de komende jaren nog beter moeten monitoren.

We willen DOK 12 meer laten zijn dan alleen een bedrijfsverzamelgebouw. De meerwaarde zit vooral in de veelzijdigheid, samenwerking, toegankelijkheid, uitwisseling en ontmoeting; dat laat zich vertalen in extra vierkante meters voor wachten, overleggen, trainen en ontmoeten.

4. Hoe ziet de samenwerking in het gebouw eruit

Samenwerken tussen verschillende disciplines vraagt vertrouwen in elkaar en dit kost tijd. Dat hebben ook de huidige professionals in DOK 11 ervaren: snel schakelen tussen disciplines, elkaar snel opzoeken, soms mét patiënt/cliënt overleggen op casusniveau en snel en goed doorverwijzen. Het goed kennen van elkaar en elkaars competenties en hierdoor snel en warm kunnen doorverwijzen zou een winstpunt moeten zijn bij de samenwerking binnen DOK 12.

Huisartsen in het huidige DOK 11 spelen een belangrijke rol in de onderlinge samenwerking en zien de meerwaarde en de winst hiervan in. Samen met de wijkverpleegkundige en praktijkondersteuner (POH) zijn zij de spil in de samenwerking tussen zorg en welzijn (bijvoorbeeld d.m.v. Welzijn-op-recept) en substitutie in de zorg. Ook de andere partners zouden in navolging hiervan kunnen bijdragen aan een betere verbinding tussen de nulde- en eerstelijns.

Huisartsen hebben behoefte om bij complexe gevallen samen te werken met specialisten uit het dorpsnetwerk. Daarnaast hebben zij hun behoefte aan extra praktijk- en vergaderruimte uitgesproken, met andere woorden: DOK 11 wordt te klein! Naast de huisarts/POH spelen ook de fysiotherapeut en apotheker (beiden mede-eigenaar), verloskundige en andere disciplines binnen DOK 11 een belangrijke rol in de samenwerking en doorontwikkeling. Tijdens een bijeenkomst in december 2015 bleek een fysieke verbinding tussen DOK 11 en 12 om diverse redenen niet mogelijk of wenselijk. Daarmee leek de functie van de eerstelijns als medehuurder in DOK 12 -behoudens doorverwijzing, ontmoeting en uitwisseling en het huren van extra ruimte- verdwenen. Met het terugtrekken van WK10 is die ruimte er weer wel (niet-DAEB). De huisarts, fysiotherapeut, logopedist en diëtist zien die mogelijkheden ook. Daarnaast vormt de sociaal wijkverpleegkundige al een cruciale schakel tussen nulde en eerstelijns.

Centrale hal, spreekkamers en backoffices

In DOK 12 vinden gesprekken door professionals (en vrijwilligers) met inwoners plaats gericht op zorg en welzijn. Het wordt gesitueerd door een centrale hal met grote tafel, koffiehok, open inlogplekken, algemene informatie (folderkast), open en (deels) besloten wachtruimte en een aantal spreekkamers of spreekplekken, repro, pantry, toiletruimte en opslag. Daarbinnen heeft het Consultatiebureau (onderdeel CJG) een eigen en besloten wachtruimte met kleed-, weeg- en boxenruimte en toiletgroep. Op de eerste etage (bereikbaar via besloten lift en trappenhuis) bevinden zich de backoffices (kantoor- en werkruimtes), zitjes, pantry, repro-ruimte, toiletgroep en een tweetal ruimtes voor teamoverleg of training (Yulius). Hier komen in principe alleen professionals.

⁴ Jeugdgezondheidszorg

In een op te richten gebruikersgroep willen we afspraken maken en deze vastleggen in een gebruikersovereenkomst. Daarin willen we een aantal praktische zaken als inrichting van het gebouw (backoffice), inroosteren spreekkamers (deels in medegebruik), beschikbaarheid, slimme ICT-toepassingen (o.a. Wifinetwerk) en beheer en schoonmaak van het gebouw regelen.

Coördinatie

DOK 12 biedt als gebouw nog geen garantie voor een betere samenwerking. Daarom moeten we kijken wat de beoogde gebruikers aan elkaar bindt en wat er nodig is om hen voor langere tijd samen te brengen onder één dak. Daarbij ligt een kans om vanuit de samenwerking in één gebouw meer in te zetten op preventie. Vanuit het netwerk komen signalen, dat van een aantal cliënten dat een beroep op ondersteuning doet de problemen al te veel zijn opgelopen wanneer zij de stap naar hulp zetten. Daarbij komt vanuit de regio (o.a. SDD) de roep om bij taken als preventieve schuldhulpverlening het sociale dorpsnetwerk vroegtijdig in te schakelen of te betrekken. Zo is de SDD gestart om brede intakes op locatie in het dorp te houden. Bovenstaande vraagt om goede coördinatie, zodat inwoners hun vraag maar één keer hoeven stellen, er goed wordt doorgevraagd en dat die vraag door de juiste persoon of instantie wordt opgevolgd.

5. Vervolgstappen

Na een oriënterende fase heeft een aantal partijen in 2015 toegezegd te willen samenwerken binnen DOK 12. Daarnaast willen wij bij de ontwikkeling hiervan eventueel aansluiten bij het thema Zorgvernieuwing Drechtsteden (proeftuinen "kwetsbare ouderen" en "GGZ"). Deze visie vormt de eerste aanzet voor de uitbreiding van DOK 11 en stelt kaders voor dienstverlening en onderlinge samenwerking. Hoe de samenwerking er in de praktijk uit ziet en wat er voor nodig is, willen we nog nader met onze partners (Gebruikersgroep) vastleggen. Hiervoor willen wij een onafhankelijke kwartiermaker vragen om na de zomervakantie (i.o.v. de Gebruikersgroep) bij de verschillende partners informatie op te halen over de gewenste samenwerking en verbinding tussen nulde- en eerstelijns en gericht op eerdergenoemde doelstelling.

Functies vertaald in ruimtebehoefte

Om de verschillende gebruikers een goede plek binnen DOK 12 te kunnen geven heeft de gemeente de ruimtebehoeften (vierkante meters en kostprijs) bij partners geïnventariseerd en vertaalt deze in een Programma van Eisen. In een nog op te richten Gebruikersgroep zullen wij gezamenlijk een aantal criteria (het essay biedt een zevental mogelijke indicatoren) opstellen, waarmee we na een jaar de samenwerking en de meerwaarde voor (kwetsbare) inwoners kunnen evalueren. Ook willen wij wat door de kwartiermaker is opgehaald nader met de Gebruikersgroep bespreken en vastleggen in een gebruikersovereenkomst.

ICT moet de samenwerking vooral faciliteren en bevorderen, niet belemmeren. De ervaring binnen het huidige DOK 11 is dat er geen ingewikkelde nieuwe ICT-systemen hoeven worden opgezet, maar dat het vooral gaat om een veilige opslag en uitwisseling van gegevens en dossiers. Daarbij zal rekening worden gehouden met voldoende borging van privacy van inwoners. Overigens kan indien de cliënt zelf wordt betrokken en toestemming geeft tot uitwisseling van gegevens tussen bepaalde personen of instellingen in principe heel veel mogelijk. Dit onderdeel zal nog verder worden uitgewerkt (werkgroep). Verder willen we kijken of we een aantal participatieplekken kunnen ontwikkelen in de Dorpswinkel, bijvoorbeeld voor schoonmaak, koffie- of theefunctie.

Samenwerking borgen

Om goed te kunnen samenwerken is het belangrijk om kennis van elkaars disciplines te delen (deskundigheidsbevordering/bijeenkomsten) en hier slim gebruik van te maken bij het oplossen van problemen van inwoners (breder kijken dan je eigen discipline). Zo heeft bijvoorbeeld de POH-GGZ nog (te) weinig kennis van het aanbod m.b.t. maatschappelijk werk of het oplossen van schulden of multiproblematiek. Het is dus belangrijk dat op relevante thema's voor alle disciplines gecoördineerde uitwisseling plaatsvindt om zo beter bekend te raken met elkaars mogelijkheden om op probleem- en

vraaggebieden te kunnen inspelen. Ook hierbij kan de verbindingsofficier tot zijn of haar recht komen. Naast de inzet van professionals in de verschillende disciplines, zien we ook een groot belang bij het inzetten van vrijwilligers in DOK 12, maar ook in andere voorzieningen (bijv. respijtzorg), zodat mantelzorgers niet overbelast raken.

Vraagstukken die wij komende periode in de gebruikersgroep willen bespreken:

- Hoe gaan we het dienstverleningsmodel gezamenlijk vormgeven, criteria benoemen?
- Hoe kan ICT helpen om de samenwerking tussen de partijen te bevorderen (werkgroep Informatievoorziening)?
- Aantal praktische zaken bij huisvesting als beheer, schoonmaak, coördinatie, inroostering enz.
- Hoe gaan we als Dorpswinkel (zorgpartners) om met nieuwe ontwikkelingen als E-health en Domotica?
- Aan de hand van welke criteria kunnen we de samenwerking én met name de meerwaarde voor de inwoners evalueren over een aantal jaar? En in hoeverre is de samenwerking met regionale partners hierbij verbeterd? Hier kunnen we ook de studenten (EU) bij betrekken.

6. Financiële passage

De vraag is natuurlijk wat DOK 12 ons gaat kosten (exploitatie), welk deel hiervan door de partners moet worden opgebracht (huur) en welk deel door de gemeente zelf en welk risico de gemeente hierbij loopt. Het geheel is hierbij meer dan de som der delen. Dit hoofdstuk betreft alleen de exploitatielasten en gaat niet over eventuele investeringskosten, beleggingsrisico's en kredietaanvraag indien de gemeente het project helemaal zelf zou trekken (zonder externe ontwikkelaar of corporatie).

Extra ruimte voor ontmoeting, training en overleg

Voor de gemeente moet DOK 12 een symbiotische samenwerking tussen de partijen bevorderen, waar niet alleen de partners zelf, maar vooral inwoners baat bij hebben. Enkele partners hebben aangegeven extra ruimte te willen voor praktijk, (team)overleg en voorlichting/training aan cliëntgroepen; hier hangt echter wel een prijskaartje aan. Vergaderruimte voor de primaire gebruikers is natuurlijk prima. Voor extra vergader- en groepsbijeenkomsten voor en met externen (niet binnen DOK 11 of 12 gehuisvest) willen wij zo veel mogelijk gebruik maken van onze bestaande dorpsaccommodaties als Landvast, MFC Maasplein, Lelsstraat en het (gerenoveerde) gemeentehuis. Ook voor ontmoeting en vergaderingen van bijvoorbeeld wijk- en buurtgroepen willen wij naast voornoemde plekken het gebruik van deze locaties stimuleren. Het college gaat binnenkort met een aantal stichtingsbesturen in gesprek om hen een convenant te laten sluiten over medegebruik van ruimtes in plaats van elkaar hierop te concurreren.

Voor SWA ziet de centrale hal als extra mogelijkheid voor ontmoeting en workshops (vrijwilligers, mantelzorgers en overige inwoners), voor andere partijen is deze ontmoetingsruimte minder noodzakelijk of vanzelfsprekend. Bezoekers van het consultatiebureau zullen bijvoorbeeld in de regel direct doorlopen naar de boxenruimte en minder gebruik maken van de faciliteiten in de centrale hal. Ook hier geldt, dat wij deze ruimte beschikbaar willen houden voor de primaire gebruikers met het accent op zorg en ondersteuning en voor andere groepen zo veel mogelijk verwijzen naar overige dorpsaccommodaties. De opdracht aan onze subsidierelaties is dan ook om het onderscheidende karakter van DOK 12 te waarborgen; hierin zit de meerwaarde van het gebouw en achterliggend concept.

Hogere huurprijs?

De huidige ontwerpsschets omvat ongeveer 1.130 bruto m² (inclusief 400m² verkeersruimte) en een

geschatte kostprijs van maximaal € 110 per m²⁵. Dat betekent al gauw € 110.000 aan huurlasten per jaar, exclusief verkeers- en vergaderruimte. Een aantal partners heeft al aangegeven, dat zij hierdoor beduidend meer huur moeten gaan betalen dan voor hun huidige locatie. Daarmee ontstaat de vraag wat een logisch omslagpunt zou zijn voor de berekening van de gezamenlijke openbare ruimte. Wij onderzoeken of de gemeente een deel van deze extra kosten voor haar rekening wil nemen; zij heeft immers het meeste belang bij samenwerking en uitwisseling en geeft met de Dorpswinkel een extra impuls aan de algemene voorzieningen, samenhang en preventie.

Garantstelling gemeente of hoofdhuurdersschap?

Een investeerder of ontwikkelaar ziet graag dat de gemeente meerjarig garant staat voor de huur-opbrengsten. Maar ook wanneer de gemeente zelf als ontwikkelaar fungeert moet zij garant staan voor alle huuropbrengsten. De gemeente heeft ook de mogelijkheid daartoe. Door het aanbieden van een breed scala aan functies in het gebouw zorgt zij voor voldoende aanbod en continuïteit. Dit doet zij door inkoop of subsidie via zorgaanbieders. Als een partner onverhoopt zou stoppen met het aanbieden van bepaalde zorg, zal een andere partij deze leemte weer opvullen.

Zijn extra exploitatiekosten in een tijd van bezuinigen nog te rechtvaardigen?

Dit is een discussie die in het college breed is gevoerd. Daarbij is van belang, dat het CJG i.v.m. een verbouwing van de Alblashof (Rivas) tijdelijk geherhuisvest moet worden. Daarnaast wil het college in 2018 een start maken met de renovatie van het gemeentehuis. Ondanks de wens en behoefte aan een integrale zorg- en welzijnsfunctie naast DOK 11, is het in het kader van de bezuinigingen en investeringen in het gemeentehuis wellicht een idee om het CJG eind 2018 (tijdelijk) naar het gemeentehuis te verplaatsen.

Inverdieneffect door gedeeltelijke commerciële verhuur vergaderaccommodaties

Het één-op-één doorrekenen van algemene ruimtes in een vaste huurprijs is zoals we zagen complex en moeilijk te verdedigen. Een oplossing kan zijn, door als gemeente een deel van de vergaderruimte (eerste etage) te exploiteren en deze tegen een commercieel tarief aan de primaire partijen (DOK 11 en 12) te verhuren en hiermee een deel van de exploitatiekosten terug te verdienen. Dit onder voorwaarde dat het niet "concurrerend" is met het gemeentehuis en overige eerder genoemde accommodaties en passend binnen het onderscheidende karakter van DOK 12. Voor de verkeersruimte (eerste etage) en ontmoetingsruimte (centrale hal) dient nog een rechtvaardige verdeelsleutel (naar rato) te worden ontwikkeld en met partners te worden besproken.

Wat gaat het uiteindelijk aan huur kosten?

Om dit te kunnen bepalen heeft de gemeente bij partners de huidige huurlasten per vierkante meter en aantal fte's per week bij de partners opgevraagd. Deze gegevens zijn in week 23 en 24 beschikbaar gesteld. Daarmee weten wij het aantal benodigde vierkante meters (spreekruimtes en werkplekken) per fte en het eventuele prijsverschil ten opzichte van de huidige huur (CJG-partners in Alblashof, SWA aan het Cortgene/Woonkracht10 en Yulius in het huidige DOK 11) en daarmee het uiteindelijke risico voor de gemeente.

⁵ Dat is gebaseerd op de door WK10 gehanteerde maximale huurprijs. Volgens het Juridisch Kenniscentrum (JKC) van de Drechtsteden is dit geen marktconforme prijs binnen de zorg; wij houden er dus rekening mee, dat de prijs m2 lager kan.