



Zorg voor elkaar

Meerjarenbeleidsplan

Maatschappelijke ondersteuning 2011 - 2014

Zorg voor elkaar

Meerjarenbeleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning

2011 - 2014

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding	5
2. Totstandkoming van het plan	6
3. Missie van Maatschappelijke Ondersteuning in 2011-2014	8
3.1. Missie en doelen	8
3.2. Participatie en ondersteuning	8
4. Den Haag Vandaag	9
4.1. Samenstelling bevolking	9
4.2. Sociaal economische positie	10
4.3. Gezondheid	10
4.4. Staat van de Wmo: de Wmo-monitor 2009	11
4.5. Landelijke benchmark	13
4.6. Wijzigingen in het zorgstelsel	14
4.7. Het gebruik van nieuwe media	15
4.8. Agenda voor de komende periode	15
5. Zes thema's	16
5.1. THEMA 1 Uitgaan van de kracht van de Hagenaar	18
5.2. THEMA 2 Minder regels. Meer vertrouwen	22
5.3. THEMA 3 Toegang van het ondersteuningsaanbod	24
5.4. THEMA 4 Zorg en welzijn werken samen in de wijk	26
5.5. THEMA 5 Ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen	28
5.6. THEMA 6 Kosten besparen, slim combineren	37
6. Verantwoording en financiering	40
6.1. Drie bestuurlijke opdrachten	40
6.2. Uitvoeringsprogramma's	40
6.3. Monitoring, rapportage en verantwoording	40
6.4. Financieel kader	41
Bijlage 1. Bestuurlijke opdrachten	43
1. Bestuurlijke opdracht: opbouw participatie en civil society	44
2. Stroomlijnen van toegang en de ondersteuning	46
3. Bestuurlijke opdracht: slimmer combineren van accommodaties	47
Bijlage 2. Negen prestatievelden Wmo	48
Bijlage 3. Raadsvoorstel Meerjarenbeleidsplan Wmo 2011-214 “Zorg voor elkaar” en uitvoeringsprogramma “De Haagse Participatiemaatschappij”	52

Samenvatting Meerjarenbeleidsplan

Missie

Met de Wmo stimuleren wij dat Den Haag een meer zorgzame samenleving wordt. Een samenleving waarbij mensen actief deelnemen en voor elkaar klaarstaan, zich inzetten voor een ander, de buurt of een vereniging. Solidariteit, burenhulp, vrijwilligerswerk en maatschappelijk verantwoord ondernemen spelen een grote rol. We gaan uit van de eigen kracht van de participerende burger en van de ondersteuning waar dit nodig is.

Hoofddoelen

Voor de beleidsperiode 2011-2014 hebben we de volgende hoofddoelen:

1. het bevorderen van participatie van Haagse burgers in de stedelijke samenleving
2. het ondersteunen van de meest kwetsbaren in onze stad. Dit zijn in ieder geval (dementerende)ouderen, verstandelijk gehandicapten, psychiatrische patiënten, multi-problem gezinnen, dak/thuislozen, verslaafden, slachtoffers en huiselijk geweld.

Bij participatie gaat het om het aanbieden van faciliteiten om deelname van Hagenaars in de wijken en buurten te bevorderen. Bij ondersteuning gaat het om het bieden van voorzieningen voor Hagenaars in een kwetsbare positie, om zo zelfstandig mogelijk deel te kunnen nemen aan de samenleving.

Thema's

1. Uitgaan van de kracht van de Hagenaar
de burger is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn leven. Deze eigen verantwoordelijkheid geeft de burger vorm in contacten met andere burgers en als actieve burger. We zullen in dit verband burgerinitiatieven stimuleren, ruimte bieden en faciliteren opdat sociale contacten en actief burgerschap wordt gestimuleerd en bevorderd. Daarmee bewerkstelligen we een substantiële groei in de inzet van het eigen netwerk van de burger bij diens ondersteuning en een verdere groei van vrijwilligers. Veel Hagenaars zijn afhankelijk van de toewijding van hun mantelzorger. De komende periode zal de ondersteuning van de mantelzorg een krachtige impuls krijgen.

In bestuurlijke opdracht 1.1. "het versterken van sociale netwerken rondom Hagenaars", is dit thema opgenomen. De bestuurlijke opdracht 1.1. wordt geconcretiseerd in het uitvoeringsprogramma "De Haagse participatiemaatschappij".

2. Minder regels, meer vertrouwen
We willen de klantvriendelijkheid verder verbeteren door bureaucratische procedures te verminderen en waar mogelijk weg te nemen. In dat verband zullen we subsidieregelingen bundelen op stadsniveau zodat maatwerk kan worden geboden. Daarnaast worden aanvraag- en verantwoordingssystemen van subsidies op het terrein van de Wmo vereenvoudigd binnen de grenzen van rechtmatig- en doelmatigheid.
3. Toegang van het ondersteuningsaanbod
Voor burgers die echt ondersteuning nodig hebben moet de informatie over het ondersteuningsaanbod makkelijker bereikbaar zijn. Daarom streven we naar meer samenhang in de informatievoorziening van de gemeente en maatschappelijke organisaties en tussen de verschillende loketten. Bij het toegankelijker maken van het ondersteuningsaanbod zullen we ook meer gebruik maken van de nieuwe media.

In bestuurlijke opdracht 2.1. "stroomlijnen van de toegang" is dit thema opgenomen..

4. Zorg en welzijn werken samen in de wijk
Het ondersteuningsaanbod vanuit de verschillende wetten en regelgeving (AWBZ, Wmo en ZvW) zullen we lokaal beter op elkaar afstemmen tot een samenhangend aanbod.

De burger moet op een effectieve en efficiënte manier mee kunnen doen in de samenleving zonder last te hebben van drie zorgsystemen. Op wijkniveau drukt deze afstemming en samenhang zich uit in de samenwerking tussen zorg en welzijn. In het streven naar afstemming en samenhang nemen we overlap in diensten weg, vereenvoudigen de coördinatie en overlegstructuur en geven de voorkeur aan de inzet van vrijwilligers boven professionals.

In bestuurlijke opdracht 2.2. “stroomlijnen van de ondersteuning” is dit thema opgenomen.

5. Ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen

De gemeente moet de komende jaren meer doen met minder geld. We zullen de ondersteuning dan ook richten op deze groep Hagenaars. In dat verband zullen we zorg, ondersteuning en activering beter op elkaar afstemmen. Ook het realiseren van één centraal aanspreekpunt voor de kwetsbare burger bij een multidisciplinaire aanpak streven wij na. Hoewel curatie in het centrum van aandacht staat ligt de nadruk op preventie en nazorg.

Dit thema is opgenomen in bestuurlijke opdracht 2.2. “stroomlijnen van de ondersteuning”. Bovendien worden de ambities nader geconcretiseerd in de volgende nota's

- de nota Participatie
- het programma Jeugd en Gezin
- Den Haag onder Dak, plan van aanpak tweede fase 2011-2014
- de nota Gehandicapten
- de nota Huiselijk Geweld 2011-2014
- de nota Ouderenbeleid 2011-2014.

Ook bij de nog op te stellen nota Volksgezondheid zullen de thema's worden betrokken.

6. Kosten besparen en slim combineren

We willen kosten besparen door op een slimme wijze zaken met elkaar te combineren. We zullen de coördinatielagen verminderen door onder andere de samenwerking van vakmensen op uitvoeringsniveau te stimuleren, het gebruik van accommodaties te combineren, de balans tussen vrijwilligers en professionals te verleggen en nieuwe partners uit het maatschappelijke middenveld te betrekken bij de Wmo.

Dit thema is opgenomen in bestuurlijke opdrachten 1. "Opbouw participatie en civil society" en 3 "slimmer combineren van accommodaties". Beide bestuurlijke opdrachten zijn geconcretiseerd in het uitvoeringsprogramma "de Haagse participatiemaatschappij"

Bestuurlijke opdrachten

De zes thema's worden nader uitgewerkt in 6 uitvoeringsprogramma's. Daarnaast zal in de nota Volksgezondheid vanuit die optiek op enkele Wmo onderdelen worden ingegaan.

Naast de uitvoeringsprogramma's zijn enkele onderdelen van de thema's omgezet in bestuurlijke opdrachten. Er zijn drie bestuurlijke opdrachten.

1. Opbouw participatie en civil society

We willen in deze bestuurlijke opdracht de sociale netwerken rondom Hagenaars versterken en een verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet bewerkstelligen. Deze bestuurlijke opdracht heeft als taakstelling €5,655 mln programma Maatschappelijke Ondersteuning.

2. Stroomlijning van de toegang en de ondersteuning.

Deze bestuurlijke opdracht is gericht op de stroomlijning van de toegang tot de ondersteuning. Dit betreft de lokettenstructuur in de stad. Daarnaast gaat het om de stroomlijning van de ondersteuning door samenhang tot stand te brengen in het ondersteuningsaanbod vanuit AWBZ, Wmo en ZvW.

Deze bestuurlijke opdracht heeft als taakstelling €1,8 mln programma Maatschappelijke Ondersteuning.

3. Slimmer combineren van accommodaties.
Met de derde bestuurlijke opdracht willen wij een efficiënter gebruik van accommodaties realiseren. Deze bestuurlijke opdracht 3 heeft als taakstelling €3,5 mln, waarvan €3 mln. programma Maatschappelijke Ondersteuning en €0,5 programma Jeugd
De taakstellingen in de bestuurlijke opdrachten zijn een verfijning van de taakstellingen op de programma's Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugd (voor zover het Wmo betreft).

Financieel kader

De uitvoering van de Wmo is verdeeld over drie programma's, te weten het programma Jeugd en Gezin, het programma Maatschappelijke Ondersteuning en het programma Volksgezondheid. Binnen deze programma's hebben verschillende onderdelen te maken met de Wmo. De middelen om de Wmo uit te voeren zullen de komende jaren minder worden. Dit is het gevolg van gemeentelijke en rijksbezuinigingen. De taakstellingen op de drie programma's voor de beleidsperiode 2011-2014 kennen na een wijziging op technische grondslag de volgende omvang:

Jeugd:	3,400 mln (2014)
Maatschappelijke ondersteuning:	10,455 mln (2014)
VGZ en Zorg	4,045 mln (2014).

De taakstellingen zullen gefaseerd worden ingevoerd. Ouderen zullen daarbij zoveel mogelijk worden ontzien.

Daarnaast zullen beleidsintensiveringen plaatsvinden op de terreinen mantelzorg, maatschappelijke activiteiten sport, multi-problem gezinnen en speelbeleid.

1 Inleiding

De Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) gaat over participeren. Iedere Hagenaar moet zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen, in de buurt waar hij of zij zich prettig voelt. En iedere Hagenaar moet kunnen meedoen in de samenleving, andere mensen ontmoeten, aan activiteiten deelnemen, vrijwilligerswerk doen. Dat geldt voor jonge en gezonde mensen, maar ook voor ouderen en voor mensen met een beperking, mensen met een chronische ziekte of mensen die tijdelijk niet over huisvesting beschikken.

De gemeente Den Haag kreeg door de invoering van de Wmo in 2007 een aantal nieuwe taken. Zo regelt zij voortaan ook de huishoudelijke verzorging voor mensen die dat niet zelf kunnen doen. Daarnaast moest de gemeente een aantal oude taken opnieuw invullen. Denk bijvoorbeeld aan ouderenzorg, welzijnswerk en vrijwilligerswerk.

In het coalitieakkoord “Aan de slag!” noemt het Haagse college van B&W ontkokerd en integraal werken als een belangrijk uitgangspunt. Niet alleen dwars door de portefeuilles van wethouders heen en tussen de gemeentelijke diensten en sectoren, maar ook in samenwerking met organisaties in de stad. De Wmo bij uitstek is een brede, integrale wet. Dat vereist ook een brede, integrale aanpak. Daarom worden tevens verbindingen gelegd met andere beleidsterreinen, zoals bijvoorbeeld onderwijs, sport, veiligheid, leefbaarheid en bouwen en wonen.

De afgelopen vier jaar is er in Den Haag veel bereikt op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning. Ook in vergelijking met andere grote steden doen we het goed. De Wmo-monitor 2009 en de vergelijking met andere steden uit 2009 bewijzen dat.¹ Wat goed gaat kan doorgaan. Bepaalde zaken willen we echter verbeteren.

Geheel dezelfde koers blijven varen kan niet. Er verandert namelijk veel in de samenleving. Om te beginnen stijgt de levensverwachting. Verder wordt de Haagse bevolking diverser. Ook dat beïnvloedt de algemene voorzieningen. Tevens worden onderdelen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Zorgverzekeringswet (ZvW) naar de Wmo overgeheveld.

Daarnaast veranderen de onderlinge verhoudingen binnen de samenleving. De individualisering neemt toe, we gebruiken nieuwe manieren van communicatie en we richten onze blik steeds meer op de wereld buiten Nederland. Gemeenschapszin en betrokkenheid gaan we op een heel andere manier invullen. Versterking van de civil society is een belangrijk uitgangspunt.

Tot slot zitten we in een economische crisis. Geld is schaars geworden en we moeten duidelijke keuzes maken, ook op de Wmo. De gemeente Den Haag kiest voor de versterking van het vrijwilligerswerk, het ontzien van ouderen en het versterken van de mantelzorg.

¹ Zie de jaarlijkse Wmo monitor 2009 van de gemeente en de twee-jaarlijkse benchmark Wmo van SGBO

2. Totstandkoming van het plan

Hagenaars en maatschappelijke organisaties

Zorg voor haar Hagenaars is één van de kerntaken van de gemeente. Ook maatschappelijke organisaties zoals welzijns- en zorginstellingen, woningcorporaties, professionals en Hagenaars nemen hierin hun verantwoordelijkheid. We kunnen de maatschappelijke vraagstukken alleen oplossen als we samen onze verantwoordelijkheid voor de samenleving delen en elkaars rol respecteren.

Daarom hebben wij Hagenaars en instellingen in Den Haag actief in de gelegenheid gesteld mee te praten over het beleid voor de maatschappelijke ondersteuning. Zo delen we de verantwoordelijkheid om maatschappelijke ondersteuning tot een succes te maken.

Dit gebeurt op drie manieren:

1. Het benutten van de formele inspraak- en samenspraakmogelijkheden voor de totstandkoming van dit Meerjarenbeleidsplan.

In januari en februari 2010 zijn in alle stadsdelen gespreksronden Wmo gehouden. Daarbij hebben we met Hagenaars en maatschappelijke organisaties teruggekeken naar de uitvoering van de Wmo en vooruitgeblikt naar de toekomst. De uitkomst van deze rondes zijn gerubriceerd in een vijftal onderwerpen. Deze onderwerpen zijn:

- versterken van de civil society;
- aandacht voor de meest kwetsbaren;
- ouderen en gehandicapten;
- het bevorderen van het zelfregulerend vermogen;
- sociaal economische gezondheidsverschillen en sociaal isolement.

De vijf onderwerpen zijn verder verkend in werkgroepen. In de werkgroepen zaten professionals, belangenbehartigers, cliëntvertegenwoordigers en beleidsmedewerkers van de gemeente. Iedere werkgroep heeft een schriftelijk advies uitgebracht. Voor de verwerking in het Meerjarenbeleidsplan hebben we deze adviezen gewogen tegen de achtergrond van voor de Wmo belangrijke ontwikkelingen in Den Haag, de resultaten van ons Wmo-beleid tot nu toe en het collegeakkoord. We rondes dit proces van in- en samenspraak af door het concept Meerjarenbeleidsplan eind 2010 formeel aan Hagenaars en instellingen voor inspraak voor te leggen.

2. Het raadplegen van Hagenaars, waaronder de gebruikers van Wmo-voorzieningen. We hebben als gemeente direct contact met Hagenaars via onder meer klantenpanels, samenspraakbijeenkomsten, discussieavonden, ambassadeursfuncties, klankbordgroepen en contacten met bewonersorganisaties. Vooral de stadsdelen hebben daarin een belangrijke rol. Daarnaast worden stadsenquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken gehouden en is er een Cliëntenraad SZW. Die geven de gemeente inzicht in hoe de Hagenaars het Wmo-beleid waarderen en waar mogelijke verbeterpunten liggen.

3. Het raadplegen van het Wmo-netwerk
Verschillende organisaties in Den Haag hebben onlangs met elkaar een Wmo-netwerk opgericht. De organisaties die meedoen zetten zich in voor uiteenlopende doelgroepen van de Wmo. Het netwerk heeft als doel tot gezamenlijke standpunten te komen. Zo kunnen de organisaties met één stem meedenken en praten over de Wmo. De Wmo is een brede wet waarin veel met elkaar samenhangt. Daardoor is er geregeld sprake van tegenstrijdige belangen, zeker wanneer er keuzes gemaakt moeten worden. Daarom is het belangrijk dat organisaties ook samen optrekken. Deze werkwijze wil de gemeente de komende jaren stimuleren.

Opbouw van het Meerjarenbeleidsplan

Het Meerjarenbeleidsplan heeft het karakter van een kadernota, waarin we in grote lijnen onze missie, hoofddoelen, de centrale thema's en het financiële raamwerk schetsen. In verschillende nog op te stellen uitvoeringsprogramma's wordt deze kadernota per beleidsgebied vertaald in concrete doelen, activiteiten, tijdsfaseringen en financiële middelen. Eén van die uitwerkingen, het uitvoeringsprogramma 'De Haagse Participatiemaatschappij', verschijnt gelijktijd.

In hoofdstuk 3 geven we onze missie voor de komende periode weer.

In hoofdstuk 4 nemen we de staat van de Wmo in Den Haag op. Aan de hand van verschillende monitoren kijken we hoe de stad erbij staat, melden we ontwikkelingen rond de AWBZ, het regeringsbeleid en enkele markante maatschappelijke ontwikkelingen.

In hoofdstuk 5 beschrijven we zes thema's die de kern van ons nieuwe beleid vormen.

In hoofdstuk 6 geven we de wijze van verantwoorden en het financiële kader weer.

In de bijlage staat de nadere beschrijving van de drie bestuurlijke opdrachten.

3 Missie van Maatschappelijke Ondersteuning in 2011-2014

3.1 Missie en doelen

Met de Wmo stimuleren wij dat Den Haag een meer zorgzame samenleving wordt. Een samenleving waarbij mensen actief deelnemen en voor elkaar klaarstaan, zich inzetten voor een ander, de buurt of een vereniging. Solidariteit, burenhulp, vrijwilligerswerk en maatschappelijk verantwoord ondernemen spelen een grote rol. Een belangrijk uitgangspunt is het gegeven dat sociale samenhang in buurten en wijken veelal in eerste instantie ontstaat door onderlinge betrokkenheid: de inzet van de naaste omgeving zoals familie, burens, vrijwilligers of sociale verbanden zoals kerken en verenigingen. In het collegeakkoord wordt het belang van deze zogeheten civil society onderstreept. Deze opvatting vraagt om een gemeente die ruimte geeft aan het eigen initiatief van Hagenaars en (maatschappelijke) organisaties. We gaan uit van de eigen kracht van de participerende burger en van de ondersteuning waar dit nodig is.

Voor de beleidsperiode 2011-2014 hebben we de volgende hoofddoelen:

1. het bevorderen van *participatie* van Haagse burgers in de stedelijke samenleving
2. het *ondersteunen* van de meest kwetsbare burgers in onze stad.

3.2 Participatie en ondersteuning

In ons beleid maatschappelijke ondersteuning maken we onderscheid tussen participatie en ondersteuning. Bij participatie gaat het om het aanbieden van faciliteiten om deelname van Hagenaars in de wijken en buurten te bevorderen. Bij ondersteuning gaat het om het bieden van voorzieningen voor Hagenaars in een kwetsbare positie, om zo zelfstandig mogelijk deel te kunnen nemen aan de samenleving.

Participatie

Wij hebben veel vertrouwen in de vitaliteit en veerkracht van de Haagse burgers. Mensen die actief participeren in de samenleving zijn langer zelfstandig, en geven meer zin aan hun leven. Hoe beter de aansluiting is tussen een persoon en zijn omgeving, hoe beter hij zichzelf kan redden. Actieve betrokkenheid heeft een positief effect op de zelfwaardering en weerbaarheid van mensen. Een krachtige samenleving waarin Hagenaars en maatschappelijke organisaties bij elkaar betrokken zijn, noemen we de *civil society*. In zo'n samenleving zetten mensen zich actief in voor anderen, via bijvoorbeeld het verenigingsleven, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Ons streven naar participatie is dan ook gericht op het versterken van sociale samenhang en solidariteit in de wijken. Belangrijke instrumenten hierbij zijn stimuleren van vrijwilligerswerk en het beschikbaarstellen van accommodaties.

Ondersteuning

Daarnaast zorgt de gemeente voor een vangnet van zorg en ondersteuning voor mensen die het écht niet zelf redden, ook niet met hulp van de omgeving. Met enkele ondersteuningsmaatregelen zijn mensen vaak in staat nog jaren lang een zelfstandig bestaan te leiden. Een traplift of een scootmobiel is vaak het verschil tussen blijven wonen in de wijk of een opname in een tehuis. We regelen daarbij ondersteuning zo dicht mogelijk bij de burger. Het gaat hier om allerlei voorzieningen zoals maatschappelijk werk, maatschappelijk opvang, aangepast vervoer, aanpassingen in huis, huishoudelijke verzorging, maaltijden en dagbesteding.

4 Den Haag Vandaag

In dit hoofdstuk staan belangrijke gegevens en ontwikkelingen centraal. We schetsen een paar feitelijke gegevens en de stand van zaken op het gebied van participatie en ondersteuning in Den Haag. Daarvoor gebruiken we de bevolkingsprognoses van Den Haag van 1 januari 2010, de stadsenquête, de Wmo-monitor, de landelijke benchmark Wmo, het jaarverslag 2009 Maatschappelijke Ondersteuning, de Ouderenmonitor en de Gezondheidsmonitor 2010. Vervolgens gaan we in op een aantal ontwikkelingen in het regeringsbeleid met betrekking tot het zorgstelsel, die cruciaal zijn voor de uitvoering van de Wmo.

4.1 Samenstelling bevolking

Hoeveel inwoners heeft Den Haag? Wat is de leeftijdsopbouw? Deze informatie geeft ons een indruk van de mogelijke gevolgen voor het gebruik van Wmo voorzieningen tot 2015.

Aantal inwoners

Op 1 januari 2010 heeft Den Haag 490.000 inwoners. We verwachten dat het inwonertal in 2014 boven het half miljoen uitkomt.

Samenstelling van de bevolking

De samenstelling van de bevolking zal tot 2015 licht wijzigen. We zien veranderingen in het aantal inwoners per leeftijdsgroep en per etnische groep.

Veranderingen in de leeftijdsgroepen

Er komt een kleine verschuiving in de aantallen inwoners per leeftijdsgroep:

Groepen	Gemiddelde groei/daling t.o.v. 2009
Aantal kinderen en jongeren 0-25 jaar tot 2015	167.452 (33% van de totale Haagse bevolking in 2015); de gemiddelde groei is 4%
Potentiële beroepsbevolking 16-65 jaar tot 2015	Ongeveer 348.900 (69%); gemiddelde groei 4%
Aantal 65-plussers tot 2015	Ongeveer 69.100 (14%); gemiddelde groei 9%
Aantal 75-plussers tot 2015	Ongeveer 30.300 (6%); gemiddelde daling 6%
Aantal 85-plussers tot 2015	Ongeveer 9.300 (2%); gemiddelde daling 11%

Het aantal 65-plussers neemt toe. Tegelijkertijd daalt het aantal 75-plussers. Deze veranderende bevolkingssamenstelling kan leiden tot een aanpassing van het Haagse voorzieningenaanbod. In de uitvoeringsprogramma's dient met de gevolgen van de veranderde samenstelling voor het voorzieningenaanbod rekening gehouden te worden.

Veranderingen in de etnische samenstelling

Verder verwachten we dat de etnische samenstelling van de bevolking verder verandert. Het aandeel Hagenaars van niet-Nederlandse komaf zal toenemen naar 246.781 personen (51% van de Haagse bevolking). Dat zorgt voor meer diversiteit. Het ligt voor de hand dat organisaties met hun aanbod op deze ontwikkeling inspelen. Zorg en dienstverlening moeten tegemoet komen aan de specifieke behoefte van alle zorgvragers en de wijzigingen in de vraag.

4.2 Sociaal economische positie

Wat zijn de cijfers op dit gebied?

Werkloosheid

Van 2008 tot januari 2009	Daling van het aantal 'niet-werkende werkzoekenden' van ongeveer 18.000 naar ruim 16.000
Sinds januari 2009	Sterke groei werkloosheid met gemiddeld ruim 9%

De grootste groep niet-werkende werkzoekenden bestaat uit mensen die alleen lager onderwijs of vmbo hebben. Vooral mensen met een mbo- of hbo-opleiding raakten sinds 2009 werkloos.

Inkomen

50% van de Haagse beroepsbevolking	Besteedbaar inkomen minder dan €23.200
33% van de Haagse beroepsbevolking	Besteedbaar inkomen tussen €23.200 en €42.600 (middenklasse)
Nog geen 20% van de Haagse beroepsbevolking	Besteedbaar inkomen boven €42.600

Huishoudens met een laag inkomen vinden we vooral in Binckhorst, Moerwijk, het Transvaalkwartier, de Schilderswijk en de Stationsbuurt. Een deel van hen moet rondkomen van het wettelijk sociaal minimum.

Speciale voorzieningen

In Den Haag hebben we een aantal voorzieningen om mensen met een laag inkomen te ondersteunen. Voorbeelden daarvan zijn de langdurigheidstoelage en de Ooievaarspas. In de periode 2007-2009 was er een stijging in de aanvragen van de langdurigheidstoelage met ongeveer 37%. De Ooievaarspas werd door 15% meer Hagenaars gebruikt.

Schuldhelpverlening

Vanuit de armoedebestrijding binnen de gemeente bieden we in Den Haag hulp aan mensen met schulden. Het aantal aanvragen voor deze schuldhelpverlening is in 2009 fors gestegen ten opzichte van 2008. Van 1.426 aanvragen in 2008 naar 5.683 aanvragen in 2009. Dit is enerzijds het gevolg van de economische crisis. Anderzijds is de schuldhelpverlening ook bekender geworden.

4.3 Gezondheid

Uit de gezondheidsmonitor 2010 komt het volgende beeld naar voren:

In 2008 gaf 58% van de Haagse inwoners van 16 jaar en ouder aan tenminste één chronische ziekte of aandoening te hebben of in de afgelopen 12 maanden gehad te hebben. Bijna de helft wordt hierdoor licht en één vijfde sterk belemmerd in het dagelijks leven.

In 2008 had 47% van alle Hagenaars boven 16 jaar last van overgewicht. Vooral in achterstandswijken komt ernstig overgewicht voor. Bij kinderen tussen 3 en 16 jaar had in 2007 19% matig overgewicht. 58% van de Hagenaars in 2008 bewegen voldoende volgens de Nederlandse Norm Gezond Bewegen. Dit geldt vooral voor autochtonen, bewoners van wijken zonder achterstand, hoogopgeleiden, gehuwden en samenwonenden.

Ruim een kwart (28%) van alle Hagenaars boven de 16 jaar rookt. Er roken meer mannen dan vrouwen. Met uitzondering van 12-13 jarigen is het beeld onder 12-17 jarigen hetzelfde als hiervoor geschetst.

Uit de G4 gezondheidsenquête 2008 blijkt dat 48% van de respondenten in Den Haag een verhoogd risico op angst en depressie heeft. Dit percentage ligt hoger bij bewoners van achterstandswijken dan in niet-achterstandswijken (55% versus 44%). In Den Haag hebben alle niet-westerse allochtone bevolkingsgroepen vaker een matig of sterk verhoogd risico op angst en/of depressie dan de autochtone bevolkingsgroep.

4.4 Staat van de Wmo: de Wmo monitor 2009

Zoals vermeld kunnen we via de jaarlijkse Haagse Wmo-monitor (met daarin o.a. de ouderenmonitor) goed bijhouden wat de resultaten op de negen prestatievelden van de Wmo zijn. In deze paragraaf geven we de hoofdpunten uit de Wmo-monitor weer. Daarbij hanteren we de eerder genoemde indeling in participatie en ondersteuning.

Participeren in de samenleving

Vrijwilligerswerk

Ten opzichte van andere gemeenten doet Den Haag veel aan de ondersteuning van vrijwilligers. Het aantal Hagenaars dat vrijwilligerswerk doet, zo'n 18 à 19%, is de laatste jaren nagenoeg gelijk gebleven. Het percentage dat vrijwilligerswerk zou willen doen (maar het nog niet doet) is wel iets toegenomen: in 2009 was dat ongeveer 19% van de Hagenaars. Ook is de vraag naar vrijwilligerswerk in 2009 groter dan daarvoor. De aandacht voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers blijkt ook uit het stijgende aantal vrijwilligers dat een cursus volgt.

Mantelzorg

De gemeente zet zich in voor een goede ondersteuning van mantelzorgers. Het aantal mantelzorgers is in 2009 hoger dan in de jaren daarvoor (20% van de bevolking ten opzichte van 18 resp. 17%). Die stijging zal ook te maken hebben met de inspanningen van de gemeente om mantelzorgers uit hun anonimiteit te halen en bekend te maken met regelingen en ondersteunende voorzieningen in de stad. Den Haag loopt in gemeenteland voorop wat de ondersteuning van mantelzorgers betreft. Toch is een van de grote maatschappelijke problemen de grote overbelasting van mantelzorgers. In Den Haag is sprake van 12.600 mantelzorgers die zich tamelijk zwaar tot overbelast voelen (2009).

Sociale contacten

Steeds meer 65-plussers geven aan behoefte te hebben aan meer sociale contacten. Het relatief kleine aantal dat daar steun bij wil is echter gelijk gebleven. Om eenzaamheid onder ouderen te bestrijden worden in Den Haag verschillende activiteiten uitgevoerd. Zo worden er bijvoorbeeld ouderen aan vrijwilligers gekoppeld om samen activiteiten te ondernemen of gewoon een praatje te maken. In 2009 waren er 171 van dit soort koppels. Dat zijn er tien meer dan in 2008 en bijna drie maal zoveel als in 2007.

De Haagse burgers zijn in 2009 alweer iets positiever dan het jaar daarvoor over de sociale samenhang in hun wijk. Ook zeggen iets meer Hagenaars actief te zijn geweest om de leefbaarheid in de eigen buurt te verbeteren.

Stimuleren van initiatief

Het fonds burgerschap werd ingesteld om initiatieven vanuit de stad te stimuleren, van mensen en groepen die nog niet eerder subsidie bij de gemeente hadden aangevraagd.

Sinds 2007 is het aantal flink toegenomen. Het aantal Hagenaars dat een buurthuis heeft bezocht is vrijwel gelijk gebleven. Zo ook het aantal gesubsidieerde ouderensociëteiten.

Meedenken en meepraten

De gemeente probeert Hagenaars en belangenbehartigers zoveel mogelijk te betrekken bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Niet alleen via de formele inspraak en samenspraak, maar juist ook daarbuiten. De cliëntenraad van SZW, de Stedelijke Ouderen Commissie (SOC), Voorall en jongerenambassadeurs zijn allemaal voorbeelden die het college gevraagd en ongevraagd adviseren.

Toegang tot ondersteuning

Participeren is ook weten wat je zelf kunt en gemakkelijk je weg vinden als je tijdelijk iets nodig hebt. De gemeente moet ervoor zorgen dat Hagenaars snel en laagdrempelig toegang hebben tot informatie, advies en voorzieningen. Er is de afgelopen jaren een breed netwerk van loketten in de wijken, de stadsdelen en de stad opgebouwd.

Ondersteuning

Zelfstandig wonen

Ruim 87% van de 75-plussers woont nog zelfstandig. Van de mensen met een beperking geeft 83% aan, dankzij de ondersteuning van de gemeente, zelfstandig te kunnen blijven wonen en driekwart is door de ondersteuning in staat om mee te blijven doen aan de maatschappij. Het aantal toegekende woonvoorzieningen is dan ook aanmerkelijk toegenomen: van 6 naar bijna 11 op de 1.000 inwoners.

Deelname aan activiteiten

Het aantal Ooievaarspashouders is flink gestegen. Dat kan duiden op een grotere deelname aan de maatschappij. De pas maakt voor een belangrijk deel deelname aan activiteiten mogelijk.

Onder jongeren zien we een significante toename van de deelname aan activiteiten in de buurt.

Huishoudboekje op orde

Zelf het huishouden voeren houdt ook in een eigen inkomen hebben en de eigen administratie kunnen regelen. Het aantal Hagenaars dat is aangewezen op financiële bijstand neemt sinds 2006 ieder jaar af, in totaal met 18%. Daar moet wel bij worden vermeld dat in de 2e helft van 2009 weer sprake is van een stijging. Dit is mogelijk een gevolg van de economische crisis. Ook valt op dat bij de Sociaal Raadslieden het aandeel vragen over financiële zaken met stip bovenaan staat met 43% ten opzichte van gemiddeld 10% of minder over andere thema's.

Toegang tot gebouwen en vervoer

Ook het openbaar vervoer is beter toegankelijk geworden. Door de invoering van de Randstadrail, met drempelvrije instap, is het bijvoorbeeld voor mensen in een rolstoel gemakkelijker geworden de tram te nemen. De fysieke toegankelijkheid van gebouwen is een ander belangrijk aandachtspunt in ons beleid. Niet alleen door het subsidiëren van projecten om gebouwen beter toegankelijk te maken. Ook en vooral door bij de bouw en renovatie van gebouwen serieuze aandacht te hebben voor de fysieke toegankelijkheid.

Individuele voorzieningen en Taxibus

In de afgelopen vier jaar is op het gebied van de individuele voorzieningen en de Taxibus veel bereikt. In tegenstelling tot in het verleden worden aanvragen nu binnen acceptabele termijnen afgehandeld. Ook de leveringen van hulpmiddelen zijn sterk verbeterd. De oprichting van Den Haag OpMaat in 2008 is van belang geweest voor de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van individuele voorzieningen. Het aantal aanvragen is de afgelopen tijd fors gestegen. Het gebruik van vervoersvoorzieningen bijvoorbeeld, is in de periode van 2006 t/m 2009 toegenomen van 15,8 naar 17,4 per 1.000 inwoners. De uitvoering van Hulp bij het Huishouden betekende een forse extra taak voor de gemeente. De overgang van de verantwoordelijkheden van het rijk naar de gemeente is naar behoren verlopen. De continuïteit van de huishoudelijke hulp is op peil gebleven. Er is gekozen voor een model met optimale keuzevrijheid voor de burger.

De Haagse klanten zijn tevreden over Hulp bij het Huishouden. Ook meer en meer tevreden zijn de Haagse burgers over de uitvoeringskwaliteit van de Taxibus. In 2007 nam de HTM de uitvoering van de Taxibus over.

Sinds dat moment is er sprake van een toename van het aantal ritten (van 800 ritten per dag in 2007 tot 1.300 nu). Ook het percentage op tijd uitgevoerde ritten nam weer toe.

In 2009 is de vernieuwde Verordening Individuele Voorzieningen voor Maatschappelijke Ondersteuning ingegaan. In deze verordening is al een omslag naar een compensatiegerichte benadering van mensen met een beperking gemaakt. Samen met de burger wordt bekeken wat de juiste compensatie is voor hem of haar.

Inkomensondersteunende voorzieningen

Ter bestrijding van de armoede heeft de gemeente Den Haag een aantal inkomensondersteunende voorzieningen. Er is de afgelopen jaren veel inzet gepleegd om het niet-gebruiken van deze voorzieningen terug te dringen.

Sociaal kwetsbare groepen

Er zijn ook mensen voor wie participeren in de samenleving (nog) niet haalbaar is en die vooral zorg en ondersteuning nodig hebben. De aandacht voor deze sociaal kwetsbaren is een belangrijk speerpunt in het gemeentelijk beleid. Er zijn in Den Haag ongeveer 2.000 dak- en thuislozen. Sinds 2006 is er voor deze groep een stabiele combinatie van huisvesting, zorg en inkomen tot stand gebracht. Daarnaast zijn er ca. 1.500 sociaal kwetsbaren die een hoog risico lopen op dakloosheid vanwege o.a. psychische problematiek en meervoudige problemen. Het aantal aanmeldingen en intakes van dak- en thuislozen is toegenomen evenals het aantal dak- en thuislozen in een schuldhulpverleningstraject en de huisvesting van het aantal (ex)verslaafden. Het bereik van zwervjongeren neemt al sinds 2006 toe. Deze successen hebben een keerzijde: helaas is er nog steeds een tekort aan maatschappelijke opvangcapaciteit. Tevens zijn de wachtlijsten voor laagdrempelige voorzieningen ten opzichte van 2008 groter geworden.

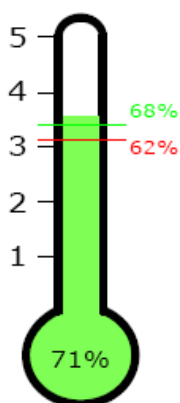
Huiselijk geweld en vrouwen-mannenopvang

Uit de Haagse stadsenquête blijkt dat tussen de 7% en de 9% van de Hagenaars iemand kent die wordt geconfronteerd met huiselijk geweld. Dit percentage is redelijk constant over de afgelopen 5 jaar, maar in vergelijking met rapporten uit andere Europese landen aan de lage kant. In april 2009 is in de Haagse regio het convenant 'integrale aanpak huiselijk geweld' ondertekend door vijf gemeenten waaronder Den Haag en alle partners zowel in de strafrecht- als de hulpverleningsketen.

4.5 Landelijke benchmark

Via de zogeheten Wmo-benchmark kunnen we de stand van zaken in Den Haag vergelijken met die van andere gemeenten, met name Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. De gemeente Den Haag scoort in het algemeen hoger dan het gemiddelde van de benchmark en hoger dan het gemiddelde van de 18 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. Het beeld uit de benchmark 2009 laat zien dat Den Haag het in verhouding tot andere grote steden redelijk goed doet. Op sommige terreinen lopen we zelfs voorop. Bijvoorbeeld bij de mantelzorg, mede dankzij de Haagse mantelzorgakkoorden. Ook onderneemt Den Haag in verhouding tot de andere grote gemeenten veel activiteiten om de maatschappelijke opvang te verbeteren en dak- en thuisloosheid tegen te gaan. Daarbij wordt ook intensief samengewerkt met regiogemeenten. De onderstaande Wmo-thermometer laat zien dat de gemeente Den Haag een score heeft van 71%. De gemiddelde score van de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners is 68%. Het benchmarkgemiddelde van alle gemeenten is 62%. De Wmo-thermometer is het gemiddelde van de scores op acht thema's: participatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, loket, informele hulp, wonen, zorg en toegankelijkheid, voorzieningen en opvang. Deze thermometer geeft dus het totaalbeeld weer.

Totaalbeeld



4.6 Wijziging in het zorgstelsel

De AWBZ als collectieve volksverzekering is een belangrijk vangnet voor Hagenaars die aangewezen zijn op langdurige zorg en begeleiding. Het gaat daarbij om ouderen in een verpleeg- of verzorgingshuis, mensen met een verstandelijk en/of lichamelijke beperking, mensen met een psychiatrische problematiek of dak- en thuislozen en verslaafden.

Tot 2005 werd die zorg bijna geheel betaald vanuit de collectieve volksverzekering AWBZ. Landelijk maken ongeveer 600.000 mensen gebruik van deze voorzieningen. De kosten zijn bijna 25 miljard per jaar. De uitgaven voor de AWBZ worden elk jaar hoger. Ook zijn er steeds meer niet-medische voorzieningen ondergebracht in de AWBZ.

Nieuwe plannen voor de AWBZ

De rijksoverheid is in 2005 begonnen een nieuwe visie en nieuwe plannen te ontwikkelen voor de AWBZ. Dit zijn de eerste stappen die zij heeft gezet:

- In 2007 werd de huishoudelijke verzorging overgebracht naar de gemeenten.
- In 2008 werd de ondersteunende begeleiding overgebracht naar de gemeenten.
- In 2009 werden de begeleidingsfuncties binnen de AWBZ beperkt, waardoor minder mensen gebruik kunnen maken van de AWBZ.

Door deze herziening worden de taken en verantwoordelijkheden tussen AWBZ, Wmo en de zorgverzekering anders verdeeld. De AWBZ wordt daarmee teruggebracht tot waarvoor zij oorspronkelijk is bedoeld: de langdurige complexe medisch georiënteerde zorg.

Met betrekking tot de aansturing AWBZ worden volgens het nieuwe regeerakkoord de taken en risico's van de zorgkantoren overgenomen door de zorgverzekeraars. Dit zorgt er voor dat patiënten qua medische zorg nog maar met één loket te maken hebben. Het zorgt voor doelmatigheidsprikkels doordat zorgverzekeraars de instellingen zullen controleren op efficiency en kwaliteitsverbetering.

Ook de functies dagbesteding en begeleiding kunnen het best dichtbij de cliënt geregeld worden. Zij passen daarom beter binnen de systematiek van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) dan bij de AWBZ. De gemeente kent deze mensen en hun situatie beter dan de zorgkantoren. Daarom worden de functies dagbesteding en begeleiding overgeheveld van de AWBZ naar de Wmo.

Wij willen deze verschillende wetten en regelgeving lokaal goed op elkaar afgestemd hebben. Dit vraagt om samenwerking tussen gemeente, zorgkantoor en zorgverzekeraars. De burger kan dan effectief en efficiënt worden ondersteund om mee te doen in de samenleving. Zonder dat hij last heeft van de drie afzonderlijke zorgsystemen.

4.7 Het gebruik van nieuwe media

De ontwikkeling van nieuwe media is een belangrijke maatschappelijke trend. Nieuwe media bieden kansen om de Wmo anders in te richten. Te denken valt aan het gebruik van internet om informatie en advies te verschaffen, voor e-coaching en e-hulpverlening. Deze nieuwe ontwikkeling maakt de toegang tot de Wmo laagdrempeliger, speelt beter in op de individuele situatie en houdt de kosten beheersbaar. Uiteraard moet de Wmo ook toegankelijk blijven voor mensen die niet via de nieuwe media hun weg weten te vinden.

4.8 Agenda voor de komende periode

Uit de resultaten in de verschillende monitoren en de benchmark kunnen we concluderen dat de uitvoering van de Wmo in Den Haag zich sinds de invoering van de wet in 2007 goed ontwikkelt. We zien de vooruitgang door een integrale aanpak. Bijvoorbeeld bij de maatschappelijke opvang en de jeugdzorg. De aanpak van de ondersteuning van mantelzorgers is een goed voorbeeld van vruchtbare samenwerking met externe professionals en het maatschappelijke middenveld. Het welzijnswerk krijgt een steeds prominentere rol bij de maatschappelijke ondersteuning. Desondanks blijft er nog een wereld te winnen. De opvang van sociaal kwetsbaren blijft een belangrijk speerpunt. Deze mensen zullen een beroep blijven doen op het sociale netwerk en de voorzieningen in de stad. Ook de sociale cohesie in buurten en wijken kan beter. Het versterken van de civil society kan daar in belangrijke mate aan bijdragen. Dit zijn voornamelijk thema's waarop de inzet van de gemeente zich de komende tijd richt. Door de hervormingen in het zorgstelsel komen er ook veel nieuwe taken op de gemeente af. Dat, samen met flinke bezuinigingen van rijk en gemeente de komende jaren, maakt dat er een forse uitdaging ligt. Dat vraagt om een grote opgave voor Hagenaars, de gemeente en onze partners in de stad.

De komende periode zullen twee motieven leidend worden in ons handelen:

1. een krachtige impuls voor de participatie door uitbouw van de civil society;
2. een kwaliteitsimpuls voor de toegang en samenhang van het ondersteuningsaanbod.

5 Zes thema's

In dit hoofdstuk komen de zes thema's aan de orde die we hebben gekozen als de kern van ons beleid.

De thema's zijn:

1. uitgaan van de kracht van de Hagenaar;
2. minder regels meer vertrouwen;
3. toegang van het ondersteuningsaanbod;
4. zorg en welzijn werken samen in de wijk;
5. ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen;
6. kosten besparen, slim combineren.

De zes thema's vloeien voort uit de opvattingen en ambities uit ons collegeprogramma en de twee hoofddoelstellingen die we hebben gesteld: het bevorderen van *participatie* van Haagse Hagenaars Hagenaars in de stedelijke samenleving en het *ondersteunen* van de meest kwetsbare Hagenaars in onze stad.

De keuze en de inhoud van de zes thema's is ook ingegeven door de uitkomsten van de gespreksrondes met Hagenaars en maatschappelijke organisaties. De uitkomst van deze rondes waren gerubriceerd in een vijftal onderwerpen: versterken civil society, aandacht voor de meest kwetsbaren, ouderen en gehandicapten, het bevorderen van het regulerend vermogen en sociaal economische gezondheidsverschillen en sociaal isolement. Dit zijn de onderwerpen die nader zijn verkend door de in hoofdstuk 2 genoemde werkgroepen.²

Als derde invalshoek bij de zes thema's heeft meegespeeld de aandachtspunten genoemd in paragraaf 4.8 Agenda voor de komende periode. Een derde invalshoek bij de zes thema's zijn de punten 1 en 2, genoemd in paragraaf 4.8

Tenslotte zijn ook de versoberde financiële middelen bepalend voor ons ambitieniveau bij de keuze en de inhoud van de thema's.

² Een samenvatting van de verschillende adviesrapporten van de werkgroepen is te vinden op www.wmodenhaag.nl

Toekomstgericht een netwerk opbouwen

Ruth: “Mijn dochter Jasmijn is 9 jaar. Jasmijn heeft het syndroom van Down. Met het oog op de toekomst hebben we een netwerk rond Jasmijn georganiseerd om de zorg te kunnen delen. Met de teruglopende AWBZ moest ik tot creatieve oplossingen komen en een andere manier bedenken om de zorg voor Jasmijn te regelen. Daarbij wil ik ook straks, als ik wat ouder ben, de zorg voor haar op orde hebben. Het zorgnetwerk bestaat uit familie, vrienden, kennissen en professionals. Ik heb het netwerk heel bewust opgebouwd. Als Jasmijn bijvoorbeeld een vriendinnetje wil meenemen, dan komen de moeder van het vriendinnetje en de juf op school in actie zodat de afspraak geregeld kan worden. Zo worden zij als het ware het netwerk 'binnengehaald’”.

“De kracht van Jasmijn is dat zij talent heeft voor geluk. Daarom gaat het zo goed. Niet ieder kind heeft hetzelfde karakter en dezelfde mogelijkheden. Ik vind het daarom belangrijk dat de gemeente blijft kijken naar wie wat toegekend krijgt: ondersteuning zal in individuele gevallen echt van blijvend belang zijn. Hier is maatwerk voor nodig”.

Voor ouders in een soortgelijke situatie: “Wees creatief en wees heel bewust bezig met het opbouwen van een netwerk. Ook gericht op de toekomst. Kijk vooral naar wat je kind te bieden heeft en waar je kind goed in is. Dan pas kan iets mogelijk worden gemaakt”.



5.1 THEMA 1: Uitgaan van de kracht van de Hagenaar

De eigen kracht van de Hagenaar en zijn omgeving is uitgangspunt van beleid. Hagenaars zijn zelf verantwoordelijk voor de inrichting van hun leven, voor de mee- en tegenvallers. Hun omgeving van familie, vrienden, burens of vrijwilligers kan waar nodig een helpende hand bieden.

Hoe beter de aansluiting van een persoon met zijn omgeving, hoe beter hij zichzelf kan redden.

Actieve betrokkenheid bij de buurt en medemens heeft een positief effect op de zelfwaardering en weerbaarheid van mensen. Deze participatie is de komende periode een speerpunt.

Wat willen wij bij dit thema bereiken?

We streven naar:

- een toename van sociale contacten in de wijk;
- een aanvalsplan vrijwilligers;
- de hulpverlening die de eigen kracht ondersteunt;
- de helpende hand voor mantelzorgers.

Sociale contacten in de wijk

Een sociaal netwerk is van belang om actief deel te nemen aan de samenleving. Ook kunnen mensen zo terugvallen op bekenden als dat nodig is. Een goed sociaal netwerk is ook van belang voor het bestrijden van gezondheidachterstanden op grond van sociaal-economische verschillen tussen burgers. Een goede gezondheid is een basisvoorwaarde om te kunnen participeren. Het is belangrijk dat gezondheidsproblemen snel worden herkend en opgepakt. Iemands individuele netwerk en het buurtnetwerk kunnen bij uitstek signalen vroegtijdig herkennen en melden. Sociale netwerken ontstaan door samen mee te doen. Daarom investeren we in activiteiten die sociale contacten en actief burgerschap stimuleren en bevorderen. Niet door die activiteiten zelf te organiseren, over te nemen of door professionals uit te laten voeren. Maar door burgerinitiatieven te stimuleren, ruimte te bieden en te faciliteren. De nieuwe nota Volksgezondheid zal eind 2011 verschijnen. Hierin worden beleidsvoorstellen om de sociaal economische gezondheidsverschillen te verminderen opgenomen.

- In 2009 beoordeelden Hagenaars de sociale samenhang en betrokkenheid in de buurt met een 5,6. Wij streven ernaar dat in 2015 dit percentage gestegen is naar 6,0.
- In 2009 hadden 22% van de Hagenaars behoefte aan meer sociale contacten. Wij streven ernaar dat dit percentage in 2015 is gedaald naar 20%.
- We stimuleren activiteiten die sociale contacten en actief burgerschap bevorderen. Dit doen we ruimte te bieden en waar nodig burgerinitiatieven te faciliteren.
- We willen het welzijnswerk met de aanpak “Welzijn in de wijk” verder vernieuwen. Buurtbewoners worden meer betrokken bij hun buurt en gestimuleerd zelf initiatieven te nemen. We willen verbindingen leggen met levensbeschouwelijke organisaties. Deze organisaties zijn met hun maatschappelijke programma’s werkzaam voor de brede samenleving. Uiteraard houden we hierbij rekening met de scheiding tussen kerk en staat. Binnen levensbeschouwelijke verbanden worden mensen uitgenodigd zich in te zetten voor mensen die in knel (dreigen te) komen. Dit gebeurt o.a. met maatschappelijk activeringswerk. Wij zullen deze organisaties vragen een aanbod aan flexibel vrijwilligerswerk en wijk- en buurtgerichte activiteiten te ontwikkelen. Daarbij vragen we hen om ook partners zoals fondsen en bedrijven te benaderen.
- De expertise over participatie is op dit moment verdeeld over meerdere stedelijk werkende instellingen. Deze expertise gaan we bundelen in één organisatie genaamd “De Participatie Maatschappij Den Haag”. Door stroomlijnen van kennis en innovatie zullen we beter in kunnen spelen op de ontwikkelingen en behoeften van de samenleving
- We willen de rol van vrijwilligers te versterken en nieuwe initiatieven zoals burenhulpcentrale, digitale communities en dergelijke met elkaar te verbinden.

- Het sociaal-agogisch werk en het opbouwwerk ondersteunen al op projectbasis bewonersorganisaties. Deze tijdelijke ondersteuning zal meer resultaatgericht worden ingezet, waarbij wijkprogramma's en het staddeelplan richtinggevend zijn voor de inzet. Met dit richtinggevend kader wordt het mogelijk, dat de wijk meer aan het woord komt.
- Activiteiten van het welzijnswerk laten we plaatsvinden waar de vraag is. Dit betekent dat welzijnsaccommodaties efficiënter kunnen worden gebruikt en de mogelijkheden voor gebruik van ruimte van vrijwilligersorganisaties worden verruimd. Tevens kunnen welzijnsactiviteiten uitgevoerd worden in bijvoorbeeld sportaccommodaties, kerkgebouwen, verzorgingstehuizen of onderwijsgebouwen.

Aanvalsplan vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke pijler van de civil society. Zij leveren een wezenlijke bijdrage aan de leefbaarheid in de gemeente. Ook bevorderen zij de zelfredzaamheid van de mensen die er wonen en kunnen zij sociaal isolement voorkomen. De inzet van vrijwilligers is van onschatbare waarde voor de Haagse samenleving. Zij zijn de motor van de maatschappij.

De afgelopen jaren was het beleid van de gemeente er al op gericht Hagenaars actiever te betrekken en de sociale samenhang in de wijken te verbeteren. Er is een nieuwe nota "Ruimte voor vrijwilligers" verschenen waarin verschillende maatregelen staan om het vrijwilligerswerk in Den Haag een impuls te geven. Zo is er bijvoorbeeld meer aandacht voor incidenteel vrijwilligerswerk. Veel mensen zijn wel bereid vrijwilligerswerk te doen. Ze kunnen of willen zich echter niet voor langere tijd aan een organisatie of activiteit binden. Om hen te betrekken zoeken en stimuleren we nieuwe vormen van vrijwilligerswerk.

- In 2009 deden 18% van de Hagenaars vrijwilligerswerk. Wij streven ernaar dit percentage te verhogen naar 25% in 2014.
- We willen de vrijwillige inzet op wijkniveau versterken. In het kader van de Wmo/Wet Werk en Bijstand (WWB) zullen twee projecten starten. In het eerste project worden Hagenaars door de welzijnsinstellingen begeleid in het verrichten van vrijwilligerwerk verrichten. In het tweede project worden Hagenaars gestimuleerd actief te worden bij vrijwilligersorganisaties.
- We bieden goede begeleiding aan vrijwilligers door het geven van vaardigheidstrainingen en ondersteuning van beroepskrachten van professionele organisaties.
- We bieden vrijwilligers(organisaties) de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van accommodaties.
- We willen onnodige bureaucratische drempels opsporen en slechten die mensen ervaren bij het opzetten van een vrijwilligersactiviteit of het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Zoals vereenvoudiging van de subsidieregels.
- We organiseren activiteiten om onze waardering voor vrijwilligers meer over het voetlicht te brengen. Zo zullen we een programma tijdens het Europese jaar van de vrijwilliger in 2011 organiseren.
- In het kader van de begroting geven wij prioriteit aan vrijwilligers door bij het invullen van de taakstelling deze te ontzien en te intensiveren.
- Vooral op het terrein van vrijwilligerswerk zijn veel maatschappelijke fondsen en sociale ondernemers bereid tot het steunen van vrijwilligerswerk. Om deze activiteiten te stroomlijnen en beter te benutten nemen wij het initiatief tot een Investeringsmaatschappij Wmo. Zie hier voor ook thema 6: slimmer combineren.

Hulpverlening die de eigen kracht ondersteunt

Sommige Hagenaars kunnen niet deelnemen aan de samenleving zonder hulp. Het is vanzelfsprekend dat de directe omgeving – familie, vrienden, burens – inspringt als het tegenzit. De meeste Hagenaars zijn bereid hulp te bieden als iemand het zelf niet helemaal redt. Hulp vragen, ook aan je naasten, is echter niet altijd voor iedereen even gemakkelijk. Ook hebben mensen soms geen helder beeld van wat hun omgeving zou kunnen betekenen om een probleem op te lossen.

Toch kan juist de hulp van naasten een belangrijke meerwaarde hebben. Het leidt tot een meer “eigen” oplossing. Ook houdt het mensen zelfredzaam en maakt hen minder afhankelijk van formele zorg.

Meldt een Hagenaar zich bij de gemeente met een vraag om advies of ondersteuning? Dan moeten we niet meteen kijken welke voorziening of andere vorm van ondersteuning wij kunnen bieden. Belangrijk is eerst met de cliënt na te gaan in hoeverre we zijn eigen netwerk kunnen inschakelen bij de oplossing. Dat vraagt om een andere kijk op hulpverlening en om andere methodes. Samen met zorg- en welzijnsorganisaties willen we dat in beeld brengen. We hebben daarvoor nu een brede intake ontwikkeld waarbij allereerst bekeken wordt in hoeverre het eigen netwerk ingeschakeld kan worden bij de oplossing, voordat professionele ondersteuning wordt ingezet. Samen met zorg- en welzijnsorganisaties zullen we deze andere werkmethode ontwikkelen c.q. verbeteren. De brede intake is een landelijk initiatief. In Den Haag is als eerste stap de brede intake toegepast bij o.a. Den Haag opMaat en de I-shops. We willen een groei van 20% zien waarin het eigen netwerk van de cliënt bij diens ondersteuning is betrokken.

Helpende hand voor mantelzorgers

Veel Hagenaars zijn afhankelijk van de toewijding van hun mantelzorger(s) om in hun eigen huis te kunnen blijven wonen en zich te kunnen redden. Het verzorgen van een naaste is echter vaak een forse belasting. Dan is het risico groot dat mantelzorgers overbelast raken. Uit de Wmo-monitor 2009 blijkt dat er 12.600 mantelzorgers in Den Haag zijn die zich tamelijk zwaar belast tot overbelast voelen. Om overbelasting te voorkomen en goede ondersteuning te kunnen bieden is met tien organisaties een convenant gesloten: het Haagse Mantelzorgakkoord. Daarin staan de ambities vastgelegd die we delen met zorgaanbieders, de regionale belangenorganisatie Zorgbelang (stichting bestaande uit de voormalige patiënten- en cliëntenplatforms) en de Raad van Mantelzorgers. Zo bevorderen we een goed samenspel tussen de formele en informele zorg. In de hele stad zijn steunpunten voor mantelzorg verzezen.

Even op adem door respijtzorg

Respijtzorg kan verlichting bieden. Bij respijtzorg laat de mantelzorger de zorg voor zijn naaste even helemaal aan iemand anders over. Uit onderzoek blijkt echter dat weinig mantelzorgers gebruik (willen) maken van professionele respijtzorg. Dit omdat zij de mogelijkheden van respijtzorg in Den Haag niet goed kennen. Ook spelen psychologische- en praktische drempels mee: angst en onzekerheid bij het overdragen van zorg aan iemand anders, bereikbaarheid, papier- en regelwerk.

De komende periode zal de ondersteuning van de mantelzorg een krachtige impuls krijgen door:

- erkenning en waardering van de positie van de mantelzorg;
- een betere samenwerking tussen mantelzorger en beroepsmatige zorg;
- betere bekendheid en toegankelijkheid van het ondersteuningsaanbod;
- forse uitbreiding van het praktische ondersteuningsaanbod.

De gemeente zet daarom de komende jaren 2,5 miljoen euro aan extra middelen in voor respijtzorg. Met vertegenwoordigers van de Haagse mantelzorgers maken we op dit moment een passend aanbod .

Ondersteuning van mantelzorgers

Sharda zorgt met andere familieleden voor haar oma. Als mantelzorgster heeft zij aan den lijve ervaren hoe lastig het is om allerlei zaken te regelen als je niet weet waar je terecht kunt. “Ik werd soms van het kastje naar de muur gestuurd. Later ben ik via de Stichting Mantelzorg vrijwillig ambassadeur geworden voor allochtone mantelzorgers. Hiervoor heb ik eerst een speciale training gevolgd. Vervolgens ben ik ook getraind in gespreksvaardigheden, omgaan met emoties en interculturele samenwerking in de mantelzorg. Ik werf mantelzorgers, maar spreek ook mantelzorgers aan op straat, in hun werkomgeving, schoolplein of familieaangelegenheden. Uit zo’n gesprek komt dan bijvoorbeeld naar voren dat zij wel ondersteuning kunnen gebruiken bij hun zorgtaak. Mantelzorgers weten vaak niet dat er instanties zijn die de zorg tijdelijk uit handen kunnen nemen. Of dat er hulp bestaat voor het invullen van formulieren of het aanvragen van voorzieningen. Het is niet altijd makkelijk om mantelzorgers te benaderen; ze zijn vaak huiverig, bang bijvoorbeeld dat het van ze wordt overgenomen. Het ligt voor hen zo voor de hand dat je voor je naasten zorgt en verder niet over problemen praat. Ik verwijs de mensen door naar de Stichting Mantelzorg, die samen met hen zoeken naar oplossingen zodat de mantelzorgers er niet alléén voor staan en minder snel overbelast raken. Soms is er alleen maar een gesprek nodig. Maar ook dan voelt de mantelzorgster zich in ieder geval gehoord. En weet waar hij/zij terecht kan als er wél behoefte aan ondersteuning is”.



5.2 THEMA 2: Minder regels, meer vertrouwen.

Het versterken van de civil society vraagt om een gemeente die ruimte geeft aan het eigen initiatief van Hagenaars en maatschappelijke organisaties³. En het weghalen van barrières en belemmeringen die deze initiatieven bemoeilijken en Hagenaars ontmoedigen. Dat hoeft niet altijd financieel, maar kan bijvoorbeeld ook door ruimte of kennis beschikbaar te stellen. En dat heeft effect. Wijkbewoners vinden dat zij door de gemeente serieus worden genomen. Ook ervaren zij dat de sociale cohesie in hun leefomgeving toeneemt. Deze en andere ontwikkelingen moeten we stimuleren.

Wat willen we met dit thema bereiken?

De gemeente heeft de afgelopen jaren een aantal maatregelen getroffen om de klantvriendelijkheid te verbeteren. We hebben bijvoorbeeld enkele voorzieningen samengebracht onder één loket, aanvraagformulieren in elkaar geschoven, de digitale informatievoorziening en dienstverlening verbeterd, beschikkingen en brieven vereenvoudigd met hulp van een lezerspanel. Toch klagen nog steeds veel Hagenaars en organisaties over de bureaucratie. Ook over onderwerpen waarin we al voortgang hebben geboekt. Zij noemen als voorbeelden het bestaan van teveel verschillende loketten, ingewikkelde aanvraagprocedures voor voorzieningen en vergunningen en veel onduidelijke formulieren en folders. Verder zal de informatie en advies aan de burger in hun ogen, helder, toegankelijk en op maat moeten worden aangeboden.

Daarom zetten we de komende jaren de lijn van het verminderen van bureaucratische regels en procedures door op twee manieren:

- Bundeling verschillende subsidieregelingen op stadsdeelniveau

De gemeente is bijvoorbeeld bezig verschillende subsidies op het gebied van participatie en leefbaarheid te bundelen tot één eenvoudige regeling. De toekenning vindt plaats op stadsdeelniveau. Hierdoor kan meer maatwerk op wijkniveau worden geboden. Binnenkort komt het college met een voorstel.

- Een “parse ooievaar” voor de Wmo.

Veel organisaties vinden de subsidieverstrekking onnodig ingewikkeld. Deze organisaties zouden graag een eenduidig aanvraag- en verantwoordingsstelsel zien. De gemeente zou efficiënter kunnen aanhaken op indicatoren die al bestaan in plaats van per geval nieuwe te bedenken. Ook mag de gemeente het ‘waarom’ van bepaalde eisen wel wat kritischer tegen het licht houden. In hun ogen doet de gemeente lang niet altijd iets met alle verkregen informatie. Organisaties krijgen de mogelijkheid om mee te denken over de subsidievoorwaarden. Dan wordt duidelijk welke prestaties worden verwacht en hoe organisaties op een eenvoudigere en efficiëntere wijze verantwoording kunnen afleggen.

3 Deze oproep doen maatschappelijke en welzijnsorganisaties aan de gemeente in de deskundigenrapporten van verschillende themagroepen.

Eigen initiatief in de buurt

Sinds mei 2009 runnen Khalissa, Salha, Saïda en Sabiha als vrijwilliger de speel-uitleen 'Hopla', in een ruimte van de Stadsboerderij de Molenweide. Khalissa werd op het idee gebracht door een vriendin die hetzelfde werk deed in de Schilderswijk. Moedercentrum de Koffiepot heeft de vrijwilligers begeleid naar Stichting Boog, waarna het project is gestart. Saïda: "in de zomer is het hier ontzettend druk. We hanteren dan wat strengere regels zodat alle kinderen aan de beurt komen en het speelgoed netjes wordt teruggebracht. "We proberen nu al een tijdje vaders te vinden die op een andere dag de speel-uitleen kunnen doen en met de oudere jongens in de buurt activiteiten ondernemen. De welszijnsorganisatie zou kunnen helpen met het werven via hun contacten met de Turkse vereniging. Via 'Vrouwen aan zet', een project van de gemeente, initiëren de vier vrouwen nog meer activiteiten zoals koken met moeders en kinderen. Salha: "zo kunnen kinderen bekend raken met het eten van verschillende groenten en leren samen gezond te eten". Of een schoonmaakactie in de wijk met kinderen om het zwerfvuil aan te pakken. "Als moeders uit de buurt meedoen met onze activiteiten hebben we al een belangrijke stap gezet. Toch blijft het lastig in deze wijk bewoners actief te krijgen zich vrijwillig voor de buurt in te zetten". "We willen iets betekenen voor de kinderen en de bewoners in de buurt. We merken dat de buurtbewoners ons werk waarderen en hopen dat zij gestimuleerd worden om zich ook actief in te zetten in de wijk.



5.3 THEMA 3: Toegang van het ondersteuningsaanbod

Mensen moeten gemakkelijk toegang krijgen tot de noodzakelijke voorzieningen. Essentieel hierbij is:

- een goede informatievoorziening;
- een goede loketstructuur in de stad.

Er zijn in de afgelopen periode al een paar belangrijke ontwikkelingen geweest. Zowel bij informatievoorziening als bij de inrichting van loketten in de stad. Dit heeft geleid tot een forse groei van informatie en loketten. Hierbij is er zeker geen sprake van het principe “hoe meer hoe beter”. Er is zelfs sprake van een bepaalde mate van wildgroei waarbij het de vraag is of dit een goede toegang tot de ondersteuning bevordert. Voorbeelden van loketvorming zijn onder andere Centra voor Jeugd en Gezin, Den Haag OpMaat, I-shops, de Steunpunten Mantelzorg, CIPO, CCP. Er is door een extern bureau een quick scan gedaan waaruit blijkt dat er in Den Haag 265 locaties zijn waarin zich loketten of combinaties van loketten bevinden.

De toegang tot ondersteuning in Den Haag is erg versnipperd, de boodschap niet altijd consistent en dienstverlening vaak onvoldoende op elkaar afgestemd. In principe mag het voor de Haagse burger niet uitmaken bij welk loket hij zich meldt om snel en gemakkelijk aan de juiste informatie of ondersteuning te komen.

Wat willen we met dit thema bereiken?

In dit thema gaat het ons om het verbeteren van de toegang tot ondersteuning. De vele loketten die op dit moment bestaan worden tegen het licht gehouden en beoordeeld op meerwaarde en bestaansrecht. Gekeken wordt naar:

- toegankelijkheid;
- samenhang;
- aantal bezoekers;
- doelgroep;
- kosten.

Ook bekijken we de mogelijkheden om de dienstverlening te verschuiven van direct klantcontact (‘face’) naar telefonisch (‘call’) en digitaal contact (‘click’).

Op basis hiervan bepalen we hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren of efficiënter kunnen organiseren. Ter uitwerking van dit voornemen is een aparte bestuursopdracht geformuleerd waarbij een financiële taakstelling is opgenomen. Daarnaast wordt in het kader van de taakstelling van het gemeentelijke apparaat een bestuurlijke opdracht opgesteld met betrekking tot de samenvoeging van de gemeentelijke loketten.

We willen meer gebruik maken van nieuwe media om informatie en advies te ontsluiten

De Digitale Sociale Kaart is een handig hulpmiddel om informatie eenduidig en op een eenvoudige wijze voor iedereen beschikbaar te maken. We gaan het komende jaar de toegang en bekendheid van de Digitale Sociale Kaart vergroten.

Loketten en doorverwijzen

Het 9-jarige zoontje van mevrouw Kirindongo heeft een vrij zware vorm van ADHD. Sinds de bezuinigingen in de AWBZ heeft hij geen begeleiding meer. Daardoor kan hij niet meer naar zijn atletiektraining. Deze trainingen doen hem erg goed, maar hij is niet in staat er alleen heen te gaan. Als alleenstaande werkende moeder, met nog twee jongere kinderen, lukt het mevrouw Kirindongo ook niet om steeds met hem mee te gaan. Zij vertelt over haar zoektocht naar hulp: "Ik had geen idee waar ik terecht moest. Dus heb ik maar gewoon de gemeente gebeld. Van een medewerker kreeg ik een ander telefoonnummer, maar daar kwam ik niet doorheen. Mijn buurvrouw zei dat ik naar het stadsdeelkantoor moest gaan. Daar stuurden ze me door naar het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin). Ik heb een afspraak gemaakt, maar bij het CJG konden ze mij ook niet helpen. Ze zeiden dat ik het maar bij het Wmo-loket moest proberen en ik kreeg een telefoonnummer. Dat bleek het nummer van Den Haag OpMaat, hetzelfde nummer dat ik eerder ook al had gekregen. Nu kwam ik er gelukkig wel doorheen. De medewerkster verwees mij door naar Stichting MEE, die mensen die geen AWBZ-begeleiding meer kregen opvingen. De consulente van MEE heeft samen met mij gekeken hoe ik het thuis allemaal het best kon organiseren en wat er aan ondersteuning nodig was. Dank zij hen is er een vrijwilliger ingeschakeld zodat mijn zoontje weer kan sporten.



5.4 THEMA 4: Zorg en welzijn werken samen in de wijk

In de stad is de afgelopen decennia een breed palet van ondersteuning ontstaan. Deze ondersteuning is vanuit verschillende principes ingericht:

- vrijwillige of beroepsmatige ondersteuning;
- zorg of welzijn;
- AWBZ of Wmo gefinancierd;
- algemeen of voor specifieke doelgroepen;
- intramuraal of extramuraal.

Wijzigingen in de ondersteuning zijn op korte termijn te verwachten. Het overdragen van niet-medische zorgtaken vanuit de AWBZ naar de gemeente moet ook leiden tot een betere verbinding met welzijn en maatschappelijke zorg. Deze ontwikkeling leidt ertoe dat de scheiding tussen voorzieningen gefinancierd door de AWBZ en de gemeente zal verdwijnen. De relatie tussen het welzijnswerk en zorgaanbieders voor Ggz-cliënten, ouderen en gehandicapten zal toenemen. Deze ontwikkeling is een belangrijke bijdrage om betere samenhang te realiseren. Zo zullen zorgaanbieders actiever in de wijken aanwezig zijn en welzijnsactiviteiten vaker op de locaties van zorgaanbieders worden georganiseerd. Instellingen kunnen hierdoor nog meer open voor de samenleving en dat biedt kansen voor de bevordering van de sociale cohesie in de wijken.

Het is belangrijk dat aanbieders van ondersteuning, zorg en welzijn goed met elkaar in verbinding staan. Zorginstellingen en het welzijnswerk moeten nauw samenwerken en hun diensten aansluitend op elkaar kunnen aanbieden zonder overlap of versnippering.

Uit geluiden uit de stad en ook naar onze eigen waarneming achten wij de tijd rijp om kritisch naar het ondersteuningsaanbod en de samenwerkingsmechanismen in de stad te kijken. Op dit moment is het ondersteuningsaanbod zelfs zo georganiseerd dat er diverse organisaties in het leven zijn geroepen om te coördineren zoals STIOM, Zichtbare Schakels (wijkverpleegkundige), sociale casemanagers, gezinscoaches.

Net als bij de loketvorming achten wij het noodzakelijk kritisch te kijken naar de inrichting van het aanbod de hoeveelheid aan coördinatie die door mensen in het veld wel eens als “bureaucratische hulpverlening” wordt getypeerd.

Wat willen we met dit thema bereiken?

Het doel van dit thema is om op stadsdeelniveau welzijn en zorg in samenhang aan te bieden. Het gaat dan om samenwerking op het gebied van activiteiten, geld, personeel en accommodaties.

We willen de keten van welzijn en zorg optimaliseren.

Hiertoe hebben wij bestuursopdracht 2 geformuleerd (zie bijlage).

Op korte termijn wordt het volgende in kaart gebracht:

- stroomlijning het aanbod van ondersteuning vanuit Wmo, AWBZ en ZvW;
- opsporen van overlap in aanbod ondersteuning;
- bepalen wat vrijwillig en wat beroepsmatige inzet vergt;
- bepalen wat een efficiënte en effectieve afstemmingsstructuur is op stadsdeelniveau.

Ondersteuning zoveel mogelijk in de wijk

In het welzijnsprogramma 'Welzijn in de Wijk' is er oog voor de ontwikkelingen in de wijk en streeft men naar een goede afstemming tussen het aanbod van de verschillende samenwerkingspartners op wijkniveau. Lisette werkt bij een Haagse welzijnsorganisatie. "Tijdens bezoeken aan ouderen in de wijk signaleren onze ouderenwerkers als eerste wat er achter de voordeur speelt. Problemen die zij tegenkomen zijn met name eenzaamheid en een beperkte zelfredzaamheid. Samen met o.a. de wijkverpleegkundige, een consulent van Den Haag op Maat en de maatschappelijk werker bespreekt de ouderenwerker de situatie van deze ouderen. Sommige ouderen weten bijvoorbeeld weinig over bestaande voorzieningen, hulpmogelijkheden of omgaan met de computer of mobiele telefoon. Door mensen informatie te geven over deze onderwerpen of een cursus aan te bieden, werken we aan 'empowerment' van deze doelgroep. In geval van eenzaamheid begeleiden we mensen naar ontmoetingsmogelijkheden. Voor de wijkbewoners is de ouderenwerker een bekend en vertrouwd persoon waardoor laagdrempelig ondersteuning kan worden geboden. Soms is ook professionele zorg nodig, dat organiseren we dan zo dicht mogelijk bij de cliënt".



5.5 THEMA 5: Ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen

De gemeente moet de komende jaren meer doen met minder geld. We zullen onze ondersteuning dan ook nog meer moeten richten op de Haagse burgers die deze het hardst nodig hebben. Deze ondersteuning richt zich op de kwetsbare Hagenaars zoals dementerende ouderen, gehandicapten en mensen en gezinnen met ernstige of complexe meervoudige, problemen (zie figuur 1).

Figuur 1.



Het gaat om mensen die zich tijdelijk of langdurig niet zelf kunnen redden. Ook hebben zij geen sociaal netwerk waarop zij kunnen terugvallen. Soms ook zijn hun problemen zo ernstig of complex dat je niet van hun naasten kunt verwachten dat zij de gehele hulp op zich nemen. Bij de focus op kwetsbaren gaan we dus niet primair uit van een hele groep, maar van specifieke situaties.

Al lang aandacht voor kwetsbare groepen

De bijzondere aandacht voor kwetsbaren in de stad is niet nieuw. De afgelopen jaren hebben we al veel geïnvesteerd in de ondersteuning van specifieke doelgroepen. Den Haag voert specifiek beleid op het gebied van dak- en thuislozen (het Programma Den Haag onder Dak), verslaafden, slachtoffers van huiselijk geweld, huishoudens met multiproblematiek (o.a. Haagse Aanpak multiprobleemgezinnen), ouderen (nota Oud en Wijs Genoeg), gehandicapten (nota Hoezo Gehandicapt?!) Succesvolle voorbeelden zijn onder meer het programma Den Haag onder Dak, de ontwikkeling van Sluitende zorgstructuur met de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's), de Haagse aanpak multiprobleemgezinnen en de twee ontwikkelde pilots 'ontschotte zorg voor jeugd en gezin'.

Gemeente kreeg taken van AWBZ

De laatste jaren is er meer behoefte ontstaan aan ondersteuning. Dat komt door de veranderingen in de AWBZ. De gemeente heeft er een aantal nieuwe taken bij gekregen. Bijvoorbeeld gezinsbegeleiding bij multiprobleemgezinnen en dagopvang en ondersteuning bij de administratie van ouderen. Daarvoor heeft de gemeente een budget gekregen dat lager is dan het budget van de AWBZ.

Andere vormen van begeleiding zijn gewoon stopgezet binnen de AWBZ. Zonder overdracht van taken en budget aan de gemeente: ondersteuning is simpelweg vervallen. Dit treft vooral de licht dementerenden, zwakbegaafden, verstandelijk gehandicapten en mensen met psychiatrische problemen. Verder gaat het om Hagenaars die tijdelijk of voor langere tijd niet in staat zijn om hun administratie te beheren. Veel van deze mensen hebben deze ondersteuning wel nodig. De gemeente heeft daarom een aantal aanvullende maatregelen getroffen om te voorkomen dat zij in de problemen raken. Wat hebben we gedaan?

- We traceren en benaderen de Hagenaars om wie het gaat.
- We hebben de capaciteit van enkele bestaande voorzieningen uitgebreid (bijvoorbeeld administratieve hulp en sociaal casemanagement).
- Andere voorzieningen hebben we financieel gecompenseerd voor de wegvallende AWBZ-gelden (bijvoorbeeld dagopvang en gezinsbegeleiding).

Wat willen we bereiken met dit thema?

In een grote stad als Den Haag onderscheiden wij een aantal bijzonder kwetsbare groepen met multiproblemen. In ieder geval zijn dit:

- dementerende ouderen;
- verstandelijk gehandicapten;
- psychiatrische patienten;
- multiprobleem gezinnen;
- dak- en thuislozen;
- verslaafden;
- slachtoffers huiselijk geweld.

Op wijkniveau organiseren we multidisciplinaire ondersteuning voor deze kwetsbare burger volgens het principe zelf doen, samen doen en laten doen. We hanteren bij dit thema de volgende principes:

- uitgaan van wat goed gaat;
- afstemmen van zorg, ondersteuning en activering;
- één centraal aanspreekpunt;
- preventie en nazorg gaan vóór curatie.

Uitgaan van wat goed gaat

De eigen kracht is het startpunt voor iedere vorm van zorg of ondersteuning. Dat geldt ook voor kwetsbare Hagenaars. Dit betekent dat we kijken naar wat de burger zelf kan, al dan niet met hulp van zijn omgeving. Ook gaan we uit van de oplossingen die de Hagenaars zelf al hebben ingezet. Daartoe hebben wij, vooruitlopend op het landelijke project 'De Kanteling' van de VNG, de 'brede intake' ontwikkeld. De brede intake is gericht op het plaatsen van de vraag van de klant in het bredere perspectief van diens totale fysieke en sociale situatie

Afstemmen van zorg, ondersteuning en activering

Geregeld houden verschillende hulpverleners zich tegelijkertijd met een cliënt of gezin bezig, zeker wanneer sprake is van meerdere problemen. Soms zonder van elkaar te weten wat de ander doet. Dat leidt tot dubbel werk of tegenstrijdige acties. Bovendien raakt de cliënt of het gezin het spoor snel bijster. Zij verliezen het vertrouwen in de hulpverlening en de regie over hun eigen situatie. Het is belangrijk dat hulpverleners goed samenwerken en zorg, ondersteuning en activering op elkaar afstemmen. Met een centraal aanspreekpunt bij meervoudige problematiek. Met activering streven we er naar dat mensen op termijn voldoende vaardigheden en vertrouwen hebben om de arbeidsmarkt te betreden. Dit wordt in nauwe samenhang met het welzijnswerk vormgegeven.

Eén centraal aanspreekpunt

We gaan uit van casemanagement: één centraal aanspreekpunt die verantwoordelijk is voor de coördinatie van een zorgplan. In het zorgplan staat duidelijk wat de rol en taak is van professionals, vrijwilligers en familie.

Deze samenwerking via een zorgplan werkt alleen wanneer alle partijen willen samenwerken via casemanagement. Ook moeten ze instemmen met elkaars rol, mandaat en taakomschrijving. Wie deze zorgcoördinator of casemanager is hangt af van de situatie van de cliënt en de fase van het zorgplan. In de ene situatie is dat bijvoorbeeld een ouderenadviseur en in de andere situatie een wijkverpleegkundige of andere zorgverlener. De casemanager onderhoudt ook de communicatie met de collega zorgverleners waardoor minder aparte coördinatoren voor het casemanagement nodig zijn. In de Haagse Aanpak multiprobleemgezinnen en binnen de lokale jeugdzorg hebben we al een begin gemaakt met het concept van één zorgplan met één coördinator per gezin. De komende jaren moet we dit beter en breder verankeren.

Preventie en nazorg gaan vóór curatie

Ook hier geldt dat we investeren in preventie- en nazorgtrajecten. Door meer preventie kunnen we voorkomen dat iemand gebruik moet maken van zwaardere zorg of dit zo lang mogelijk kan uitstellen. Een belangrijke vorm van preventie, is het voorkomen van eenzaamheid en isolement bij ouderen en gehandicapten. Den Haag doet veel op dit het gebied. Zo blijven we het ouderenwerk versterken. Ook zijn er verschillende maatjesprojecten opgezet en worden er vaardigheidstrainingen aangeboden, bijvoorbeeld om contact te maken. We subsidiëren zorg- en welzijnsorganisaties om samen de dagopvang voor ouderen aan te pakken. Met zorgvuldige nazorg kan nu nog veel voorkomende terugval worden verminderd. Zowel in de preventieve als de nazorgfase kunnen buurtconsulenten en/of ervaringsdeskundigen worden ingezet.

Uitvoeringsprogramma's voor sociaal kwetsbaren

Er zullen diverse uitvoeringsprogramma's voor sociaal kwetsbare doelgroepen worden opgesteld. We geven hieronder een korte beschrijving van deze uitvoeringsprogramma's.

Ouderen

In de nota "Oud en Wijs Genoeg (2008-2010)" staan de speerpunten van het huidige ouderenbeleid. Die speerpunten zijn het versterken van de eigen kracht van ouderen en het tegengaan van eenzaamheid. Voor de periode 2011-2014 zal een uitvoeringsnota ouderenbeleid worden opgesteld. Hieronder wordt een aantal aandachtspunten aangegeven.

- a. Het bevorderen van maximale participatie van ouderen.
 - Aanbod gericht op voorlichting, ontplooiing en ontwikkeling van senioren.
 - Aanbod gericht op het voorkomen en bestrijden van eenzaamheid onder senioren. Essentie is dat de eigen kracht van ouderen wordt aangesproken.
 - Brede ouderensociëteitenregeling. Vrijwilligers organiseren activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden voor en door ouderen.
 - Breed aanbod van mogelijkheden voor vrijwilligerswerk voor ouderen door middel van geformaliseerd vrijwilligersbeleid in de instellingen en de promotie daarvoor.
 - Inkomensondersteunende maatregelen (landelijke en locale) promoten.
 - Op bezoek bij alle 75-jarigen: preventieve, activerende, signalerende gesprekken door vrijwilligers gecoördineerd door ouderenwerkers als regisseur aan de voorkant van de zorgketens in de wijken.
- b. Een goede ondersteuning van ouderen gericht op zelfstandigheid.
 - Aanbod gericht op vergroting van eigen kracht van ouderen; dus aanbod gericht op dagstructurering en zelfredzaamheid voor kwetsbare ouderen. Dit betekent onder andere groepsgewijze ondersteuning bij regievraagstukken in het dagelijks leven. In uiterste gevallen tijdelijke individuele begeleiding door ouderenwerker, altijd gericht op vergroting van eigen kracht ouderen.
 - Aansluiten individuele voorzieningen op de behoefte(n) van senioren. In samenwerking met de cliëntenraad SZW vaststellen wat de behoefte is en of deze behoefte aansluit op het aanbod (vraagsturing).

- Regeling maaltijden en ontmoeting uitbouwen door het koppelen van projecten maaltijden in zorgcentra en buurthuizen aan een activiteitenprogramma.
 - Bevorderen servicewijken: samenwerkende diensten en instellingen ten behoeve van een veilige levensloopbestendige wijk met voldoende dienstverlening.
- c. Het bevorderen van goede zorg voor zorgbehoevende ouderen.
- Aanbod gericht op behoud en compensatie van eigen kracht. Onder meer door ondersteuning van partners in de stad bij de realisatie van ontmoetingscentra voor dementerenden en hun mantelzorgers. Bij de overheveling van functie dagverzorging van AWBZ en Wmo zal dit aanbod gerealiseerd worden voor de bredere zorgbehoevende doelgroep ouderen.
 - Tafel van kwaliteit. Met zorgaanbieders op strategisch niveau aandacht voor aspecten van kwaliteit van zorg, zoals cultuursensitiviteit, imago van de zorg, leiderschap, vastgoed (gebiedsaanpak servicewijken), arbeidsmarkt, vrijwilligersbeleid, mantelzorgbeleid en uitkomsten kwaliteitstoetsing.
 - Interculturalisatie. Met alle partijen in de stad die informatie, welzijn, zorg en diensten leveren aan ouderen realiseren van een cultuursensitief aanbod en aandacht voor diversiteit. Dit gebeurt met een stadsbrede alliantie die in 2010 is opgericht. Daarnaast met Stedelijke Ouderen Commissie realiseren van interculturalisatieplatform waarin helder wordt wat behoefte aan cultuurspecifieke zorg is en hoe cultuursensitieve zorg van algemene instellingen beleefd wordt.

De uitvoeringsnota zal naar verwachting in het voorjaar 2011 beschikbaar zijn.

Gehandicapten

In de nota “Hoezo Gehandicapt?! (2008-2011)” staat het Haags gehandicaptenbeleid beschreven. Ons gehandicaptenbeleid is er vooral op gericht dat mensen volwaardig kunnen meedoen aan de samenleving en aan alle aspecten van het leven. De looptijd van de huidige nota gehandicaptenbeleid “Hoezo gehandicapt?! (2008-2011)” eindigt op 31 december 2011. Een nieuwe nota zal in 2011 worden ontwikkeld.

Voor de uitvoeringsnota over het gehandicaptenbeleid (2012-2014) komt de focus te liggen op:

- het inclusief beleid: bij alle gemeentelijke beleidsvorming wordt waar mogelijk, op voorhand rekening wordt gehouden met de behoeften van de doelgroep mensen met een beperking; In samenwerking met de verschillende partners en belangenbehartigers willen wij vorm geven aan inclusief beleid en de uitvoering daarvan. In de aankomende gehandicaptennota gaan we hier nader op in;
- de toegankelijkheid van de openbare ruimte, gebouwen en van informatie voor mensen met een beperking;
- de aandacht voor positieve beeldvorming, waardoor bijgedragen wordt aan acceptatie en integratie van mensen met een beperking. Onder het motto ‘zo algemeen als mogelijk en zo specifiek als noodzakelijk’ wordt de aansluiting van mensen met een beperking bij reguliere, voor iedereen beschikbare voorzieningen en activiteiten bevorderd.

Daar waar wij spreken over gehandicapten of mensen met een beperking bedoelen wij mensen met een fysieke en/of een verstandelijke beperking. De uitvoeringsnota zal naar verwachting in het voorjaar 2012 beschikbaar zijn.

Dak en thuislozen

Dit zijn Hagenaars die kampen met een opeenstapeling van ernstige problemen (verslaving, psychiatrische problemen, schulden, dakloosheid), tegelijkertijd zijn ze niet in staat om zelf de oplossing te vinden of adequaat gebruik te maken van het beschikbare aanbod. Deze mensen krijgen extra ondersteuning vanuit instellingen voor maatschappelijke opvang en openbare geestelijke gezondheidszorg (MO/OGGz). Het beleid hiervoor is opgenomen in de komende nota “Den Haag Onder Dak fase 2” (DHOD 2).

Deze nota fungeert als gemeentelijk Wmo-beleid voor (een deel van) de prestatievelen 7 (maatschappelijke opvang en vrouwenopvang), 8 (openbare geestelijke gezondheidszorg) en 9 (verslavingszorg en verslavingspreventie) en wordt als apart programma “Den Haag onder dak” binnen het Wmo-meerjarenplan uitgevoerd.

Wat is er al ?

In 2006 is Den Haag samen met de drie andere grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Utrecht) en het Rijk, gestart met het aanpakken van dak- en thuisloosheid. Hiervoor is een gezamenlijk plan uitgewerkt voor de periode 2006 – 2014: “Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang”. Belangrijke ambitie is het uitbreiden van de woonvoorzieningen zodat eind 2010 alle ongeveer 2.000 daklozen passende huisvesting hebben.

Er zijn tot nu toe ruim 800 plaatsen voor de MO/OGGz-doelgroep beschikbaar gekomen. Daarnaast is er één centraal loket voor de toegang tot de maatschappelijke opvang, het Centraal Coördinatiepunt (CCP). Dit loket bundelt de functies van advies, informatie, intake en doorverwijzing, Haags Straatteam, veldregie en de monitoring van alle persoonsgebonden trajecten. Begin 2010 hebben Rijk en de vier grote steden een intentieverklaring getekend voor de voorzetting van de gezamenlijke aanpak. In de tweede fase wordt het ambitieniveau verhoogd van het verbeteren van de leefsituatie van daklozen (MO/OGGz-doelgroep) naar het structureel tegengaan van dakloosheid. Deze ambitie is uitgewerkt in het Plan van Aanpak dak- en thuislozen (MO), 2e fase. Het Haagse uitvoeringsplan “Den Haag Onder Dak fase 2” is met alle ketenpartners voorbereid en verschijnt voorjaar 2011, onder voorbehoud dat het Rijk de reeds gemaakte afspraken met de G4 continueert. Daarin geven we ook uitvoering aan de verantwoordelijkheden die we hierin gezamenlijk met de regiogemeenten hebben.

Wat willen we bereiken ?

Het Collegeakkoord “Aan de Slag (2010-2014)” zet in op het streven dat alle bewoners van Den Haag de kans moeten krijgen om wat van hun leven te maken. Mensen die daar (nog) niet toe in staat zijn wordt een goed vangnet geboden. Het vangnet moet mensen (opnieuw) de mogelijkheid geven, stappen te zetten naar meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

De voorzieningen vanuit maatschappelijke opvang, openbare geestelijke -gezondheidszorg en ambulante verslavingszorg moeten met andere woorden *ondersteunend* zijn tot meer zelfstandigheid, richting zelfredzaamheid, van deze groep sociaal kwetsbare mensen. De aanpak van dakloosheid mag daarom niet beperkt zijn tot de basisbehoeften als onderdak, zorg en inkomen, maar moet ook (preventief) inzetten op het activeren van mensen en het versterken van hun eigen kracht. Alleen als we inzetten op het ondersteunen van (meer) zelfstandigheid en participatie van mensen kunnen we dakloosheid structureel tegengaan.

Onze ambitie is het aantal daklozen in de stad tot een absoluut minimum te beperken of in het uiterste geval tot een tijdelijke situatie te reduceren. Daartoe willen we gedurende de komende vier jaar realiseren dat:

- alle Haagse daklozen (blijvend) onderdak zijn, dat wil zeggen een persoongericht traject volgen en geen van hen noodgedwongen langdurig op straat leeft of gebruik moet maken van de dag- en of nachtopvang;
- er geen nieuwe daklozen bijkomen en (tijdelijke) uit- of terugval tot een minimum wordt gereduceerd;
- alle daklozen mogelijkheden krijgen voor participatie richting een zo zelfstandig mogelijk bestaan; concreet houdt dit in dat aan de stabiele mix (zorg, wonen, inkomen) dagbesteding wordt toegevoegd.

Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- de eigen kracht en eigenwaarde van de individuele cliënt staan centraal;
- de aanpak is altijd gericht op (meer) zelfredzaamheid en (maximale) participatie;
- de aanpak is bij voorkeur ambulant en op wijkniveau en passend bij het reguliere aanbod.

Dit betekent concreet het volgende.

- Uitbreiding van de persoonsgerichte aanpak en regie.
 - Inzetten op het alleen verstrekken van een daklozenuitkering onder voorwaarde deelname persoonsgerichte aanpak.
 - De hoogrisico OGGz-groep (1.500 mensen) wordt opgenomen in individuele trajecten ofwel een persoonsgerichte aanpak om dreigende dakloosheid te voorkomen.
 - We onderzoeken de mogelijkheden de aanpak ter voorkoming van huisuitzetting uit te rollen naar alle stadsdelen waardoor niet alleen de casussen met vonnissen aandacht krijgen, maar er ook preventief gewerkt wordt. Bovendien worden voor versterking van de signaleringsfunctie afspraken met de woningcorporaties gemaakt (vroegtijdig signaleren risico's aan de hand van huurschulden). Tevens zal worden bezien welke aandacht de particuliere sector (kamerverhuur bijvoorbeeld) vraagt.

- Kwaliteitsverbetering van het aanbod en bijbehorende procedures.
 - Verbeteren kwaliteit/methodiek in opvang (gericht op herstel, uitgaan van de eigen kracht) vanuit cliëntperspectief.
 - Nazorg zo snel mogelijk overdragen aan organisaties en ketens op wijkniveau; daarbij goede vormen van overdracht hanteren en zo nodig tijdelijke samenwerking bij begeleiding (bijvoorbeeld terugverwijsmogelijkheden/achterwachtfuncties).
 - Specifiek inzetten op opbouw sociaal netwerk om terugval en sociaal isolement te voorkomen
 - Goede aansluiting met de aanpalende hulpverleningsketens en vooral de gemeentelijke voorzieningen op wijk- en stadsdeelniveau, door afstemming op beleids- en uitvoerend niveau.
 - Alle toegang van het aanbod binnen de MO/OGGz-keten via het CCP organiseren.

- Herinrichting van het aanbod en innovatie (verdiepen).
 - Realiseren van een passend aanbod dagbesteding en activering voor dak- en thuislozen rekening houdend met vaardigheden conform participatieladder.
 - Stimuleren van de uitstroom naar (zelfstandige) huisvesting door het aanpassen van de organisatie van woon- en andere begeleiding. Daarbij kan worden gedacht aan een groter accent op ambulante begeleiding, betere afstemming en uitwisseling van begeleiders door CCP en zorginstellingen, meer zorg op maat (differentiatie in duur en intensiteit met een van tevoren bepaald maximum) en ontwikkeling van nieuwe vormen door inzet van burens, lotgenoten en andere vrijwilligers (professioneel ondersteund). Tevens zullen de mogelijkheden worden verkend om de woningcorporaties meer te betrekken bij de organisatie van woonbegeleiding.
 - Onderzoeken nieuwe woonvormen en/of tussenvoorzieningen om uitstroom te bevorderen.

De uitvoeringsnota zal naar verwachting in het voorjaar 2011 beschikbaar zijn.

Opvang bij huiselijk geweld

Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer gepleegd is. Bij de huiselijke kring gaat het om partners en ex-partners, gezinsleden en familieleden. Onder geweld wordt verstaan de aantasting van de persoonlijke integriteit. Het kan om geestelijk of lichamelijk geweld gaan. Ook seksueel geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling en eerge relateerd geweld vallen hieronder. Den Haag organiseert vanuit haar verantwoordelijkheid als centrumgemeente de aanpak van huiselijk geweld voor de regio waaronder ook Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer vallen. Het gaat dan om de inzet van het Steunpunt Huiselijk Geweld, waar de meldingen binnenkomen en waar de coördinatie ligt van de hulpverlening aan het hele gezin dat te maken heeft met huiselijk geweld.

Ook coördineert het Steunpunt de hulpverlening nadat een huisverbod opgelegd is en behandelt het specifieke vormen van huiselijk geweld, zoals eerge relateerd geweld en ouderenmishandeling. Daarnaast heeft iedere gemeente afzonderlijk haar eigen verantwoordelijkheid op basis van de Wmo.

In april 2009 is in de Haagse regio het convenant “Integrale aanpak huiselijk geweld” ondertekend door de vijf regio gemeenten en alle partners zowel in de strafrecht-als de hulpverleningsketen. Omdat gezinnen die te maken hebben met huiselijk geweld behoren tot de groepen die gezondheidsrisico’s lopen en die vaak al ernstige schade hebben opgelopen, wordt in genoemd convenant een aanpak geschetst om zowel slachtoffers als plegers van huiselijk geweld en hun eventuele kinderen in een zo vroeg mogelijk stadium door te verwijzen naar hulpverlening, gericht op het hele gezin.

Een speciale plaats in de ketenaanpak van huiselijk geweld neemt de vrouwen-en mannenopvang in. De gemeente Den Haag organiseert de opvang van ernstig bedreigde vrouwen en mannen (met hun eventuele kinderen) in de regio, ook voor de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer. Specifiek voor de vrouwenopvang is dat vanwege de veiligheid vaak vrouwen uit een andere regio dan de Haagse opgevangen worden.

Wat willen we bereiken?

- Meldingsbereidheid bij professionals verhogen. We denken dan bij voorbeeld aan de medische beroepsgroepen, onderwijsinstellingen en corporaties. Dit alles ondersteund door de wet meldcode die naar alle waarschijnlijkheid medio 2011 van kracht wordt en professionals verplicht om te werken met een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Meldingen worden volgens dit wetsvoorstel gedaan bij het Steunpunt Huiselijk Geweld; het Steunpunt Huiselijk Geweld en het Advies-en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) moeten hun werkprocessen op elkaar afstemmen.
- Mogelijkheid bevorderen om in de wijken laagdrempelig en onopvallend problematiek rond huiselijk geweld aan de orde te stellen voor slachtoffers en plegers;
- Het Steunpunt Huiselijk Geweld duidelijk positioneren met haar taakomschrijving en rol in de ketenaanpak. Ook in relatie tot de taken van het Veiligheidshuis.
- Gebruik maken van de zg. voorliggende Wmo voorzieningen, dat wil zeggen: niet iets nieuws bedenken voor de doelgroep van de huiselijk geweld aanpak, maar verwijzen naar algemene instellingen (bv het maatschappelijk werk) om algemene problemen aan te pakken. Deskundigheidsbevordering van de medewerkers van deze instellingen is dan een vereiste. Ook samenwerking in de Centra voor Jeugd en Gezin, het Veiligheidshuis en bij de aanpak van multi-problemegezinnen leidt tot een efficiëntere aanpak.
- Verbetering aansluiting met de reguliere hulpverlening na opleggen huisverbod. Een huisverbod geldt 10 of maximaal 28 dagen. In deze periode wordt hulpverlening op gang gebracht; we moeten voorkomen dat de betrokken gezinnen na deze 10 of 28 dagen op wachtlijsten terecht komen;
- Specifieke van de aanpak eengerelateerd geweld uitwerken;
- In opdracht van het ministerie van Justitie zijn bouwstenen huiselijk geweld ontwikkeld; zijn alle ingrediënten in Den Haag aanwezig? Zijn er nog witte vlekken in de aanpak op grond van deze bouwstenen? Doel is het aanbod dekkend te maken.
- Vrouwen-en mannenopvang: aandacht voor opvang in de regio; alleen als er een veiligheidsrisico is wordt een vrouw/man elders geplaatst.

Al deze punten worden nader uitgewerkt in een nota huiselijk geweld 2011- 2014 die voorjaar 2011 zal verschijnen.

Verslaafden

Den Haag voert een actief verslavingsbeleid. De verslavingspreventie betreft alle Hagenaars die een risico lopen om gokverslaving of problematisch middelgebruik te ontwikkelen. Er is meestal (nog) geen sprake is van ernstige meervoudige problematiek. De aanpak richt zich op vroegtijdige signalering met name bij jongeren. Daarom is deze aanpak opgenomen in de komende Nota volksgezondheid samen met de preventie van ander gezondheidsbedreigend gedrag.

De belangrijkste ambities zijn:

- we matigen problematisch gebruik van alcohol;
- we willen problematisch cannabisgebruik voorkomen;
- we grijpen eerder (preventief) in;
- we maken werk van re-integratie;
- we ondersteunen de zelfhulpgroepen en mantelzorgers;
- we bieden betere zorg en opvang voor Hagenaars met psychiatrische- en verslavingsproblemen en voor zorgmijders.

Door samenwerking oplossingen vinden

Margreet kwam na een langdurige burnout en erg onzeker van zichzelf terecht bij REAKT (dagbesteding), waar ze later vrijwilligerswerk ging doen. In die rol nam zij deel aan de werktafel van het Maatschappelijk Steunsysteem (MSS). Het MSS is een samenwerkingsverband van verschillende professionals op het gebied van geestelijke gezondheidszorg, woonbegeleiding, arbeidsreïntegratie, sociaal-culturele activiteiten en dagbesteding. Gezamenlijk zoeken zij naar oplossingen voor langdurige zorgafhankelijke cliënten met psychiatrische en/of psychosociale problematiek. “Ik vond het doodeng en erg leuk tegelijk. Die mensen bespraken casussen van cliënten en kwamen met zoveel mogelijkheden. Er ging een wereld voor me open.” Margreet bracht als vrijwilliger ook eigen ervaringen in van toen zij zelf cliënt was. ”Er was bijvoorbeeld iemand die sportmogelijkheden zocht, maar hij durfde niet in grote groepen mee te doen. Er kwamen verschillende suggesties, bijvoorbeeld ook voor Vriendendienst om iets samen met iemand te doen. Ik had baat bij mijn ervaring in een dergelijke situatie. Door het vrijwilligerswerk werd mijn zelfvertrouwen weer groter. Inmiddels heb ik een betaalde baan voor 32 uur per week bij REAKT.

5.6 THEMA 6: Kosten besparen, slim combineren

Voor de Wmo is net als voor veel andere gemeentelijke terreinen in de komende jaren minder geld beschikbaar. Dat raakt alle voorgaande vijf inhoudelijke thema's in meer of mindere mate. Het was ook een element dat in de gespreksronden met Hagenaars en instellingen steeds terugkeerde. Het dwingt ons om met minder geld meer en beter doen. Dat is één van de opgaven van de Wmo in de komende jaren.

Daarnaast gaan we onnodige kosten beperken en het beschikbare geld efficiënt inzetten. Onnodige kosten ontstaan bijvoorbeeld doordat deels verschillende organisaties hetzelfde werk doen. Of doordat geld op veel verschillende plekken terecht komt. De bezuinigingen raken ons allemaal, de gemeente kan deze niet als enige opvangen. Het gaat hier ook om gedeelde verantwoordelijkheid en krachten bundelen. In dit thema keren komen dan ook nagenoeg alle richtinggevende aandachtspunten terug.

Wat willen we bereiken met dit thema?

We willen de ondersteuning effectiever maken waar nodig. Ook willen we dat Hagenaars gemakkelijk toegang houden en krijgen tot alle voorzieningen. We willen de Haagse Wmo verder ontwikkelen en kwalitatief naar een hoger niveau tillen. Ondanks de bezuinigingen. Dat vraagt om het efficiënter inzetten van geld en menskracht. We gaan hierbij uit van:

- minder en slimmer indiceren;
- minder specifieke voorzieningen;
- coördinatie beperken;
- balans vrijwilligerswerk en beroepsmatig werk verleggen;
- meerwaarde van vernieuwing;
- combineren van accommodaties;
- nieuwe partners betrekken.

• Minder en slimmer indiceren

We gaan mensen niet opnieuw indiceren als we al een indicatie hebben. Voor de indicatie maken we gebruik van informatie die we al hebben. Het gaat hierbij niet alleen om informatie-uitwisseling binnen de gemeente, maar ook met én tussen instellingen. Uiteraard is het goed om rekening te houden met iemands privacy, maar we doen dat wel bewust. Het is namelijk eenvoudiger iemand om toestemming te vragen of je verzamelde gegevens mag gebruiken, dan ongevraagd uit te gaan van bescherming van de privacy en zaken opnieuw te doen. Bij mensen met een chronische ziekte kun je soms met een vooruitziende blik een eerste indicatie afgeven. Zo hoeven zij niet bij iedere kleine verandering van hun situatie een nieuwe aanvraag te doen. In plaats daarvan kun je dan een versnelde procedure toepassen. Hetzelfde geldt voor mensen boven een bepaalde leeftijd. Of bekenden van de hulpverlening die na een periode van herstel weer in de problemen raken. Bovenaan staat dat er sprake moet zijn van maatwerk. De beoordeling van een nieuwe of vervolgaanvraag zal daarom vrijwel altijd gebeuren op basis van een (telefonisch) gesprek met de klant om te kunnen bepalen of een (nieuwe) indicatie noodzakelijk is.

• Voorzieningen

We bieden collectieve voorzieningen waar het kan en individuele waar het moet. Ook gaan we het in stand houden en ontwikkelen van specifieke voorzieningen voor specifieke (doel)groepen kritisch tegen het licht houden. De Haagse bevolking is erg divers. In de Wmo-dienstverlening houden we daar rekening mee. Centraal staat echter de kracht (en de mogelijkheden) van het individu. Uiteraard blijven we aandacht geven aan de achterblijvende participatie van groepen Hagenaars. In de nota "De Haagse Participatiemaatschappij" en de te verschijnen nota Emancipatie wordt ruimschoots aandacht geschonken aan de participatie van specifiek groepen Hagenaars.

• Coördinatie beperken

We willen vakmensen op uitvoeringsniveau met elkaar laten samenwerken. Dat werkt directer en levert gelijk resultaten. Samenwerking op management – en bestuurlijk niveau leidt tot meer bureaucratie door externe coördinatielagen.

- Balans vrijwilligerswerk en beroepsmatig werk verleggen

In het gehele aanbod wordt het uitgangspunt dat activiteiten die gericht zijn op vrijetijdsbesteding door vrijwilligers worden uitgevoerd. Ondersteuning bij hulp kan worden uitgevoerd door zorgvrijwilligers maar ook door beroepsbeoefenaren.

In de nota “De Haagse Participatiemaatschappij” is dit principe verder uitgewerkt en van een taakstelling voorzien.

- Alleen vernieuwing als het meerwaarde biedt

We ontwikkelen geen nieuwe projecten, behalve als deze een duidelijke meerwaarde opleveren om bestaande systemen en structuren te verbeteren. Bij nieuwe subsidieaanvragen bekijken we wat de aanvraag in zijn algemeen zegt over een mogelijke lacune in de aanwezige infrastructuur: ontbreekt er bijvoorbeeld een bepaalde voorziening? Aan de hand daarvan kunnen we bepalen of we moeten ingrijpen. Maar we bekijken ook of de aanvrager wel de juiste partij is om dat te doen.

We belonen zuinigheid. Maakt een organisatie in een boekjaar lagere kosten? Dan straffen we haar niet door te korten op de subsidie in het volgende jaar. In plaats daarvan kan de organisatie voorstellen doen om het positieve saldo te gebruiken voor innovatie en scholing.

- Combineren van accommodaties

Gebouwen moeten zoveel mogelijk benut worden zoveel mogelijk uren overdag. Het kan voor organisaties zeer interessant zijn om samen een gebouw te huren en overheadkosten te delen.

- Nieuwe partners betrekken

Ook bedrijven en maatschappelijke fondsen behoren tot het maatschappelijke middenveld. Ook zij delen in de verantwoordelijkheid voor de samenleving. Bedrijven kunnen hun kennis en ervaring inzetten vanuit het oogpunt van maatschappelijk ondernemen. Denk bijvoorbeeld aan administratieve ondersteuning (op vrijwillige basis) door een accountantskantoor of een bank. Ook kunnen taken worden uitbesteed die nieuwe partners beter en goedkoper kunnen doen. Werken met nieuwe partners betekent ook dat we derde geldstromen gaan onderzoeken. Daarbij wordt de gemeente meer co-financier. In de nota “De Haagse Participatiemaatschappij” hebben we daarom het initiatief genomen om te komen tot een Investeringsmaatschappij Wmo. De Investeringsmaatschappij Wmo is een samenwerkingsverband met als doel de krachten van de bedrijven, fondsen en gemeente te bundelen en te versterken.

Welzijn en zorg slaan handen ineen.

Kees is kwartiermaker voor het maken van combinaties tussen zorg en welzijn. De projecten Houthaghe en Waterhof zijn in volle gang en de resultaten gaan de goede kant op. Een mooi voorbeeld daarvoor is die van het dagbestedingsproject "De open deur". Kees vertelt: "In het wijk- en dienstencentrum (WDC) aan het Regentesseplein biedt welzijn verschillende activiteiten aan. Ook kunnen mensen er voor een kopje koffie en een krantje binnenlopen. Direct boven het WDC, in hetzelfde complex, bevinden zich appartementen voor zelfstandig wonende ouderen. De bewoners van deze appartementen bezochten het WDC niet of nauwelijks. Terwijl uit een onderzoek onder deze ouderen bleek dat de meesten van hen zich vrij eenzaam voelden. Zij hadden behoefte aan gezelligheid en vooral aan samen eten. De welzijnsorganisatie en de zorgaanbieder hebben toen de handen ineen geslagen. Samen organiseren zij in het WDC een dagbestedingsprogramma gericht op ontmoeting, activering, praktische hulp en informatie en samen nuttigen van een warme maaltijd. De bewoners zijn actief opgezocht en gestimuleerd om mee te doen. De zorgaanbieder levert de activiteitenbegeleider en de welzijnsorganisatie levert de ouderenwerker en coördinator. Zij werken nauw samen aan het ontwikkelen en uitvoeren van de activiteiten, het motiveren, activeren en adviseren van de deelnemers, signaleren en waar nodig doorverwijzen. Allebei doen ze datgene waar zij het beste in zijn. Versterkt door vrijwilligers. Door hun krachten te bundelen en daarbij gebruik te maken van één lokatie hebben zij een breder en professioneler aanbod. Daarnaast besparen zij ook menskracht en geld ten opzichte van de situatie dat de welzijnsorganisatie en zorginstelling hun eigen dagbestedingsprogramma in dezelfde buurt zouden organiseren. Het proefproject is succesvol; het animo onder de ouderen is groot en de deelnemers zijn blij met het initiatief."



6. Verantwoording en financiering

Hoe gaat het met het Wmo-beleid? Behalen we onze doelen? Hoeveel geld is daarmee gemoeid? Daarover willen we graag verantwoording afleggen. Dat doen we op verschillende manieren. Op 3 terreinen werken we met een bestuurlijke opdracht. Er komen nadere uitwerkingsprogramma's en nota's. Elk jaar presenteert de gemeente een Wmo-monitor. Verder zetten we de middelen op een rij in het Financieel kader voor de Wmo.

6.1 Drie bestuursopdrachten

In hoofdstuk 2 hebben we aangegeven dat we het instrument van de bestuurlijke opdracht inzetten. We hebben een aantal van onze voornemens, die zich daar goed voor lenen, omgezet in een bestuurlijke opdracht. Het aantal bestuurlijke opdrachten is beperkt om er zeker van te zijn dat er door de betrokkenen met volle energie aan gewerkt kan worden. Een plan van aanpak met daarin ook een tijdsplanning en de financiële randvoorwaarden wordt door de gemeentelijke diensten opgesteld. De plannen van aanpak worden bestuurlijk vastgesteld. In bijlage 1 zijn de drie bestuurlijke opdrachten opgenomen.

Op basis van dit meerjarenbeleidsplan moeten op korte termijn de volgende drie opdrachten worden uitgevoerd:

- opbouw participatie en civil society;
- stroomlijning toegang en ondersteuningsaanbod;
- slimmer combineren van accommodaties.

6.2 Uitvoeringsprogramma's

In dit meerjarenbeleidsplan is gekozen niet alle onderwerpen tot in detail uit te werken. Dat is praktisch niet mogelijk, daar is meer overleg voor nodig met belangenbehartigers en uitvoerders. Daarom zal op een aantal terreinen een nadere uitwerking volgen. Hieronder volgt een opsomming:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| - nota Participatie (gelijktijd met het meerjarenbeleidsplan) | prestatieveld 1,3,5, 6; |
| - programma Jeugd en Gezin (voorjaar 2011) | prestatieveld 2, 3; |
| - Den Haag onder Dak, plan van aanpak tweede fase 2011-2014 (voorjaar 2011) | prestatieveld 3, 7; |
| - nota Gehandicapten (voorjaar 2012) | prestatieveld 3, 5, 6; |
| - nota Huiselijk Geweld 2011-2014 (voorjaar 2011) | prestatieveld 3, 7; |
| - nota Ouderenbeleid 2011-2014 (voorjaar 2011) | prestatieveld 3, 5, 6; |
| - nota Volksgezondheid | prestatieveld 3, 5, 6; 7, 8 en 9. |

Met betrekking tot onze voortgang van de Individuele Voorzieningen, rapporteren we ieder half jaar en sturen op basis daarvan het beleid eventueel bij.

6.3 Monitoring, rapportage en verantwoording

Elk jaar leggen we verantwoording af over de voortgang van het meerjarenbeleidsplan. Dat doen we in de jaarlijkse Wmo-monitor. Deze monitors geven een duidelijk beeld van de voortgang en het resultaat van het Wmo-beleid. Binnen de gemeente zijn verschillende diensten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. Zij moeten op basis van het meerjarenbeleidsplan en de daarin beschreven bestuursopdrachten rapporteren over de voortgang en de resultaten. Daarnaast maakt de gemeente afspraken met maatschappelijke organisaties in de stad die subsidies krijgen. Het betreft o.a. afspraken over (verplicht) meer samenwerken met andere organisaties, het melden van prestatie (zoals de inzet van vastgoed of het aantal uren hulpverlening) en het aangeven welke bijdrage zij leveren aan de maatschappelijke effecten (bijvoorbeeld bestrijding van eenzaamheid of afname overlast).

6.4 Financieel kader

De uitvoering van de Wmo is verdeeld over drie programma's die in de programmabegroting 2011-2014 als volgt zijn benoemd.

1. Programma Jeugd en Gezin (2.10)
2. Programma Maatschappelijke Ondersteuning (2.15) en
3. Programma Volksgezondheid en Zorg (2.16)

Binnen deze programma's hebben verschillende onderdelen te maken met de Wmo. De middelen om de Wmo uit te voeren zullen de komende jaren minder worden. Dit is het gevolg van gemeentelijke en rijksbezuinigingen.

De taakstellingen op de programma's zijn bij de begroting 2011 over de jaren 2011 tot en met 2014 en na een wijziging op technische grondslag als volgt vastgesteld. Zij zullen gefaseerd worden ingevoerd.

Jeugd:	3,400 mln (2014)
Maatschappelijke ondersteuning:	10,455 mln (2014)
VGZ en Zorg	4,045 mln (2014)

Voor 2011 is bij de invulling van de taakstelling op alle subsidies een incidentele korting van 7,7% toegepast. Voor een gedetailleerde uitwerking hiervan verwijzen we naar het Bestedingsverzicht Welzijn, Jeugd, Emancipatie en Volksgezondheid 2011.

Voor 2012 tot en met 2014 zal de invulling van bovenstaande structurele bezuinigingen plaatsvinden op basis van inhoudelijke afwegingen.

Toelichting bezuiniging Jeugd

Van de taakstelling van 3,4 mln zal 2,7 mln worden gevonden door het afstoten van accommodaties, minder kinder- en jongerenwerk en 0,7 mln op het verminderen van losse projecten en het gemeentelijke aandeel van de subsidie jeugdgezondheidszorg. De bezuinigingen op Jeugd worden verder uitgewerkt in het Programma Jeugd en Gezin dat in het voorjaar van 2011 zal worden uitgebracht.

Toelichting programma maatschappelijke ondersteuning

Voor de invulling van de taakstelling op het Programma Maatschappelijke Ondersteuning zijn 3 bestuursopdrachten geformuleerd:

In bijlage 1 zijn de drie bestuurlijke opdrachten opgenomen:

- 1. opbouw participatie en civil society (taakstelling 5,655 mln)
- 2. stroomlijning van toegang en de ondersteuning (taakstelling 1,8 mln)
- 3. slimmer combineren accommodaties (taakstelling 3,0 mln)

Hiermee is de taakstelling voor programma MO van 10,455 mln verder verfijnd. De onderdelen 1 en 3 zijn uitgewerkt in de Nota Participatie.

Toelichting programma volksgezondheid

Begin 2011 zullen de bezuinigingen binnen het taakveld volksgezondheid nader worden aangegeven.

Beleidsintensiveringen

Tot slot maken we voor bepaalde onderwerpen extra geld vrij voor *beleidsintensivering*.

In het college-akkoord is voor de versterking van mantelzorg een bedrag beschikbaar gesteld van €2,5 miljoen per jaar vanaf 2012. Dit bedrag gaat naar het versterken van de respijtzorg.

Daarnaast zijn in het collegeprogramma ook intensiveringen opgenomen die relaties hebben met dit meerjarenbeleidsprogramma.

Het gaat dan om de intensivering op aanpak multiproblem gezinnen (1,3 miljoen structureel) maatschappelijke activiteiten sport (2 miljoen structureel) en speelbeleid (4 miljoen incidenteel).

- versterking mantelzorg 2,5 mln structureel
- maatschappelijke activiteiten sport 2,0 mln structureel
- multiproblemegezinnen 1,3 mln structureel
- speelbeleid 4,0 mln incidenteel

Bijlage 1.

Bestuurlijke opdrachten bij MJB Wmo 2011-2014 “Zorg voor elkaar”

- 1 Bestuurlijke opdracht: opbouw participatie en civil society
- 2 Bestuurlijke opdracht: stroomlijnen van toegang en de ondersteuning
3. Bestuurlijke opdracht: slimmer combineren accommodaties

1 Bestuurlijke opdracht: opbouw participatie en civil society

Wij gaan op een andere manier onze bewoners benaderen, en op een nieuwe manier in de wijken aan de slag. Den Haag geeft ruimte aan de civil society. Nu wordt nog te veel aanbod gericht gewerkt. De ruimte voor een bewoner om zelf een eigen netwerk in te schakelen wordt te weinig gegeven. Juist in dat netwerk ligt vaak een effectievere en efficiëntere oplossing voor problemen, dan de oplossing die een instantie kan bieden. Helaas heeft niet elke inwoner een even stevig netwerk. Daarom willen we inzetten op de ontwikkeling van de netwerken rondom een individu.

Ambitie

Het is onze ambitie om de sociale netwerken rondom Hagenaars, in de wijk, te ontwikkelen en te stimuleren. We kijken naar de mogelijkheden en bronnen in buurten en wijken én activeren de eigen krachten van buurtbewoners. Ook zullen vrijwilligers en mantelzorgers verder worden ondersteund. Ruimte voor Hagenaars en vrijwilligersorganisaties betekent ook een zichtbare verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet. In dit kader zal het Haagse welzijnswerk van aanbieder van activiteiten naar het faciliteren en verbinden van vrijwilligers- en burgerinitiatieven moeten gaan. Het zal zich meer moeten richten op het activeren van mensen en het versterken van de eigen kracht van (kwetsbare) Hagenaars in de stappen naar meer zelfredzaamheid, zelfstandigheid en participatie. Kortom: wat Hagenaars zelf aan activiteiten kunnen organiseren, hoeft het welzijnswerk niet te doen.

Deze ambities zijn verwoord twee deelopdrachten, te weten:

1. het versterken van de sociale netwerken rondom Hagenaars;
2. verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet en van specifiek naar algemeen.

1.1 Opdracht: versterken van sociale netwerken rondom Hagenaars vertaalt zich in de volgende resultaten

a) Er is straks een gemeente breed Wmo-beleid dat zich richt op netwerken rondom individuen. Zowel in de beleidsvorming als in de uitvoering is de basisgedachte de versterking van de civil society.

b) De gemeente ondersteunt welzijnsorganisaties en andere maatschappelijke organisaties die in hun rol en werkwijze de versterking van netwerken van Hagenaars bevorderen. Het gemeentelijke subsidiebeleid zal deze ontwikkeling verder stimuleren.

c) We ondersteunen organisaties die effectief gebleken methoden gebruiken die de kracht van de burger en zijn omgeving versterken.

d) De sociale kaart wordt herijkt en met vernieuwde aandacht gebruikt. Formele en informele netwerken, burgerinitiatieven en alle vormen van hulp, ondersteuning en zorg worden hierin opgenomen.

e) De inzet van vrijwilligers gaat voor de inzet van een professional. We versterken de inzet van vrijwilligers door:

- aanbodgericht (jongeren) te werven en daarbij koppelingen te maken met maatschappelijke stages, sport en talentontwikkeling;
- vrijwillige inzet te combineren met werkgelegenheidsprojecten;
- vrijwilligers te ondersteunen door te investeren in trainingen, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling.

f) De inzet van mantelzorgers is zeer waardevol. We gaan mantelzorgers beter ondersteunen door:

- de professionele en vrijwillige respijtzorg verder uit te breiden. Zo denken we aan de inzet van logeerkringen voor gezinnen die de zorg hebben voor een kind met een verstandelijke beperking;
- formele en informele netwerken beter aan elkaar te verbinden bij de verzorging van personen;
- condities te scheppen voor een gezonde balans tussen werk, zorg en privé-situatie.

g). voor de periode 2012-2014 is voor de versterking van de respijtzorg een bedrag van €2,5 miljoen per jaar beschikbaar. Een plan van aanpak wordt in 2011 gepresenteerd.

h). Bestuurlijk besluitvorming over de concrete voorstellen vindt plaats begin 2011.

1.2 De verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet vertaalt zich in de volgende resultaten

a) De andere werkoriëntatie van het welzijnswerk betekent dat zij geen activiteiten uitvoert die Hagenaars zelf kunnen doen. Dit houdt een afbouw van het sociaal cultureel volwassenenwerk in.

b) Het nieuwe welzijnswerk werkt vraaggestuurd in de omgeving van Hagenaars. Hierdoor wordt de behoefte aan fysieke ruimte beperkt, omdat optimaal gebruik wordt gemaakt van al in de wijk aanwezige accommodaties. Door stroomlijning van kennis en innovatie van stedelijke organisaties, kan er beter worden ingespeeld op de vraag in de wijk en de overhead worden gebundeld. Dichtbij de burger in de buurt betekent namelijk minder stedelijk organiseren wat lokaal kan.

c) Het onderbrengen van categoriaal welzijnsbeleid in algemeen welzijnsbeleid met dien verstande dat er aandacht blijft voor versterking van de participatie van bepaalde groepen.

d) De structurele taakstelling in de besparing van kosten door deze deelopdracht (1.2.) is als volgt:

- de afbouw sociaal cultureel volwassenenwerk moet €2,355 miljoen opleveren;
- de stroomlijning van stedelijke organisaties (inclusief samenlevingsopbouw) moet €2,3 miljoen besparen;
- het opgaan van categoriaal welzijnswerk in het algemeen welzijnsbeleid levert een besparing op van €1 miljoen.

e). Bestuurlijk besluitvorming over de concrete voorstellen vindt plaats begin 2011.

2. Bestuurlijke opdracht: Stroomlijnen van de toegang en de ondersteuning

Ambitie

Als wij van de Haagse bewoners verwachten dat ze participeren, en bij ondersteuningsvragen eerst kijken wat ze zelf kunnen oplossen (eventueel met hulp uit hun directe omgeving of in hun wijk), moeten zij weten waar zij met welke vraag terecht kunnen voor informatie en advies. Een eenduidige en brede toegang tot informatie en advies over de Wmo en mogelijkheden tot ondersteuning is dan nodig. Deze toegang moet zo dicht mogelijk bij de burger worden georganiseerd. Naast de toegang zal ook de ondersteuning moeten worden gestroomlijnd, waardoor er meer eenduidigheid in het ondersteuningsaanbod komt. Daarnaast zal ook de organisatie van het aanbod efficiënter worden ingericht waardoor kosten kunnen worden bespaard.

Het zorgstelsel is en zal in de nabije toekomst ingrijpend worden gewijzigd. Wijzigingen in de AWBZ hebben tot gevolg dat de Wmo en de ZvW meer moeten opvangen. Dit zal niet alleen betrekking hebben op de (professionele) ondersteuning. Ook preventie en vroegsignalering zullen belangrijker worden. Een cliënt heeft in een situatie van meervoudige problemen behoefte aan samenhangende en effectieve zorg, hulp en ondersteuning, ongeacht door wie die geleverd wordt. In het bijzonder geldt dit voor cliënten in de maatschappelijke opvang, de OGGZ en voor verstandelijke en lichamelijke gehandicapten en ouderen. Voor de hiervoor genoemde clientgroepen mag de organisatie, procedures en financiering van het aanbod vanuit die systemen geen obstakel zijn. Om dit te ondervangen gaan we samenwerken met zorgverzekeraars. Uitgangspunt bij de samenwerking is de notie dat mensen zelf willen kunnen kiezen hoe zij leven, wonen en participeren, ook wanneer zij met beperkingen of ziekte worden geconfronteerd.

Deze ambities zijn verwoord in twee deelopdrachten, te weten:

1. het stroomlijnen van de toegang; saneren en organiseren van Wmo-loketten zo dicht mogelijk bij de burger;
2. het beperken van de overlap in de ondersteuningsstructuren vanuit Wmo, AWBZ en ZvW.

2.1 Stroomlijnen van de toegang

- Stroomlijning van de bestaande loketten. Efficiëntie is daarbij een belangrijk criterium. Het betreft zowel gemeentelijke als gesubsidieerde loketten
- Het loket is herkenbaar (één gezicht) en eenduidig. Het loket is herkenbaar qua dienstverlening en men weet dat je hier terecht kunt voor alle Wmo vragen
- Het loket is zo dicht mogelijk bij de burger gesitueerd
- Werken volgens de principes click, call, face; zo veel als mogelijk voorrang geven aan de elektronische dienstverlening (click)

Vanwege hun specifieke karakter blijft bij deze opdracht de toegang tot dak- en thuislozenzorg, verslavingszorg en vrouwenopvang buiten beschouwing.

2.2 Stroomlijnen van de ondersteuning

- Stroomlijning van het aanbod van ondersteuning vanuit WMO, AWBZ en ZvW
- Opsporen van overlap in aanbod ondersteuning
- Bepalen wat vrijwillig en wat beroepsmatige inzet vergt
- Bepalen wat een efficiënte en effectieve afstemmingsstructuur is op stadsdeelniveau daaronder wordt ook begrepen de verbinding tussen informele en formele zorg

Met deze deelopdracht is een structurele taakstelling in de besparing op gemeentelijke subsidies gemoeid van €1,8 miljoen. Bestuurlijke besluitvorming over de voorstellen uit deze opdracht vindt plaats in het najaar van 2011.

3. Bestuurlijke opdracht: slimmer combineren van accommodaties

In onze wijken zijn verschillende instellingen actief die vanuit diverse locaties diensten aanbieden. Zo zijn er welzijnsorganisaties, scholen, zorginstellingen, kinderopvang, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties en andere maatschappelijke organisaties. De dienstverlening van deze organisaties kennen vaak overlap of liggen in elkaars verlengde. Bovendien richten zij zich op dezelfde groepen wijkbewoners. Het ligt dan ook voor de hand om na te gaan of ze meer en beter van elkaars accommodaties gebruik kunnen maken. Om dit tot stand te brengen is samenwerking tussen (wijk) organisaties een voorwaarde. Uitgangspunt is de burger en de verschillende behoeftes in de Haagse wijken.

Ambitie

We willen een beter gebruik van accommodaties op een aantal manieren bereiken. Allereerst zullen vrijwilligers en beroepskrachten aan de slag moeten in de eigen omgeving van de burger. Welzijnsactiviteiten vinden daar plaats waar de burger zich al bevindt zoals in gebouwen van zorgorganisaties, kinderopvang, sport en brede scholen. Dit geldt ook voor het leggen van contacten met Hagenaars. Deze nieuwe oriëntatie van het welzijnswerk beperkt de behoefte aan fysieke ruimte bij het welzijnswerk en een efficiënter gebruik van accommodaties van andere (wijk)organisaties. Waar deze mogelijkheden ontbreken zullen bestaande buurthuizen omgevormd worden tot multifunctionele centra die openstaan voor Hagenaars, bewonersorganisaties en andere (zelf)organisaties. Het zijn centra van waaruit actieve Hagenaars en organisaties activiteiten voor de wijk kunnen ondernemen. Deze centra dragen bij aan de versterking van de civil society en de onderlinge samenwerking. Ten slotte willen we nagaan of kleinschalige plekken in de wijk nodig zijn voor activiteiten dicht bij huis. Deze accommodaties worden beheerd door Hagenaars zelf. De buurtkamer is hiervan een voorbeeld.

Een efficiënt gebruik van accommodaties van wijkorganisaties vertaalt zich in de volgende resultaten

- Afstoten van een aantal door het welzijnswerk beheerde accommodaties in de wijk.
- Bevorderen van de samenwerking tussen wijkorganisaties zodat het gebruik van beschikbare accommodaties in de wijk kan worden gedeeld;
- Onderzoek naar wenselijkheid om in buurten accommodaties te realiseren voor kleinschalige activiteiten dicht bij huis. Deze accommodaties moeten door de bewoners zelf worden beheerd. De buurtkamers zijn hiervan voorbeelden.
- De structurele taakstelling in de besparing van kosten bedraagt voor welzijn bedraagt €3,0 miljoen en voor jeugd is dit €0,5 miljoen.
- Bestuurlijke besluitvorming is voor 1 juli 2011.

Bijlage 2: De negen prestatievelden van de Wmo

In de wet worden binnen de maatschappelijke ondersteuning negen prestatievelden onderscheiden:

Prestatieveld 1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten

Om de leefbare woonomgeving tevens zodanig te maken dat het de sociale samenhang bevordert is kent dit beleidsterrein twee belangrijke uitgangspunten.

Ten eerste ontstaat het bevorderen van de sociale samenhang en de leefbaarheid niet alleen door de inzet van de door de gemeente gefinancierde professionele organisaties. Ook en met name gaat het om de inzet van de bewoners zelf. Een leefbare woonomgeving heeft immers geen vast format maar wordt bepaald door de bewoners zelf. Het ligt dan ook voor de hand dat de gemeente bij de uitwerking van dit beleidsterrein aansluit bij initiatieven van de bewoners, of dergelijke initiatieven stimuleert, om ervoor te zorgen dat de voorzieningen in de wijk optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners.

Ten tweede wordt de sociale samenhang bevordert door het hanteren van het principe van algemeen naar bijzonder van bijzonder naar algemeen (oplossingen voor leefbaarheid voor iedereen in de wijk). Vaak is het (op de lange termijn) voordeliger om oplossingen te kiezen die niet voor specifieke doelgroepen maar voor iedereen bruikbaar is. Dit zorgt er tevens voor dat mensen meer mogelijkheid krijgen om direct of meer op afstand elkaar tegen te komen en/of elkaar te ontmoeten.

Er zijn vele manieren waarop gemeenten de sociale samenhang kunnen bevorderen. Zorgen voor aantrekkelijke plekken waar Hagenaars elkaar kunnen ontmoeten is daar een voorbeeld van. Een wijkcentrum waar verschillende zorg- en welzijnsfuncties worden gecombineerd, maakt het mogelijk dat verschillende groepen elkaar regelmatig tegenkomen. Ook sport kan een belangrijke rol spelen bij het bereiken van de doelstellingen op dit beleidsterrein en door de gemeente bevordert en ondersteund worden. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid raakt ook andere sectoren als wonen, ruimtelijke ordening, integratiebeleid, veiligheid en economie.

Leefbaarheid laat zich definiëren als: het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te kunnen maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten. Het klinkt misschien simpel, maar het vereist een omslag in de aanpak: van aanbod naar vraag en van categoriaal naar gebiedsgericht. Daarbij moet een andere organisatie van de zorg, welzijn en dienstverlening, van categoriaal naar gebiedsgericht, zich richten op 3 componenten:

- Huis
- Diensten/ voorzieningen
- Omgeving

Dus: een goede toegankelijke - aanpasbare of aangepaste - woning, betaalbare en bereikbare haal- en brengdiensten en een veilige, toegankelijke openbare ruimte. Het spreekt dan ook vanzelf dat het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid raakt aan andere sectoren als wonen, ruimtelijke ordening, veiligheid en economie.

Prestatieveld 2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden

Het prestatieveld 'op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden' heeft betrekking op de in een gemeente wonende jeugdigen – en in voorkomende gevallen hun ouders – bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand of uitval zoals schooluitval of criminaliteit, maar voor wie zorg op grond van de Wet op de jeugdzorg niet nodig is dan wel voorkomen kan worden. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op in andere wetgeving, zoals de WCPV en de Leerplichtwet, vastgelegde taken.

Naast 'informatie en advies' gaat het om 'signaleren van problemen', 'toegang tot het hulpaanbod', 'licht-pedagogische hulp' en 'coördinatie van zorg'. Bij 'signalering' gaat het bijvoorbeeld om de coördinatie tussen signalerende instanties. De 'toeleiding tot het hulpaanbod' heeft betrekking op het totale lokale en regionale hulpaanbod, zoals vroeg- en voorschoolse educatie, onderwijsachterstands- en HALT-voorzieningen. Bij 'pedagogische hulp' gaat het om het bieden van opvoedingsondersteuning aan ouders en gezinnen waar problemen zijn of dreigen te ontstaan, en om schoolmaatschappelijk werk. 'Coördinatie van zorg' betreft het afstemmen en zo mogelijk bundelen van zorg in het geval dat meerdere hulpsoorten nodig zijn om een jeugdige of gezin te ondersteunen voorzover deze niet reeds onder de WCPV (basistaken jeugdgezondheidszorg) is gebracht.

Prestatieveld 3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning

Dit prestatieveld, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met 'geven van informatie en advies' wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot die voorzieningen waar zij zelf 'over gaat', maar ook informatie te geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen. Onder 'cliëntondersteuning' wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Het kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen.

Prestatieveld 4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers

Hoewel vrijwilligerswerk en mantelzorg naar inhoud en motivatie van de betrokkenen verschillen, zijn deze thema's voor de overzichtelijkheid van het aantal prestatievelden en het feit dat de overeenkomst gelegen is in de inzet voor de naasten, in één prestatievelden benoemd. Het zal hier als regel gaan om algemene beleidsmaatregelen, minder vaak om individuele voorzieningen, al biedt de Wmo daartoe wel alle ruimte als de gemeente dat wenst te doen.

Mantelzorg

Bij het verlenen van mantelzorg gaat het om het bieden van iets extra 's dat qua duur en qua intensiteit de geschetste 'normale gang van zaken' overstijgt. Vaak is er - in tegenstelling tot 'normale' situaties in het huishouden - sprake van een situatie die wordt gekenmerkt door het in de knel komen van maatschappelijke verplichtingen en persoonlijke voorkeuren.

Mantelzorg kan daarmee omschreven worden als langdurende zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt.

Vrijwilligersbeleid

De vrijwillige inzet van Hagenaars, zowel informeel en ongeorganiseerd (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport), vormt een onmisbaar deel van de 'civil society'. Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor Hagenaars om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij actief een bijdrage. Hij geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen. Belangenorganisaties van vrijwilligers wezen erop dat de formulering van dit prestatieveld de indruk wekt dat het vooral zou gaan om vrijwillige inzet in de zorg. Dit is echter niet de bedoeling. De doelstelling van de Wmo is 'meedoen' in de brede zin van het woord en het vereist dat vrijwillige inzet op alle terreinen van de samenleving ondersteund kan worden.

Prestatieveld 5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.

Voluit gaat het hier om het 'bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en over het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. In dit het prestatieveld wordt bedoeld op algemene maatregelen die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan een ieder die daaraan behoefte heeft. In die zin hoeft de maatregel dus niet bij uitsluiting gericht te zijn op mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het is wel belangrijk dat er bij het nadenken over deze maatregelen nagedacht is over het gebruik door deze groepen, zodat niet achteraf blijkt dat zij bij het gebruik daarvan buiten de boot vallen. Het van te voren nadenken over de gebruiksmogelijkheden voor mensen met beperkingen noemen we 'inclusief beleid'. (Inclusief beleid is beleid, waarbij in alle fasen van een beleidscyclus rekening wordt gehouden met verschillen tussen mensen en dan met name met de verschillen tussen mensen met en zonder beperkingen.) Het gaat hier om een breed scala van maatregelen. Wat betreft de deelname aan het maatschappelijk verkeer kan gedacht worden aan de toegankelijkheid van de woonomgeving en openbare ruimten zoals leeszalen, het gemeentehuis, etc.

Prestatieveld 6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.

Dit prestatieveld beschrijft het onderdeel van maatschappelijke ondersteuning dat zich richt op individuele mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het gaat hier om individueel te verlenen voorzieningen, die aan de behoefte van het individu zijn aangepast. Dat individuele gebruikskarakter van de voorziening betekent niet dat de gemeente het verlenen van die voorziening niet op collectieve wijze kan vorm geven. Te denken valt aan het vervoer van gehandicapten door middel van taxibusjes waarop men een individueel beroep kan doen, vergelijkbaar met het huidige collectieve Wvg-vervoer. Een voorbeeld daarvan is de taxibus. Of men 'toegang' heeft tot een dergelijke voorziening hangt echter altijd af van de individuele kenmerken van de persoon met een beperking.

De gemeente is, met uitzondering van die voorzieningen waarvoor een zorgplicht geldt, geheel vrij om te bepalen welke concrete voorzieningen zij zal verlenen, en welke niet.

Voor de hand liggende vormen waaraan gedacht kan worden zijn woonvoorzieningen, sportrolstoelen, begeleiding bij zelfstandig wonen, dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vervoersvoorzieningen, klussendiensten, algemeen maatschappelijk werk of vormen van psychosociale hulpverlening.

Prestatieveld 7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang

Maatschappelijke opvang

Maatschappelijke opvang omvat activiteiten bestaande uit het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meerdere problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Vrouwenopvang

Onder vrouwenopvang wordt begrepen het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of geweld en het beleid ter bestrijding van huiselijk geweld.

Prestatieveld 8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.

Onder het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) wordt nagenoeg hetzelfde verstaan als hetgeen in de Wet collectieve preventie volksgezondheid nu hieronder wordt verstaan. Te weten: het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg. Het bieden van psychosociale hulp bij rampen wordt niet in de Wmo ondergebracht. Dit desbetreffende deelgebied is daarom expliciet uitgezonderd van het begrip openbare geestelijke gezondheidszorg in de WMO.

Prestatieveld 9. Het bevorderen van verslavingsbeleid (Ambulante verslavingszorg)

Ambulante verslavingszorg doelt op activiteiten bestaande uit ambulante hulpverlening, gericht op verslavingsproblemen, en preventie van verslavingsproblemen, inclusief activiteiten in het kader van overlastbestrijding van overlast door verslaving.

Meer informatie:

Stafbureau Maatschappelijke Ondersteuning

070 3532563,

wmo@denhaag.nl



Colofon

Uitgave

Gemeente Den Haag
Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn
Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Vormgeving en productie

Gemeente Den Haag
Intern Dienstencentrum

Fotografie

Bart van Vliet
Loesje Praktijken
Beeldbank invoering Wmo