Hof van Twente

WMO-beleidsplan 2013-2017

Van zorgen *voor* naar zorgen *dat*

CONCEPT

Hof van Twente, januari 2013

Wethouder: Pieter van Zwanenburg
Manager: mr. Adrie Ouwehand
Auteur: drs. Wendy Bent -de Bont

Inhoudsopgave

Samenvatting 1

Leeswijzer 3

Overzicht beslispunten voor het college B&W en de gemeenteraad 4

1 Het Wmo-Beleidsplan 6

1.1 Doel van dit beleidsplan 6

1.2 Burgerparticipatie en verantwoording 7

1.3 Evaluatie en bijstelling 8

1.4 Financiën 8

1.5 Communicatie 9

2 De bedoeling van de Wmo 10

2.1 Nieuwe wet is noodzakelijk 10

2.2 'Meedoen' 11

2.3 Civil society 11

2.4 Conclusie 11

2.5 Regeerakkoord 2012: Bruggen slaan 12

3 Uitgangspunten van de Wmo in Hof van Twente 13

3.1 Uitgangspunt 1: De verantwoordelijkheidsladder 13

3.2 Uitgangspunt 2: Inzet ondersteuning zo laag mogelijk in de lijn 14

4 De inhoudelijke koers 16

4.1 De vijf programmalijnen 16

4.1.1 Gebruik maken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid 16

4.1.2 Zelfredzaamheid versterken 20

4.1.3 Versterking maatschappelijke welzijnsvoorzieningen 25

4.1.4 Aandacht voor speciale doelgroepen 29

4.1.5 Minder regels, betere dienstverlening 34

5 De praktische uitvoering 37
5.1 Inleiding 37
5.2 De vijf programmaplannen 37
5.2.1 Eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid 37
5.2.2 Zelfredzaamheid 38
5.2.3 Maatschappelijke welzijnsvoorzieningen 40
5.2.4 Aandacht voor speciale doelgroepen 41
5.2.5 Minder regels, betere dienstverlening 42

6 Bijlagen 44
6.1 Organogram van beleidsdocumenten 44
6.2 Factsheet “Bruggen Slaan” 45
6.3 De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) 47
6.4 Literatuurlijst 49

Samenvatting

Met dit beleidsplan presenteert de gemeente Hof van Twente een nieuwe visie op maatschappelijke ondersteuning. Uitgangspunt is de verantwoordelijke burger die zelf regie voert over zijn leven en een gemeente die dit stimuleert. Niet zorgen *voor*, maar zorgen *dat*. De nieuwe visie op maatschappelijke ondersteuning vraagt om een omslag in denken en doen.

Om deze omslag te bewerkstelligen is er een andere aanpak en werkwijze nodig. We zullen daarom vernieuwingen doorvoeren om meer efficiëntie en doelmatigheid te realiseren binnen de beschikbare middelen. Dit kunnen we onder andere bereiken door de verschillende domeinen van werk, wonen, welzijn en zorg meer met elkaar kennis te laten maken, meer verbindingen te (her)kennen en aanvullingen te realiseren. Maar we zullen ook de hele ondersteunings- en zorgstructuur aan onze burgers veranderen. Om dit te bereiken zullen fundamentele verschuivingen plaats gaan vinden in posities, verantwoordelijkheden en middelen. In deze beleidsnotitie presenteren wij twee uitgangspunten waarmee wij dit inhoud willen geven. Het geeft aan hoe wij denken goede ondersteuning en zorg te bieden aan de burgers die dat nodig hebben en het zelf niet kunnen organiseren en anderzijds om de Wmo betaalbaar te houden.

Het eerste uitgangspunt dat wij hanteren is de *verantwoordelijkheidsladder*. De ondersteuningsvraag wordt dan bekeken vanuit het perspectief wat de burger zelf nog kan organiseren, eventueel met hulp van zijn of haar eigen netwerk. Indien er een resterend probleem opgelost moet worden, kunnen aanvullende diensten ingezet worden. Hierbij zal eerst bekeken worden of maatschappelijke (welzijns)diensten als oplossing dienen, alvorens duurdere oplossingen gevonden worden in de verstrekking van een individuele voorziening of gespecialiseerde ondersteuning. Er is dus sprake van een kanteling van ‘dure’ gespecialiseerde ondersteuning naar meer maatschappelijke (welzijns)voorzieningen.
Het tweede uitgangspunt betreft een *verschuiving van aanbod en aanbieder naar de wijk.* De inzet van ondersteuning zal zo veel als mogelijk in de wijk moeten plaatsvinden. Er wordt meer gebruik gemaakt van de kracht van burgers, informele netwerken en zelfs ondernemers om te investeren in de samenleving en maatschappelijke (welzijns) voorzieningen. Met dit uitgangspunt wordt gespecialiseerde ondersteuners gevraagd meer outreachend[a] te werken en kennis te hebben van het aanbod dat in de wijk geboden wordt. Afstemming en samenwerking, tussen gespecialiseerde ondersteuners en ondersteuning uit/in de wijk, is een must.

Om handvatten te geven aan genoemde uitgangspunten hebben wij vijf programmalijnen neergezet voor het te voeren Wmo-beleid die wij aankomende periode willen volgen:
1. Gebruik maken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.
2. Zelfredzaamheid versterken.
3. Versterking maatschappelijke (welzijns)voorzieningen.
4. Aandacht voor speciale doelgroepen.
5. Eenvoudige regelgeving, betere dienstverlening.

[a] Een outreachende werkwijze houdt in dat burgers actief worden benaderd door ze in hun eigen omgeving op te zoeken.

CONCEPT

Binnen elke programmalijn is de rol van de gemeente alsmede de rol van de verschillende partners beschreven. De rol van de gemeente wordt namelijk verschillend ingevuld. Zoals wij er tegen aankijken verschuift deze rol van voorwaarde scheppend naar een regisserende tot soms een bepalende rol. De voorwaarde scheppende rol zal met name in de eerste (gebruik maken van eigen kracht) en twee programmalijn (zelfredzaamheid versterken) vervuld worden. In deze rol signaleert de gemeente de mogelijkheden voor verbinding, stimuleert en draagt soms financieel beperkt bij. Wij voeren in deze rol niet de regie, maar we zullen het voortouw nemen in de omslag van een nieuwe werkwijze. De regisserende rol en soms bepalende rol wordt in programmalijn 3 (versterken maatschappelijke welzijnsvoorzieningen) ingenomen. Hierin zijn wij verantwoordelijk voor een op elkaar aansluitend aanbod van diensten en voorzieningen en een samenhangende aanpak. We gaan dit resultaat sturen middels financiële prikkels (subsidie of inkoop). Het is onze taak om het overzicht en de samenhang te bewaken en het algemene belang te prevaleren boven het belang van individuele organisaties. Middels verschillende pilots stimuleren wij dat maatschappelijke (welzijns)organisaties en het bedrijfsleven dit proces ondersteunen en faciliteren. Ook in programmalijn 4 (speciale doelgroepen) zullen wij een regisserende rol innemen. Wij bieden als gemeente preventie, nazorg en participatie aan kwetsbare burgers met het accent op herstel. Vroegtijdig signaleren is hierin een belangrijke taak die de gemeente op zich neemt. Mocht het zo zijn dat er gespecialiseerde ondersteuning nodig is, zal er optimale afstemming en samenhang moeten zijn volgens het uitgangspunt: “één gezin, één plan”. De gemeente is regievoerder in het hele proces van signaleren tot nazorg. Tenslotte zien we onze rol in programmalijn 5 (eenvoudige regelgeving) als een gemeente die ruimte geeft aan het eigen initiatief van de burgers en maatschappelijke organisaties. Als gemeente zullen wij trachten die barrières en belemmeringen weg te halen die deze initiatieven bemoeilijken en burgers ontmoedigen.

In het laatste hoofdstuk van dit Wmo-beleidsplan schetsen wij vijf programmaplannen waarin wij onze ambitie weergeven en de acties en resultaten benoemen die wij in de aankomende periode willen behalen. Het betreft de volgende programmaplannen en (enkele voorbeelden van) resultaten die wij voor ogen hebben:

1. Eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.
    - Burgers benutten hun mogelijkheden optimaal, ook wanneer zij kwetsbaar zijn.
    - Vrijwilligers en mantelzorgers krijgen hulp van maatschappelijke en professionele organisaties om hun bijdrage te kunnen blijven leveren.
    - Maatschappelijke welzijnsorganisaties zijn betrokken bij de burgers door goed te luisteren naar wat de burger zelf kan. Hierbij leggen zij de regie van de oplossingsrichting -zoveel als mogelijk- bij de burger.
2. Zelfredzaamheid.
    - Het gesprek is geïntegreerd in de werkwijzen van consulenten en maatschappelijke welzijnsorganisaties.
    - Door nieuwe verbindingen in bestaande netwerken kan vroegtijdig gesignaleerd worden binnen wijken en buurten, eenvoudige problematiek kan direct worden opgepakt.
    - Door inzet op activering van alle burgers, met behulp van vrijwilligers, is de verwachting dat de algehele fysieke en psychische gezondheid van burgers stijgt, waardoor het beroep op dure zorg afneemt.

CONCEPT

3. Maatschappelijke (welzijns)voorzieningen.
    - Burgers stappen niet zo snel meer naar de gemeente voor hun ondersteuning. Maatschappelijke organisaties vervullen hierin een centrale rol. Zij verwijzen naar welzijnsdiensten en voorzieningen die aanwezig zijn.
    - De toegang tot ondersteuning is in de eigen wijk toegankelijk. Er is een samenhangend en toegankelijke aanbod aanwezig.
    - Burgers kunnen langer in de eigen woning wonen of (indien zij niet in hun eigen woning kunnen blijven wonen) langer in de eigen buurt wonen.
4. Zorgstructuur.
    - Er is een heldere structuur van signaleren, toeleiding, ondersteuning en aanpak van burgers die dreigen buiten de boot te vallen.
    - Alle burgers hebben onderdak, een inkomen en sociale contacten. Zodra op één van deze terreinen een probleem ontstaat, kan men terecht bij een van de welzijnsorganisaties uit de wijkserviceteams.
    - De inzet van de beschikbare financiële middelen verschuift: er is minder budget voor ondersteuning en meer middelen voor preventie en participatie.
5. Minder regels, betere dienstverlening.
    - Effectieve en efficiënte werkwijze als het gaat om de subsidiering en inkoop van collectieve diensten en voorzieningen.
    - Vereenvoudigde regelgeving op tal van terreinen ten behoeve van genoemde ambities en doelstellingen in dit Wmo-beleid.

Leeswijzer

Dit beleidsplan is opgebouwd uit twee gedeelten. Het eerste gedeelte beslaat de hoofdstukken 2 tot en met 4 waarin de theoretische grondslag van meer integraliteit van de Wmo-domeinen werk, wonen, welzijn en zorg en de transformatie van de oude wetten en regels wordt behandeld. We werken in het theoretische gedeelte toe naar de vijf programmalijnen die een bijdrage leveren aan onze ambities en doelstellingen voor de periode 2013 -2017. Het tweede gedeelte van dit beleidsplan beslaat het hoofdstuk 5 waarin een praktische invulling gegeven wordt aan de uitvoering van de theoretische grondslag. De uitvoering van onze beleidsregels moet immers leiden tot de beoogde ambities en doelstellingen.
In deze beleidsnotitie is zowel voet- als eindnoten gebruikt. De vele informatie die ten grondslag ligt aan het theoretische gedeelte van dit beleidsplan is afkomstig uit verschillende bronnen. Omdat we deze onderzoeksgegevens belangrijk vinden voor de inhoud van dit beleidsplan is ervoor gekozen deze gegevens niet in een bijlage te zetten. De onderzoeks-gegevens worden daarom voorzien van een eindnoot. Deze eindnoten zijn weergegeven in cijfers (1, 2, 3 …). Het verduidelijken van gebruikte termen in de tekst zijn opgenomen als voetnoten. Deze worden onderscheiden door ze weer te geven in letters (a, b, c.…).

Daarnaast wordt In deze beleidsnotitie onderscheid gemaakt in maatschappelijke welzijnsorganisaties en professionele organisaties. Dit onderscheid betreft de werkzaamheden die uitgevoerd worden. Zo bieden maatschappelijke welzijnsorganisaties hun activiteiten voornamelijk in de wijk en buurt aan en draagt de gemeente in de meeste gevallen bij in de financiering middels subsidie. Professionele organisaties zijn organisaties die diensten aanbieden in de 1e lijn. Zij bieden deze op gemeentelijk niveau aan. De gemeente draagt in de meeste gevallen bij in de financiering middels inkoop.

CONCEPT

Overzicht beslispunten voor het college B&W en de gemeenteraad

Beslispunt 1: Uitgangspunten (pag. 13)
Vaststellen van de volgende centrale uitgangspunten in de gekantelde werkwijze in Hof van Twente binnen de Wmo:

Uitgangspunt 1: De verantwoordelijkheidsladder wordt als vertrekpunt genomen bij het bieden van compensatie.
Uitgangspunt 2: Er worden nieuwe manieren van invulling en sturing van het ondersteuningsaanbod ontwikkeld die moeten leiden tot een verschuiving van 2e lijnszorg, naar 1e lijnszorg, naar 0e lijnszorg.

Beslispunt 2: Vijf programmalijnen (pag. 15)
De vijf programmalijnen vast te stellen en de doelstellingen van deze programmalijnen onderschrijven. Het betreft:

1. *Gebruik maken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.*
   Burgers nemen zelf de verantwoordelijkheid over de inrichting van hun eigen leven. Het benutten van de eigen kracht en deze inzetten voor anderen is een vanzelfsprekendheid. Hof van Twente biedt de mogelijkheden om die burgers te ondersteunen of te verzorgen die (nog) niet in staat zijn om op eigen kracht sociaal en maatschappelijk te participeren.
2. *Zelfredzaamheid versterken.*
   Burgers zelfredzaam laten zijn waardoor ze zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en wonen in de eigen woonomgeving. Dit kan eventueel met behulp van laagdrempelige ondersteuning in de buurt of wijk.
3. *Versterking maatschappelijke welzijnsvoorzieningen*.
   Een zodanig aanbod van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen realiseren, waardoor eenvoudige problemen van burgers snel opgelost zijn. Bij het oplossen van problemen zijn maatschappelijke welzijnsvoorziening voorliggend aan ‘dure’ ondersteunings- of zorgvoorzieningen.
4. *Aandacht voor speciale doelgroepen*.
   Aan burgers, waarbij sprake is van meervoudige en complexe problemen, ondersteuning bieden, welke gericht is op herstel, dan wel het voorkomen dat deze burger opnieuw in de problemen geraakt. De weerbaarheid van deze burgers zodanig vergroten, zodat ze beter voor zichzelf op kunnen komen.
5. *Eenvoudige regelgeving, betere dienstverlening.*
   De eigen kracht van alle burgers ontplooien door de ondersteuning effectief en efficiënt te organiseren. Hof van Twente heeft oog voor innovatieve inbreng van burgers. Burgers hebben gemakkelijk toegang tot eenvoudige diensten en voorzieningen.

Beslispunt 3: Uitgangspunten van de programmalijnen (pag. 16-36)
De vijf gepresenteerde programmalijnen leiden tot een aantal handvatten voor de aanpak en werkwijze in de aankomende periode. Onderstaand wordt een samenvatting van deze handvatten gegeven. Wij vragen u deze te omarmen, waarmee ze tevens onderdeel gaan vormen van aanpalende beleidskaders en beleidsnotities voor de domeinen werk, wonen, welzijn en zorg.

CONCEPT

- We werken vanuit de kracht en de verantwoordelijkheid van de burger en bieden waar nodig ondersteuning.
- Ondersteuning is niet alleen gericht op de huidige situatie, maar is er ook op gericht dat de burger zijn probleem in de toekomst zelf op kan lossen. We streven naar de ontwikkeling en versterking van zelfredzaamheid.
- De toegang tot ondersteuning vind niet altijd via de gemeente plaats. Voor burgers die problemen ondervinden is het noodzakelijk dat zij van netwerken in de wijk gebruik kunnen maken.
- Afstemming en regie in de keten is noodzakelijk om goede ondersteuning voor burgers te garanderen. De gemeente voert regie op een sluitende keten.
- De Wmo is een participatiewet en veel mensen krijgen met de Wmo te maken. Dit zien we ook terug bij de totstandkoming van het beleid, waar aandacht wordt besteed aan burgerparticipatie. De Wmo-raad heeft bij de vorming van het nieuwe Wmo-beleid, maar ook daarna een rol in de verbinding met de burgers.
- We leggen in de verordening vast onder welke voorwaarden burgers gebruik kunnen maken van ondersteuning op maat en voor welk doel (het te bereiken resultaat) beperkingen kunnen worden gecompenseerd.

Beslispunt 4: Vijf programmaplannen (pag. 37)
De vijf programmaplannen vast te stellen en de genoemde ambities te omarmen.

1. *Eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.*
   Ambitie: Burgers ervaren dat ze door gebruik van de eigen kracht in staat zijn verantwoordelijkheid te nemen. Zij nemen het heft weer in eigen hand en weten wat ze willen. Burgers hoeven niet te kiezen tussen een bestaand aanbod wat hen kan helpen. Maatschappelijke en professionele organisaties luisteren naar de burger welk aanbod het beste binnen de mogelijkheden en kracht van deze burger past.
2. *Zelfredzaamheid*
   Ambitie: Binnen de eigen buurt of wijk kunnen burgers met onderlinge hulp en voldoende, passend aanbod zo lang en zo zelfstandig mogelijk participeren en functioneren
3. *Maatschappelijke welzijnsvoorzieningen*
   Door te voorzien in de ondersteuningsvraag met een actieve samenhang van diensten en voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, kunnen burgers langer zelfstandig blijven wonen en participeren in de samenleving
4. *Speciale doelgroepen*
   Daar waar ondersteuning vanuit de eigen leefomgeving of maatschappelijke welzijnsorganisaties niet meer toereikend is of in die situaties waar een probleem (alcoholverslaving, verwaarlozing, schulden, zorgmijders, overlast voor de omgeving) is geëscaleerd, is er een team van professionals die in afstemming met elkaar een sluitende aanpak van ondersteuning organiseren.
5. *Minder regels, betere dienstverlening*
   De gemeente zorgt dat regelgeving de initiatieven ten behoeve van genoemde ambities niet in de weg staan.

CONCEPT

1 Het Wmo-Beleidsplan

1.1 Doel van dit beleidsplan

In dit beleidsplan worden de doelstellingen en resultaten op de negen prestatievelden van de Wmo voor de periode 2013-2017 gepresenteerd. We geven hier onze ambities weer voor de aankomende periode. Deze ambities betreffen voornamelijk de realisatie van meer integraliteit in de verschillende onderdelen van de Wmo[b]. Want de Wmo is breed qua onderwerpen (van leefbaarheid tot compensatie van beperkingen) en betreft alle inwoners van de Hof van Twente (met en zonder beperkingen, jong en oud, werkend en werkzoekend).

Om dit te realiseren is het belangrijk om niet alleen in de prestatievelden 1 t/m 9 van de Wmo te blijven praten. De verschillende domeinen van werk, wonen, welzijn en zorg (die eveneens binnen de Wmo vallen) zijn op deze wijze niet herkenbaar. Om deze domeinen meer met elkaar kennis te laten maken, meer verbindingen te (her)kennen en aanvullingen te realiseren is een andere aanpak en werkwijze nodig. Een werkwijze die terug te vinden is in het brede domein van de Wmo en dus in alle genoemde domeinen van werk, wonen, welzijn en zorg. In dit Wmo-beleidsplan worden er handvatten gegeven om deze transformatie op gang te brengen. Deze handvatten zullen terugkomen in de verschillende beleidskaders en beleidsnotities van de genoemde domeinen en uitgewerkt worden in diverse projectplannen. Vooruitlopend op dit Wmo-beleidsplan is bijvoorbeeld het nieuwe Beleidskader Welzijn[c] reeds opgesteld op basis van deze handvatten. Eind 2012 zullen er beleidsnotities gepresenteerd en ter vaststelling aangeboden worden voor de welzijnsonderdelen: jeugd, sport, zorg en cultuur. Deze beleidsnotities zijn wederom gestoeld op het beleidskader Welzijn en dit Wmo-beleidsplan (Zie bijlage1: Organogram van beleidsdocumenten).

Naast onze plannen om meer integraliteit tussen de domeinen werk, wonen, welzijn en zorg te realiseren en een transformatie te bewerkstelligen van oude wetten en regels, staat de gemeente aan de vooravond van enkele grote transities. Het betreft de transities van de AWBZ Begeleiding, de Jeugdzorg en de Participatiewet. In het huidige regeerakkoord[d] worden o.a. de volgende ontwikkelingen genoemd (Zie bijlage 2: Factsheet: *Bruggen slaan:* toegespitst op de decentralisaties):

- Gemeenten worden geheel verantwoordelijk voor de activiteiten op het gebied van ondersteuning, begeleiding en verzorging. De aanspraken worden beperkt, dienstverlening wordt versoberd en meer gericht op waar ze het hardste nodig is en gaat vallen onder de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- De aanspraken op huishoudelijke hulp worden vervangen door een maatwerkvoorziening en toegankelijk gemaakt middels een inkomenstoets. Het beroep op de bestaande huishoudelijke hulp wordt voor nieuwe cliënten in 2014 beëindigd. Voor bestaande cliënten gaat de maatregel in 2015 in.

[b] De Wmo (april 2007) is een wet waarin oude wetten zijn opgegaan, te weten: de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet en de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ, beter bekend als hulp bij het huishouden. Daarnaast omslaat de Wmo ook: vrouwenopvang, bestrijding huiselijk geweld en zorg voor dak- en thuislozen.

[c] Beleidskader Welzijn 2014-2017 (registratienummer 390565). Vastgesteld door het college B&W op 19 juni 2012.

[d] Regeerakkoord VVD-PVDA. *Bruggen slaan*. 29 oktober 2012.

CONCEPT

- De jeugdzorg wordt in 2015 gedecentraliseerd naar gemeenten. De decentralisatie omvat alle onderdelen: de jeugdzorg die nu een verantwoordelijkheid is van de provincie, de gesloten jeugdzorg onder regie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, de jeugd-GGZ die onder de ZVW valt, de zorg voor lichtverstandelijk gehandicapten jongeren op basis van de AWBZ en de jeugdbescherming en jeugdreclassering van Veiligheid en Justitie. Deze decentralisatie wordt gecoördineerd op het ministerie van VWS.
- “Eén gezin, één plan, één regisseur” is het uitgangspunt bij de decentralisaties in het sociale domein: bij de wet werken naar vermogen, de algemene wet bijzondere ziektekosten, de wet maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulpverlening. Dit vergt ook één budget en één verantwoordelijke van overheidszijde. Er komt een einde aan de praktijk waarbij vele hulpverleners langs elkaar heen werken bij de ondersteuning van één gezin.
- De decentralisatie moet ertoe bijdragen dat de eigen kracht, het sociale netwerk en de voorzieningen in een gemeente beter worden benut. Het accent zal steeds liggen op participatie in de samenleving.
- De gemeenten wordt een zeer ruime beleidsvrijheid gegeven met betrekking tot de concrete invulling van deze gedecentraliseerde voorzieningen.

Belangrijk om te vermelden is dat het nog een regeerakkoord is en geen wetgeving. Dat betekent dat nog niet helder is wat dit allemaal precies voor ons gaat betekenen. We willen daar zo flexibel mogelijk op kunnen inspelen. Met de opstelling van de vijf programmalijnen wordt ruimte geboden aan deze ontwikkelingen. De programmalijnen zijn namelijk gebaseerd op een duidelijke visie. Door de transities in te passen binnen de programmalijnen worden deze op dezelfde wijze vanuit dezelfde visie en insteek uitgevoerd. Zo willen we ons Wmo-beleid toekomstbestendig en consistent maken.

Resumerend betekent het dat de Wmo meer en meer een cultuurverandering, een omslag naar een participatiewet is waarbij rollen, verwachtingen en samenwerkingsverbanden in een ander daglicht komen te staan. Wij kiezen daarom voor periodes van experimenteren en/of pilots om zo transformaties op gang te brengen en uit te werken. Deze werkwijze heeft tevens als voordeel dat je in een vroeg stadium burgers en partners betrekt bij het tot stand brengen van transformaties. Het draagvlak voor verandering zal dan ook groter zijn.

1.2 Burgerparticipatie en verantwoording

Aan de hand van dit beleidsplan zal het college van burgemeester en wethouders in samenwerking met de Wmo-raad een jaarlijks activiteitenplan vaststellen. Hierin geven we aan op welke wijze we denken de doelstellingen en resultaten, zoals beschreven in dit beleidsplan, waar te gaan maken en op welke wijze we dat gaan meten en verantwoorden. Jaarlijks leggen we vóór 1 juli met de benchmark Wmo verantwoording af over de resultaten van het voorafgaande jaar. Hiervoor vullen we een vragenlijst in en houden we een klanttevredenheidsonderzoek onder de burgers. Beiden onderzoeken en resultaten zijn terug te vinden op www.artikel9wmo.nl.

Naast de hierboven genoemde wettelijke verplichtingen van burgerparticipatie en verantwoording geven wij burgers middels het Hofpanel eveneens de mogelijkheid om ervaringen en opinies over onderwerpen kenbaar te maken die voor het beleid van belang zijn. Burgers die zich aanmelden als panellid, ontvangen een aantal keren per jaar een

CONCEPT

uitnodiging om via internet een digitale vragenlijst in te vullen. De deelname aan het internetpanel is anoniem en worden verwerkt door I&O Research, een extern onderzoeksbureau.

De komende jaren krijgen wij ook nog eens de verantwoordelijkheid voor de gehele jeugdzorg. Hierbij wordt sterk ingezet op participatie van de jeugd. Uitgangspunt is dat jeugdigen meer betrokken worden bij het beleid en dat de eigen kracht gestimuleerd wordt. De inspraak van jeugdige burgers moeten wij op gemeentelijk niveau regelen, waarbij het betrekken van de jeugd en hun ouders al een uitdaging op zichzelf is. Naast de onduidelijkheid over de transitie van de jeugdzorg zijn ook de representativiteit en diversiteit te noemen knelpunten. Vooralsnog proberen we hierin aan te sluiten bij de structuur van de huidige Wmo-raad.

1.3 Evaluatie en bijstelling

Jaarlijks vindt er een cyclus van evaluatie en eventuele bijstelling van de uitvoering van de programmaplannen (zie hoofdstuk 5) plaats:

December	Opstellen van het jaarlijkse wmo-activiteitenplan
Januari	Advisering van Wmo-raad + vaststellen Wmo-activiteitenplan door College
April/mei	Klanttevredenheidsonderzoek middels benchmark Wmo
Juni	Horizontale verantwoording aan de overheid middels de benchmark Wmo
Juli	Tussentijdse evaluatie met de Wmo-raad
Sept./okt.	Jaarverslag Wmo ter kennisgeving aan de raad

Bij de evaluatie kijken we of we de voorgenomen acties uitgevoerd hebben en of we de te behalen resultaten hebben gehaald. In een aantal gevallen zal het desondanks lastig blijken om de resultaten te meten. Het blijft zoeken naar de beste manier om de gewenste resultaten met elkaar te behalen. Indien nodig vindt gedurende de planperiode een evaluatie en bijstelling van het plan plaats. We verwachten dat dit nodig is, gezien alle ontwikkelingen die op ons afkomen.

1.4 Financiën

Het nieuwe kabinet wil met de overheveling van de AWBZ naar de Wmo een bezuiniging inboeken van € 1,6 miljard. Het is zeer de vraag of het resterende budget toereikend is om de verkregen activiteiten op het brede terrein van ondersteuning, begeleiding en verzorging uit te kunnen voeren. De verwachting is dat door de maatregel een groter beroep wordt gedaan op de gemeentelijke voorzieningen van: welzijn, gezondheid en wonen. De bezuiniging is zo fors dat die niet alleen is te behalen door 'efficiencyverhoging' of 'meer eigen verantwoordelijkheid van burgers'. Wij zullen dan ook doen wat nodig is, niet wat wenselijk is.

Met de presentatie van de kadernota 2013[e] is een schets gemaakt van de financiële situatie van Hof van twente voor de nieuwe begroting. Hierin wordt aangegeven dat de uitkering uit het gemeentefonds voor de jaren 2014 en volgende nog een onzekere factor vormt, waarvan de gevolgen niet te kwantificeren zijn. Taak is om keuzes te maken die aansluiten bij de principes van ‘de nieuwe gemeente’, ‘zelfredzaamheid’, ‘participatie’ en ‘duurzaamheid’, maar die ook genoeg ruimte bieden om in te kunnen (blijven) spelen op alle veranderingen.

[e] Kadernota 2013: *Scherp aan de wind*. Hof van Twente, juni 2012

CONCEPT

Een aantal van die keuzes hebben we reeds vertaald in het nieuwe Beleidskader Welzijn[f]. We gaan kijken of er een verschuiving kan plaatsvinden van individuele voorzieningen naar maatschappelijke (welzijns)voorzieningen en van lokale welzijnssubsidies naar het normaliseren van het algemene aanbod (door ondernemers of eigen financiële inbreng). Oftewel we willen de welzijnsvoorzieningen dusdanig versterken, dat een zo groot mogelijke groep burgers hiermee voldoende ondersteund en geholpen is. Hierbij maken we het welzijnsbeleid voorliggend aan de zorg. Dit wil bijvoorbeeld zeggen dat een individuele Wmo-voorziening niet hoeft te worden toegekend, wanneer een welzijnsvoorziening in een behoefte kan voorzien. Met een onderzoek dat we door KWIZ[1] hebben laten uitvoeren willen wij grip krijgen en behouden op de financiële consequenties. In 2011 hebben we een eerste meting verricht naar de kosten AWBZ en Wmo binnen onze gemeente. De tweede meting staat gepland voor 2013. Op deze wijze willen we verschuivingen van kosten AWBZ naar de Wmo zichtbaar maken en instrumenten in handen krijgen om de financiën te beheersen.

1.5 Communicatie

Op het gebied van voorlichting hebben we nog wel het één en ander te doen. Net zoals aangegeven in het vorige beleidsplan moeten we ook deze periode actief en met verschillende middelen de communicatie vormgeven. Het feit dat de regierol in de Wmo is neergelegd bij de gemeenten maakt het dat wij richting burgers de aan te bieden diensten en producten zo toegankelijk, begrijpelijk en hanteerbaar mogelijk moeten maken. Wij moeten deze aanprijzen en individuele vragen moeten wij beantwoorden.

In de algemene communicatie naar de burger toe gaat het er voornamelijk om de algemene kennisoverdracht. In hoofdlijnen gaat het over: Wat verandert er in de rechten van de mensen? Wat verandert er in de plichten van de mensen? Wanneer gaat dit in? Waarom is de Wmo gemaakt? Wat is hun eigen rol op lokaal niveau (participatie bij planontwikkeling)? Waar moeten zij met hun ondersteuningsvraag heen? Wat betekent de Wmo voor hun omgeving?

Maar om het subdoel ‘meedoen aan ondersteuning van anderen’ te bereiken wordt er een houding- en gedragsverandering vereist. Dit is een complex en tijdrovend proces waar meer voor nodig is dan communicatie alleen. Burgers (al dan niet in de rol van coproducent) zullen daarom geactiveerd worden zodat er draagvlak gecreëerd wordt voor de filosofie van de Wmo. Meedoen aan de ontwikkeling van de Wmo-aanpak en aangesproken worden op de eigen kracht wordt het communicatie credo.

CONCEPT

[f] Beleidskader welzijn 2014-2017 *Richting voor het uitvoeringsprogramma,* Hof van Twente, mei 2001

2 De bedoeling van de Wmo

2.1 Nieuwe wet is noodzakelijk

In hoofdstuk 3 wordt onze visie en in hoofdstuk 4 worden onze vijf programmalijnen gepresenteerd. Om onze visie en vijf programmalijnen goed te kunnen begrijpen is het van belang om de noodzaak van de nieuwe wet Wmo te beschrijven. Wat heeft de overheid bedoeld met de komst van de Wmo in 2007? Om dit te begrijpen binnen de context van de tijdgeest, is dit hoofdstuk gebaseerd op informatie uit kamerstukken van 2003/2005. In die tijd zag men de Wmo als één van de antwoorden op vragen waarmee de samenleving als gevolg van demografische, sociaal-culturele en sociaaleconomische ontwikkelingen werd geconfronteerd[g].

De onderstaande problemen[h] zijn aanleiding geweest om deze wet te ontwikkelen. Een wet die moet voorzien in de maatschappelijke ondersteuning.

- Burgers maken op dit moment veelvuldig gebruik van de voorzieningen die de overheid biedt. De eigen verantwoordelijkheid wordt niet door hulpverleners of (zorg)instellingen aangesproken bij het oplossen van problemen. Dit is in tegenstelling tot de trend van individualisering. Bij individualisering hoort namelijk dat men de eigen verantwoordelijkheid neemt en dus niet bij de overheid aanklopt voor ondersteuning.
- Er is onvoldoende samenhang in voorzieningen voor ouderen, gehandicapten en chronische psychiatrische patiënten. Er zijn ook teveel verschillende regelingen die de zorg en ondersteuning waarborgen. Dit gaat ten koste van de transparantie en uiteindelijke efficiëntie van het sociale zekerheidsstelsel voor de burger.
- De stijgende kosten van de AWBZ. Dit komt door een toenemende vraag (demografische ontwikkelingen van: vergrijzing, ontgroening en de relatieve en absolute groei van de bevolking) en uitbereiding van de AWBZ met een groot aantal vormen van zorg en welzijn. Maar de verzorgingsstaat is in deze te ver doorgeschoten. De eigen verantwoordelijkheid wordt niet aangesproken en er is sprake van claimgedrag van burgers.
- De verantwoordelijkheden zijn niet duidelijk verdeeld. Hierdoor is er een overlap maar zijn er ook hiaten in de afstemming van zorg en ondersteuning. Het is niet duidelijk welke instantie verantwoordelijk is voor de uitvoering van een bepaalde zorg- of ondersteuningstaak, waardoor het voorkomt dat bepaalde zorg- of ondersteuningstaken helemaal niet meer worden geleverd.

Kortgezegd wil de regering met de Wmo, de langere termijn AWBZ-zorg waarborgen voor mensen met een ernstige, zeer langdurige hulpvraag en deze tevens betaalbaar houden. De Wmo moet mensen, die daartoe zelf in staat zijn, meer dan nu stimuleren om zelf oplossingen te bedenken, voor zichzelf maar ook voor zijn/haar sociale omgeving waar zich problemen kunnen voordoen. De uitvoering van de Wmo is bij de gemeente komen te liggen, omdat de gemeente haar burgers beter kent dan de landelijke overheid. De gemeente weet dan ook beter wat de inwoners nodig hebben en kunnen dit gericht aan hen bieden. Hiermee heeft de gemeente een belangrijke regierol en een zwaardere verantwoordelijkheid gekregen. In de AWBZ en de vroegere Wvg werd er van uitgegaan dat de gemeente pas

[g] Kamerstukken II 2004/05, 30 131, nr. 3, p. 2 (MvT).

CONCEPT

actie hoefde te ondernemen ná een hulpvraag van de burger. Nu wordt van de gemeente een meer 'outreachende'[h] werkwijze gevraagd.

2.2 'Meedoen'

Het maatschappelijke doel van de Wmo is 'meedoen'. De wet moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren en wonen, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden.

In de vroege noaberschappen waren mensen van wieg tot graf geborgen. De vanzelfsprekendheid van het omkijken naar je noaber en voor elkaar te zorgen is in de huidige gemeenschap echter her en der langzaam verdwenen. Er wordt daarin tegen ook gewerkt aan vernieuwing van het noaberschap. Mensen komen erachter dat iets samen doen toch leuker is dan alleen. Ze ontdekken dat ze moeten investeren in het sociale leven als ze het goede wonen, werken en leven willen behouden. De gemeente kan dit proces ondersteunen door het tot stand brengen van een samenhangend lokaal beleid -met diensten en voorzieningen- die het meedoen van alle burgers mogelijk maakt en bevordert, en dus liefst zo dicht mogelijk bij de burger uitgevoerd.

2.3 Civil society

Tussen markt en staat bevinden zich in elke samenleving heel veel verschillende vormen waarin mensen samenwerken. Dat brede scala aan activiteiten, organisaties en informele verbanden valt onder de noemer civil society. De meest gangbare vertaling van civil society is 'maatschappelijk middenveld'. In een civil society worden door burgers zelf activiteiten gestart, omdat zij belang hechten aan deze activiteiten of omdat deze een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de omgeving of van de samenleving als geheel.

Bij leefbaarheid zijn ook andere factoren van belang, zoals: weerbaarheid en de kwaliteit van sociale relaties (waarden en normen, onderling respect); veiligheid en de preventie van overlast en vandalisme. Om de leefbaarheid te vergroten wordt er een sterker beroep gedaan op de vrijwillige inzet en eigen verantwoordelijkheid van burgers (civil society), maar hierin schuilt ook iets paradoxaals, door de eigen verantwoordelijkheid voorop te stellen, ontstaat het risico dat de collectieve verantwoordelijkheid niet meer wordt gedefinieerd en ook niet meer wordt georganiseerd. In de Wmo is het dus belangrijk om nieuwe verbanden te laten ontstaan die passen binnen de individualiseringsbehoefte en tegelijk voldoen aan het criterium van vrijwilligheid en zorgen voor elkaar (collectieve verantwoordelijkheid).

2.4 Conclusie

Maatschappelijke ontwikkelingen als de individualisering van de samenleving, de demografische ontwikkelingen en het toenemende claimgedrag van burgers hebben de regering doen besluiten om een andere koers te gaan varen ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning. Het centrale begrip in de Wmo is 'meedoen'. Dit meedoen dient in de eerste plaats vorm te krijgen door het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Indien burgers en hun omgeving hier niet toe in staat zijn, zal de gemeente deze ondersteuning vormgeven.

[h] Een outreachende werkwijze houdt in dat burgers actief worden benaderd door ze in hun eigen omgeving op te zoeken.

CONCEPT

Dit zal de gemeente langs drie pijlers[i] moeten gaan realiseren:

1. Er wordt een groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. De burger moet in tegenstelling tot onder het Wvg-regime het geval was, meer initiatief nemen tot het bedenken van oplossingen die zich voordoen in zijn/haar eigen omgeving.
2. Gemeenten moeten zorgen voor een samenhangend stelsel op het terrein van maatschappelijke ondersteuning. Hoe gemeenten voor deze ondersteuning zorgen, mogen ze zelf bepalen. De burger moet in ieder geval betrokken worden bij de keuzes die de gemeente in dit kader maakt.
3. Het Rijk blijft verantwoordelijk voor de AWBZ die weer gaat dienen voor het doel waarvoor zij is vastgesteld: het bieden van zware, chronische en continue zorg die grote financiële risico's met zich meebrengt en die particulier niet te verzekeren is.

2.5 Regeerakkoord 2012: Bruggen slaan[j]

Het kabinet VVD-PvdA gaat verder op de ingeslagen weg: meer taken bij de gemeente, met meer verantwoordelijkheid voor de burger. Het nieuwe kabinet presenteerde op 29 oktober 2012 het regeerakkoord 'Bruggen slaan'. Op het sociale domein - Wmo, Wsw, jeugdzorg - wordt een aantal forse wijzigingen doorgevoerd. Voor burgers wordt een zwaar accent gelegd op de eigen kracht en zelfredzaamheid.

De transitie van extramurale begeleiding vanuit de AWBZ was al ingezet en wordt nu verder doorgevoerd naar de Wmo. Gemeenten worden vanaf 2015 verantwoordelijk voor de activiteiten op het gebied van ondersteuning, begeleiding en verzorging. Daarmee is er geen sprake meer van verzekerd recht op ondersteuning, begeleiding en verzorging, maar gaat dit vallen onder het compensatiebeginsel van de Wmo. De omslag die eerder is ingezet met de Kanteling, wordt verder doorgevoerd. Er wordt een groter beroep gedaan op de zelfredzaamheid en participatie van mensen aan de samenleving. 'Meedoen naar vermogen' is het uitgangspunt. Met de Kanteling wordt ook een sterker beroep gedaan op de eigen kracht en samenredzaamheid, op ondersteuning vanuit het sociale persoonlijke netwerk en vanuit de buurt. Begeleiding en ondersteuning vanuit de Wmo is er alleen nog voor mensen die het echt nodig hebben.

Het kabinet wil de zorg dichter bij de burger organiseren. Gemeenten zouden namelijk beter de omslag kunnen maken naar meer maatwerk, zorg dichter in de buurt en meer samenwerking tussen zorg en welzijn. Op die manier kan de zorg beter aansluiten bij de werkelijke behoeften van burgers en kan er efficiënter en slimmer gewerkt worden. Vanaf 2015 wordt er extra geïnvesteerd in wijkverpleegkundigen om te bevorderen dat zorg dichter bij de mensen thuis geleverd kan worden.

Gemeenten krijgen een ruime beleidsvrijheid om de decentralisaties in te richten. Zo kan lokaal beter maatwerk worden geleverd, met nadruk op preventie en zorg in de eerste lijn, gericht op de burgers in de wijken en buurten.

CONCEPT

[i] Kamerstukken II 2003/04 29 538, nr. 1, p. 2.

[j] Programma: Aandacht voor iedereen (van de landelijke patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties en de koepel van Wmo-raden).*Samenvatting regeerakkoord op het sociale domein,* 13 november 2012.

3 Uitgangspunten van de Wmo in Hof van Twente

Nu de Wmo reeds vijf jaar geleden in werking is getreden, heeft het college op basis van de ervaringen en de toekomstige ontwikkelingen, besloten het Wmo-beleid verder door te ontwikkelen c.q. te kantelen. Vanuit het financiële perspectief zou gekozen kunnen worden voor simpelweg bezuinigen op de voorzieningen middels de 'kaasschaafmethode'. Ons inziens zou dat tot een onacceptabele verschraling leiden. Het zou ook de realisatie van de inhoudelijke ambities rond de Wmo 'verder weg' in plaats van 'dichterbij' brengen. Het op dezelfde weg doorgaan is ook geen optie. Wij gaan dan ook vernieuwingen doorvoeren en een meer efficiënte en doelmatige werkwijze realiseren binnen de beschikbare middelen. Dat betekent dat we binnen de gehele ondersteunings- en zorgstructuur in Hof van Twente veranderingen moeten doorvoeren. Dit moet uiteindelijk leiden tot een fundamentele verschuiving in posities, verantwoordelijkheden en middelen. Deze veranderingen zetten wij in vanuit de presentatie van twee uitgangspunten waarmee wij inhoud willen geven aan de wijze waarop wij denken én goede ondersteuning en zorg te bieden aan de burgers die dat nodig hebben en het zelf niet kunnen organiseren én de Wmo financieel houdbaar te houden. Deze uitgangspunten zijn vervolgens de basis voor de vijf programmalijnen van ons Wmo-beleid.

3.1 Uitgangspunt 1: De verantwoordelijkheidsladder

Om zicht te krijgen op burgers die al dan niet extra ondersteuning nodig hebben, is de Wmo in negen prestatievelden uitgewerkt (zie figuur 1). Samen vormen deze prestatievelden een ladder. Naarmate het prestatieveld hoger ligt (tot 9), is de kwetsbaarheid van de burger groter en daarmee de benodigde ondersteuning. Hoe meer ondersteuning nodig is, hoe duurder deze wordt. Het is dus van belang om burgers zoveel mogelijk te ondersteunen vanuit de laagste prestatievelden (in prestatievelden 1en 2: civil society en preventie) om de druk op de duurdere prestatievelden (in prestatievelden 6 t/m 9: individuele voorzieningen en ondersteuning en opvang voor de meest kwetsbare burgers) te voorkomen dan wel te verminderen.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)						
PV 1 Leefbaarheid en sociale samenhang (civil society)	PV 2 Preventieve ondersteuning jeugd	PV 3 Informatie en advies burgers	PV 4 Mantelzorgers en vrijwilligers	PV 5 Participatie in de samenleving	PV 6 Individuele voorzieningen	PV 7/9 Maatschappelijke opvang Openbare geestelijke gezondheidszorg Verslavingszorg

Figuur 1:
De prestatievelden van de Wmo

Vooral op prestatieveld 1 kan de gemeente ruimte bieden aan verenigingen en organisaties die activiteiten ontplooien voor burgers op het gebied van cultuur, ontmoeting, sport en dergelijke. De prestatievelden 2 tot en met 9 zijn vooral gericht op burgers die op een of andere manier belemmering ervaren in het maatschappelijk participeren. Zij komen in principe in aanmerking voor extra ondersteuning vanuit de Wmo.

CONCEPT

De beschikbare middelen vragen van ons om op zoek te gaan naar de manier waarop we kwetsbare burgers kunnen helpen met aangepaste arrangementen. Hierbij zullen we zowel het huidige aanbod als de vraag van de kwetsbare burger opnieuw beoordelen. De vraag om ondersteuning zal eenmaal binnen de Wmo bekeken worden vanuit het perspectief wat deze burger nog zelf kan organiseren, eventueel met hulp van zijn of haar eigen netwerk (zie in figuur 2: blok 1 en 2). Pas daarna wordt de resterende vraag opgelost met aanvullende diensten, waarbij eerst de maatschappelijke en welzijnsdiensten (blok 3 en 4) als oplossing dienen, alvorens duurdere oplossingen gevonden worden in de verstrekking van een individuele voorziening of gespecialiseerde ondersteuning (blok 5). Er is dus sprake van een kanteling van claimgericht naar vraaggericht handelen en van 'dure' ondersteunings- of zorgvoorzieningen naar maatschappelijke (welzijns)voorzieningen.

Figuur 2:
De verantwoordelijkheidsladder

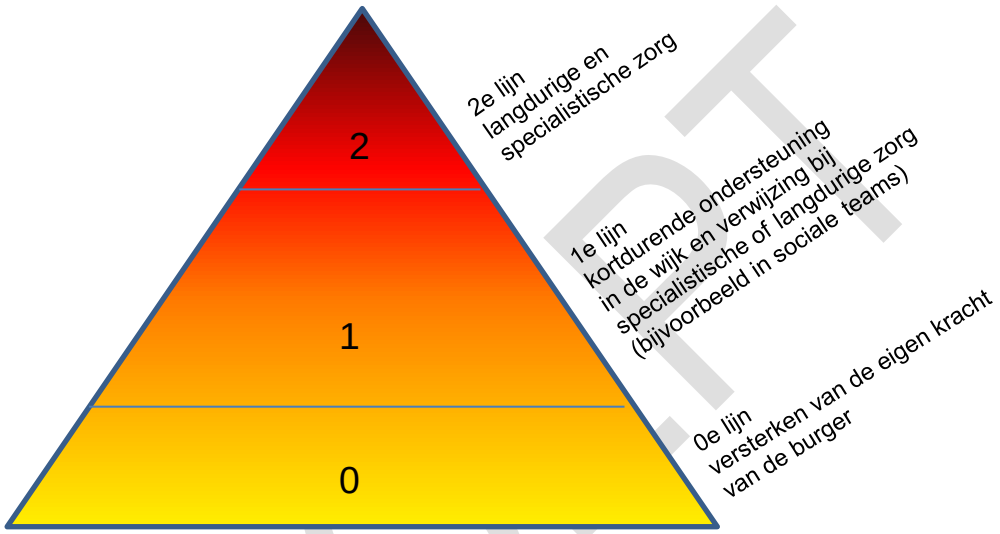
Het resultaat voor een burger met een ondersteuningsbehoefte is een samenhangend en op de vraag afgestemd arrangement van oplossingen. Dit arrangement bestaat doorgaans uit meerdere vormen van ondersteuning. Hierbij is de eigen kracht van de burger het startpunt, en worden duurdere zorg voorzieningen of professionele ondersteuning toegewezen als welzijnsvoorzieningen en hulp uit de sociale omgeving van de burger niet voldoende is.

3.2 Uitgangspunt 2: Inzet ondersteuning zo laag mogelijk in de lijn

Dit uitgangspunt heeft veel gelijkenissen met het eerste uitgangspunt, maar verschilt op twee punten. Ten eerste: de professional die de ondersteuning biedt en ten tweede: de locatie waar de ondersteuning geboden wordt.

De professional: De ondersteuning die burgers nodig hebben, varieert van eenvoudige ondersteuning tot complexe en meer gespecialiseerde ondersteuning. Heel eenvoudige ondersteuningsvragen kunnen worden opgelost door een niet professionele hulp (in de 0^{e} lijn). We praten dan over de inzet van mantelzorgers, vrijwilligers, de burgers zelf, ouderenadviseurs, etc.. De ondersteuning wordt zoveel mogelijk dichtbij de burger geboden, dus in de wijk of de buurt waar de burger woont. Op het moment dat de ondersteuningsvraag complexer wordt en meer expertise vraagt, kan de burger ondersteund worden door een professional uit de 1^{e} lijn. Deze ondersteuning is direct toegankelijk. Het gaat bijvoorbeeld om de huisarts, eerstelijnspsycholoog of fysiotherapeut. Bij de inzet van 1^{e} lijns ondersteuning gaat het om ondersteuning die thuis geboden kan worden, maar vaak is het zo dat de burger een stukje moet reizen. Als de ondersteuning in de eerste lijn ontoereikend is en meer specialistische zorg noodzakelijk is, wijzen zorgverleners door naar een professional in de tweede lijn. Professionals in de tweede lijn werken binnen een ziekenhuis, geestelijke gezondheidsinstelling of gespecialiseerde jeugdzorg.

De locatie: We willen meer gebruik maken van de kracht van burgers, informele netwerken en zelfs ondernemers om te investeren in de samenleving en in (preventieve) basisvoorzieningen, welke dicht bij de burger gelokaliseerd is. Met dit uitgangspunt willen we voldoende aanbod in de wijk realiseren welke laagdrempelig en makkelijk te bereiken is. Aan professionals uit de 1e lijn wordt gevraagd meer outreachend te werken en kennis te hebben van het aanbod dat in de wijk geboden wordt of geboden kan worden. Ook afstemming en samenwerking met professionals uit de 0e lijn (vrijwilligers, mantelzorgers, informele en semiprofessionele aanbieders) is een must.



Figuur 3:
De Piramide: een kijk op de uitvoering in het sociale domein. *Taken en verantwoordelijkheden in het lokale sociale domein, zowel persoon als locatie.*

De burger, de gemeente en de professional
Burgers moeten een eigen huishouden kunnen voeren, een sociaal netwerk kunnen onderhouden en kunnen deelnemen aan de samenleving en arbeidsmarkt. Burgers zijn hier zelf verantwoordelijkheid voor. Daarnaast hebben zij ook een verantwoordelijkheid naar anderen in hun omgeving. De gemeente biedt zo nodig aanvullende zorg en diensten. Voor kwetsbare groepen is er specialistische zorg en hulpverlening beschikbaar. De piramide visualiseert de visie welke leidt tot een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen burgers, gemeente en professionele instellingen.

De brede basis/ 0e lijnsondersteuning
De basis, dat zijn de burgers zelf. In eerste instantie zorgen zij voor zichzelf en voor elkaar. Van burgers wordt verwacht dat zij zich af en toe in willen zetten voor anderen in hun omgeving. Daar ben je elkaars familie, buren en vrienden voor. De gemeente vertrouwt op de eigen kracht van de burger en de kracht van diens sociale netwerken.

De verbindende middenlaag/ 1e lijnsondersteuning
Een middenlaag vormt de verbinding tussen de basis en de top. De gemeente is vooral in deze middenlaag aanwezig. Hier vind je de expertise die nodig is om te bepalen of mensen hun probleem zélf kunnen oplossen, hun omgeving het probleem kan oplossen of dat ze daarbij professionele ondersteuning nodig hebben. Indien nodig wordt een breed scala aan kortdurende hulpverlening en ondersteuning geboden dat voor iedereen eenvoudig toegankelijk is. En tot slotte kan hier uiteindelijk ook de diagnose worden gesteld dat meer specialistische hulp nodig is.

De smalle top/ 2e lijnsondersteuning
Aan de top bevindt zich de langdurige specialistische zorg. Het gaat om de professionele begeleiding van en de hulpverlening aan kwetsbare groepen. Het is de opgave om deze zorg niet geïsoleerd van de samenleving te organiseren maar te verbinden aan de brede doelstelling van meedoen.

4 De inhoudelijke koers

4.1 De vijf programmalijnen

In hoofdstuk 1.1 is reeds aangegeven dat het belangrijk is om niet alleen in de prestatievelden 1 t/m 9 van de Wmo te blijven praten, omdat de verschillende domeinen van werk, wonen, welzijn en zorg (die eveneens binnen de Wmo vallen) zo niet herkenbaar zijn.

Om deze domeinen meer met elkaar in verbindingen te brengen en om aanvullingen te realiseren zijn er in dit hoofdstuk vijf programmalijnen neergezet. In de vijf programmalijnen worden handvatten gegeven die in de verschillende beleidskaders en beleidsnotities van werk, wonen, welzijn en zorg verder uitgewerkt moeten worden. Alle programmalijnen zijn inhoudelijk geënt op de in hoofdstuk 3 geformuleerde uitgangspunten. Daarnaast vertegenwoordigt elk programmalijn één centraal thema waarin een transformatie op gang moet komen om de gewenste doelstelling te halen. De doelstellingen tezamen geven invulling aan de centrale doelstelling die we in de Hof van Twente hebben vastgesteld betreffende de Wmo, namelijk:

Dat de inwoners van Hof van Twente zo lang mogelijk zelfstandig en op een prettige manier in hun eigen omgeving wonen en zo lang mogelijk deelnemen aan het sociaal en maatschappelijk verkeer.

De volgende vijf programmalijnen zijn richtinggevend voor de veranderingen die komende vier jaar in Hof van Twente worden uitgewerkt.

1. Gebruik maken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.
2. Zelfredzaamheid versterken.
3. Versterking maatschappelijke (welzijns)voorzieningen.
4. Aandacht voor speciale doelgroepen.
5. Eenvoudige regelgeving, betere dienstverlening.

4.1.1 Gebruik maken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid

Inleiding

Burgers in Hof van Twente zijn zelf verantwoordelijk voor hun leven en zorgen voor zichzelf en voor elkaar. Zo nodig met ondersteuning of extra zorg vanuit de eigen (leef)omgeving. Eigen verantwoordelijkheid betekent hierin dat de burger zo veel mogelijk probeert te voorkomen dat er ondersteuning of zorg nodig is. Wie sport en gezond leeft, heeft minder overgewicht, loopt minder risico op een ziekte en zal op latere leeftijd minder snel een scootmobiel of hulp bij het huishouden nodig hebben. Maar het dragen van eigen verantwoordelijkheid betekent ook tijdig anticiperen -op het ouder worden, maar ook op het (al dan niet plotseling) gehandicapt zijn of chronisch ziek zijn- door maatregelen te nemen in en om het huis. *Eigen kracht* betekent in dit programma dat wie hulp nodig heeft, eerst kijkt naar de eigen mogelijkheden en die van zijn omgeving. Eigen kracht verwijst naar een vermogen, iets dat de burger kan aanwenden. Sommige burgers zijn te weinig krachtig om de eigen kracht of de *eigen verantwoordelijkheid* volledig te dragen. Dan gaat het bijvoorbeeld om burgers in wiens leven op de een of andere manier zoveel tegenslag is opgetreden dat ze er juist niet op eigen kracht lijken uit te komen. Het onvermogen heeft de overhand genomen. Of het gaat bijvoorbeeld om burgers die gezien hun capaciteiten niet

CONCEPT

mee kunnen komen. Door de ondersteuning of zorg primair te richten op de eigen kracht, of het zoeken dan wel herstellen daarvan, wordt dit weer op gang gebracht. Met als uiteindelijk doel dat burgers weer in staat zijn de eigen kracht aan te wenden en verantwoordelijkheid te nemen.

Onderzoeksgegevens

Er zijn een aantal factoren die van invloed zijn op het aanwenden van de eigen kracht of het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Onderstaand hebben wij een aantal van die factoren nader gespecificeerd met behulp van beschikbare onderzoeksgegevens. Deze gegevens zijn verkregen uit diverse onderzoeken die wij frequent uitvoeren op velerlei terrein. In deze programmalijn zien wij de volgende factoren als van invloed (zonder limitatief te willen zijn) op de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid: leefstijl, (over)gewicht, beweging en sport, roken en alcohol, sociale netwerk, betrokkenheid in de buurt, mantelzorg- en vrijwilligerswerk.

Een ongezonde leefstijl kan op latere leeftijd voor veel problemen zorgen. Overmatig drankgebruik, weinig bewegen en ongezonde voeding dragen bij aan ongezondheid. Uit de Twentse gezondheidsverkenning (tgv)[2] blijkt dat Twentenaren te weinig groente en fruit eten, het ontbijt wel eens laten staan (uitgezonderd ouderen) en meer alcohol drinken dan landelijk. Als we naar Hof van Twente kijken is de levensverwachting binnen de Hof gelijk aan de landelijke gemiddelde levensverwachting.

Evenwel blijkt uit dit onderzoek dat bijna 47% (37% licht tot matig en 10% ernstig) van de volwassen burgers in de Hof een overgewicht heeft. Naarmate de burger ouder wordt stijgt dit percentage naar 63% (48% licht tot matig en 15% ernstig). Hof van Twente zit daarmee respectievelijk 5% en 10% hoger dan het landelijk gemiddelde voor wat betreft overgewicht bij volwassenen.

In Twente zegt 80% van de jongeren in dit onderzoek[2] dat zij voldoen aan de beweegnorm en van de volwassenen zegt 75% te voldoen aan de beweegnorm. Dit is in tegenstelling van wat het E-movo[3] onderzoek laat zien. Hieruit blijkt dat jongeren juist minder zijn gaan bewegen in de afgelopen jaren. Jongeren met en zonder overgewicht in de leeftijdsgroepen van 12 tot 25 jaar voldoen in gelijke mate aan de voor hen geldende beweegnorm. Deze cijfers wijken gunstig af ten opzichte van landelijke gemiddelden en de tgv die in 2003 in Twente is uitgevoerd.

In Twente rookt 19% van de jongeren tussen de 14-16 jaar. Dit is iets lager dan het landelijk gemiddelde. De Twentse jongeren geven aan voornamelijk te roken in de discotheek, op school of op straat. Weinig jongeren roken thuis en volgens 38% van de jongeren weten de ouders niet dat zij roken en nog eens 28% van de ouders keurt het rookgedrag af. Naarmate de leeftijd stijgt, neemt het aantal rokers af. In Twente is deze afname vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde waar dit percentage ook daalt.

Uit het E-MOVO[3] onderzoek blijkt dat in de gemeente Hof van Twente 23% van de leerlingen in klas 2 (14 jaar) en 80% van de leerlingen in klas 4 (16 jaar) in de afgelopen vier weken alcohol heeft gedronken. Dit is een daling ten opzichte van 2007 en 2003. De gemeente Hof van Twente steekt hierbij gunstig af bij de landelijke situatie. Uit landelijk onderzoek onder jongeren blijkt dat ouders meer invloed hebben op het drinkgedrag van hun kind dan in

CONCEPT

eerste instantie werd gedacht. Duidelijke regels stellen over het alcoholgebruik werkt. In dit kader is aan de leerlingen gevraagd naar afspraken die hun ouders/verzorgers met hen hebben gemaakt over het drinken van alcohol. Van alle leerlingen van klas 4 in de Hof van Twente zegt 66% hier afspraken met hun ouders over te hebben, van alle tweedeklassers is dat 69%. Bij 26% van alle leerlingen is een leeftijdsgrens ingesteld waarvoor ze niet mogen drinken. De meest genoemde leeftijd is hierbij 16 jaar. In Hof van Twente komt overmatig drinken bij 17% van de volwassenen voor. Dit percentage ligt aanmerkelijk hoger dan het landelijk gemiddelde van 10%. In de leeftijdscategorie 19-35 jaar bevinden zich de meeste volwassenen die de alcoholnorm per dag of per week overschrijden.

Sociaal contact heeft een gunstige invloed op de gezondheid[2]. Voor jongeren zijn vooral vrienden erg belangrijk. Naarmate de leeftijd toeneemt, worden familie en buren steeds belangrijker. Ondanks bestaande gevoelens van eenzaamheid is een ruime meerderheid van de volwassenen en ouderen (zeer) tevreden over hun sociale contacten (87 en 89%).

Als we kijken naar de sociale betrokkenheid van onze burgers blijkt dat bijna 75% procent van de inwoners actief is in verenigingsverband[4]. Dat aandeel is ongeveer gelijk aan het onderzoek in 2007. In totaal is 43% van de inwoners van Hof van Twente actief als vrijwilliger. Dit vrijwilligerswerk varieert van vrijwilligerswerk voor een sportclub, een ander soort club, een school, een kerk, een buurthuis of een politieke partij.

Bijna 30% van de inwoners van Hof van Twente is actief als mantelzorger. Men zorgt voor zieke/gehandicapte kennissen of familieleden (14 procent), ouderen (12 procent), buren (9 procent) of kinderen/jongeren (5 procent). Mantelzorgers besteden gemiddeld acht uur per week aan mantelzorg.

Uit het leefbaarheidsonderzoek[4] blijkt dat bijna 40% van de vrijwilligers en mantelzorgers een bepaalde vorm van ondersteuning krijgen, met name is dit door de eigen vrijwilligersorganisatie (38%). Een minderheid ontvangt ondersteuning van maatschappelijke organisaties zoals Bureau Vrijwilligerswerk (2%) en de gemeente Hof van Twente (7%). Ook het Steunpunt Informele Zorg (9%) en Stichting Welzijn Ouderen (4%) worden weinig genoemd als ondersteunende organisaties. Het overgrote deel van de mantelzorgers en vrijwilligers (90%) voelt zich in het algemeen voldoende ondersteund.

Daarnaast is in dit onderzoek gekeken op welke wijze het beste vrijwilligerswerk en mantelzorg in de Hof van Twente gestimuleerd kan worden. Het aanbieden van diensten die vrijwilligers of mantelzorgers ontlasten en cursussen en trainingen worden het vaakst genoemd (beide door 22%). Een op de zes (17%) opteert voor een financiële vergoeding voor vrijwilligers die mensen met een zorgtaak helpen. Een minderheid (11%) denkt dat de gemeente zich niet moet bezighouden met het stimuleren van mantelzorg en vrijwilligerswerk. Bijna een kwart (26%) heeft geen uitgesproken idee over hoe dit het beste kan gebeuren. Verder (9%) noemt men vooral minder regelgeving voor vrijwilligers en mantelzorgers en een algemene financiële vergoeding.

Uit het tevredenheidsonderzoek Wmo[5] onder 280 geregistreerde mantelzorgers[k] in de Hof van Twente blijkt dat 97 % van hen langer dan 1 jaar hulp of zorg verleent aan een naaste.

[k] Deze mantelzorgers zijn bij de Stichting Informele Zorg Twente (SIZT) ingeschreven en worden

CONCEPT

Bijna 30% heeft daarnaast betaalde arbeid en 45% van hen verricht naast de mantelzorgtaken ook vrijwilligerswerk. Het meest voorkomende aantal uren mantelzorg dat gemiddeld per week wordt gegeven, is 25 uur of meer; dit wordt door 41% van de mantelzorgers gedaan.

De meest voorkomende vorm van mantelzorghulp is vervoer en begeleiding bij bezoeken; deze vorm van hulp wordt door 65% van de mantelzorgers verleend. Van de respondenten ervaart 24% 'vaak' zelf beperkingen bij het ontmoeten van eigen vrienden, familie en kennissen, 58% van de mantelzorgers ervaart dit 'soms'. De mate van ondervonden overbelasting wordt door de mantelzorgers gescoord met een gemiddelde van 6,8. Deze mate van overbelasting ligt tussen de 0 en 9. Des te hoger de score, des te hoger de mate van overbelasting. Van de mantelzorgers geeft 14% aan dat zij behoefte heeft aan ondersteuning. Ongeveer 8% van de mantelzorgers maakt gebruik van één of meer vormen van ondersteuning. Het gaat dan om ondersteuning in de vorm van: informatie en advies (46%), emotionele steun (21%), educatie (23%), praktische hulp (9%), respijtzorg (8%), financiële tegemoetkoming (37%) en materiële hulp (36%).

Doelstelling
Burgers nemen zelf de verantwoordelijkheid over de inrichting van hun eigen leven. Het benutten van de eigen kracht en deze inzetten voor anderen is een vanzelfsprekendheid. Hof van Twente biedt de mogelijkheden om die burgers te ondersteunen of te verzorgen die (nog) niet in staat zijn om op eigen kracht sociaal en maatschappelijk te participeren.

Voor wie
Dit programma richt zich op alle burgers van de Hof van Twente.

Rol en taken van de gemeente
De gemeente neemt het voortouw in de omslag van het nieuwe denken en werken. De gemeente wil de regie naar verloop van tijd overdragen aan de burgers en de maatschappelijke partners (civil society). Individuele burgers regelen hierin hun ondersteuning zoveel mogelijk zelf, de gemeente creëert dan alleen de voorwaarden. De gemeentelijke rol bestaat uit richting geven, signaleren van mogelijkheden voor verbinding, faciliteren en stimuleren.

Rol en taken van de partners
Als gemeente vragen wij aan de medewerkers van zowel maatschappelijke (welzijns)organisaties als professionele instellingen dat zij meer autonomie versterkend gaan werken. Dit vraagt om een omslag in denken, houding en handelen. Van hen wordt een meer coachende rol verwacht die meer ruimte laat voor burgers en de eigen leefomgeving. De burger moet zelf beslissingen nemen en activiteiten ontplooien. Hiervoor moeten medewerkers van maatschappelijke (welzijns)organisaties en professionals durven vertrouwen op de vaardigheden en het beslissingsvermogen van de burger, leren coachen, doorvragen en helpen drijfveren te verwoorden. Zij helpen de burger zijn probleem zelf of met behulp van onderlinge sociale netwerken (gezin, vrienden, buurt, school, werk, sport, vereniging) op te lossen. Steeds meer zullen medewerkers van maatschappelijke

ondersteund en van informatie en advies voorzien.

CONCEPT

(welzijns)organisaties en professionele instellingen een aanvulling vormen op de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. Pas wanneer dit niet werkt, bieden zij ondersteuning of zorg.

Handvatten voor de komende vier jaar!

- Ons uitgangspunt is dat de problemen zoveel mogelijk met de inzet van het sociale netwerk en informele organisaties worden opgelost. Als dat niets oplevert, wordt professionele ondersteuning ingezet.
- Wij vinden de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers belangrijk, dus moeten zij niet overbelast raken. Op basis van de onderzoeksgegevens gaan we bepalen welke ondersteuning gewenst is, zodat zij hun hulp kunnen blijven bieden.
- Wij zullen onderzoeken op welke wijze lastenverlichting voor vrijwilligersorganisaties kan worden gerealiseerd. Hiertoe zal komende jaren voorstellen voor worden gedaan.
- Wij gaan stimuleren dat vrijwilligers en mantelzorgers nauwer samenwerken met maatschappelijke (welzijns)organisaties om problemen vroegtijdig te kunnen signaleren en vroegtijdig actie te ondernemen. De maatschappelijke (welzijns)organisaties zullen op basis hiervan gaan samenwerken, waarbij de ondersteuning niet direct wordt overgenomen, maar waarbij zij aanvullend zullen zijn op de vrijwilligers en mantelzorgers.
- Uitgangspunt bij de inzet van diensten is dat deze niet alleen gericht zijn op ondersteuning, maar primair op preventie en herstel van de eigen kracht en het nemen van verantwoordelijkheid door de burger zelf.
- Resultaat is dat alle ondersteuning gericht is op het vergroten van de eigen kracht en het nemen van de verantwoordelijkheid. De ondersteuning loopt op van licht naar zwaar, zijnde: faciliteren, ondersteunen, interveniëren, beschermen.
- Wij stimuleren professionele zorg- en welzijnsorganisaties om een actieve terughoudendheid te vertonen. Zij helpen de burger zijn probleem zelf of met behulp van onderlinge sociale verbanden (gezin, vrienden, buurt, school, werk, sport, vereniging) op te lossen. Zij vormen een aanvulling op informele aanbieders en vrijwilligers en mantelzorgers. Pas wanneer dit niet werkt, bieden de organisaties professionele zorg.

4.1.2 Zelfredzaamheid versterken

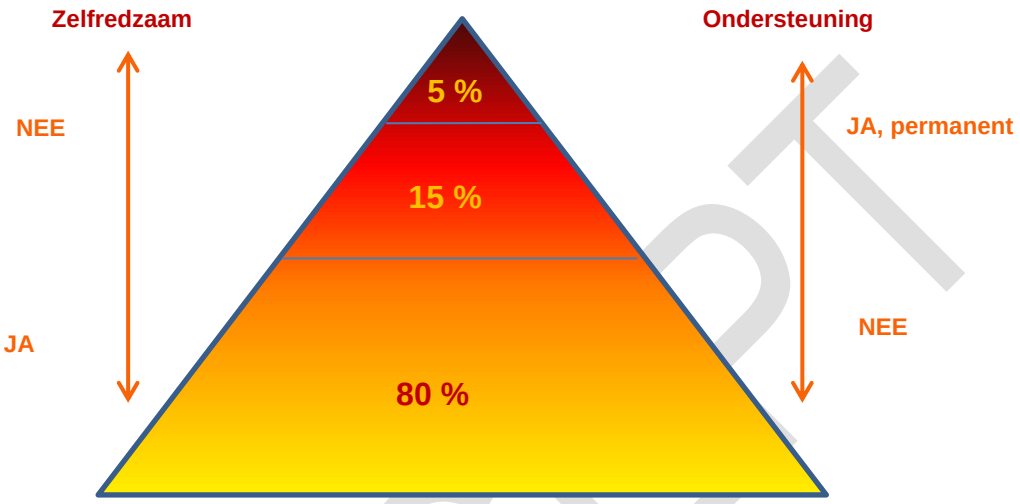
Inleiding

Er kunnen drie typen burgers onderscheiden (piramide van Kriens) worden: de sturende burger, de vragende burger en de steunende burger. Globaal wordt er van uitgegaan dat 80% van de inwoners van Hof van Twente sturende burgers zijn, 15% vragende burgers en 5% steunende burgers.

Binnen dit programma willen we de burgers die zichzelf (nog) niet goed redden ondersteunen, zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig kunnen participeren. Het gaat hier om de vragende burgers met een diversiteit aan kenmerken en problemen. Dit geldt voor mensen met een handicap of met psychosociale beperkingen. Maar het kunnen ook ouderen zijn die, zonder vorm van ondersteuning, niet meer in staat zijn hun huishouden te organiseren tot burgers met betalingsachterstanden. Van burgers met gezondheids-problemen tot (dreigend overbelaste) mantelzorgers. Van problemen op het terrein van mobiliteit tot vragen over zingeving en inspiratie. Voor deze burgers geldt dat er sprake is van (tijdelijke) beperkte zelfredzaamheid. Op het moment dat een burger een probleem meldt, zal de eigen kracht en de inzet van de eigen omgeving onderzocht worden om het

CONCEPT

probleem op te lossen. Als dit niet voldoende is, wordt er een arrangement van diensten en voorzieningen geboden die laagdrempelig, kwalitatief, marktconform en snel te verkrijgen zijn. Deze diensten en voorzieningen worden door verschillende partijen aangeboden, soms gesubsidieerd door de gemeente, maar primair zoveel mogelijk vanuit het bedrijfsleven, particulier initiatief of in publiek-private samenwerkingsverbanden. De geboden ondersteuning is primair gericht op de versterking van de zelfredzaamheid, zodat de burger weer naar vermogen deel kan nemen aan de samenleving.



Figuur 4:
De Piramide van Kriens

De sturende burgers worden gezien als het kapitaal van de gemeente, de steunende burgers zijn burgers met langdurige (multi)problemen zoals dak- en thuislozen, verslaafden en psychiatrische patiënten. Deze steunende burgers vallen nu nog voor een groot deel onder de landelijke verantwoordelijkheid (meestal AWBZ-gefinancierde ondersteuning en zorg) maar zullen in de toekomst, met de komst van de transities, voor een deel onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid komen te vallen.

CONCEPT

<u>Onderzoeksgegevens</u>

Er zijn een aantal factoren die van invloed zijn op de zelfredzaamheid. Onderstaand hebben wij een aantal factoren nader gespecificeerd met behulp van beschikbare onderzoeksgegevens. Deze gegevens zijn verkregen uit diverse onderzoeken die wij frequent uitvoeren op velerlei terrein. In deze programmalijn zien wij de volgende factoren als van invloed (zonder limitatief te willen zijn) op de zelfredzaamheid: beperkingen (verplaatsen, vervoeren, huishouden voeren, sociale contacten onderhouden), bereikbaarheid en bruikbaarheid openbare voorzieningen, aandeel gelijkvloerse woningen in de gemeente en maatschappelijke participatie.

Uit de tgv[2] blijkt dat 82% van de ouderen in Twente aangeeft in de toekomst niet te willen verhuizen. De meeste ouderen zijn tevreden over de buurt waar men woont. Mocht men ooit zelf zorg nodig hebben, dan ontvangt 90%[6] van de ouderen deze bij voorkeur thuis. De resterende 10% zou willen verhuizen naar een bepaalde vorm van beschermd wonen. De belangrijkste redenen om eventueel wel te verhuizen zijn: uit voorzorg voor later, het onderhoud van de woning wordt te zwaar, het huis wordt te groot.

Als gevolg van beperkingen en het ouder worden hebben ouderen binnen de woning vooral moeite met traplopen, zich verplaatsen buitenshuis en zich volledig wassen. Bij 60% van de ouderen in Twente zijn geen aanpassingen in de woning; 13% heeft één aanpassing, 12% twee aanpassingen en 14% heeft meer dan twee aanpassingen. Er is een duidelijke samenhang met de leeftijd: hoe ouder, hoe meer aanpassingen.

Daarnaast worden er ook problemen ondervonden bij het gebruik van de openbare ruimte. In Hof van Twente heeft 40% van de ondervraagde burgers[7] aangegeven dat zij 'vaak' of 'soms' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Voor de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 62% 'vaak' of 'soms' een probleem.

In het Twentse Woningmarktonderzoek (2010) is de vraag gesteld: 'Kunt u in uw huis blijven wonen als u ouder wordt of slechter ter been'. Hierop antwoordt 10% van de inwoners negatief. Bijna 20% weet dit niet. De overgrote meerderheid denkt dat dit wel kan: 24% denkt dat dit zonder aanpassingen aan de woning mogelijk is en 53% met aanpassingen. Deze verhoudingen komen overeen met de uitkomsten van het leefbaarheidsonderzoek[4]. Circa 16 procent van de inwoners van Hof van Twente heeft verhuisplannen. Hiervan heeft 26% een voorkeur voor een gelijkvloerse woning.

Wmo-consulenten gaan op huisbezoek bij burgers die voor de eerste keer een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen. Uit het onderzoek[1] blijkt dat in 45% van de gevallen ook aandacht besteed is of iemand uit de omgeving kan helpen. Bij 22% van de aanvragers is hier geen aandacht aan besteed. Wanneer we kijken naar de oplossing van de aanvraag is in 84% van de gevallen een gemeentelijke Wmo-voorziening toegekend. Wanneer de aanvraag niet tot een Wmo-voorziening heeft geleid is de aanvraag opgelost door het sociale netwerk van de aanvrager (54%), bleek een algemene maatschappelijke voorziening (8%) voldoende te zijn en/of is er een AWBZ voorziening (38%) toegekend .

Tevens is in dit onderzoek[1] gevraagd naar de beleving van de zelfredzaamheid onder de burgers die een WMO- of een AWBZ-voorziening hebben. Driekwart van hen heeft aangegeven weleens hulp te ontvangen van hun sociale netwerk. De hulp die het meest geboden wordt, is vervoer en huishoudelijke taken zoals schoonmaken, wassen en boodschappen doen. Het sociale netwerk helpt het minst bij de persoonlijke verzorging. Wat betreft de zelfredzaamheid geven respondenten aan moeite te hebben met het voeren van hun huishouden. Het ontmoeten van andere mensen en het hebben van sociale contacten kunnen de respondenten beter zelfstandig uitvoeren.
Voor wat betreft de maatschappelijke participatie geeft deze groep burgers aan dat hun dagelijkse activiteiten bestaat uit: bezoeken en/of ontvangen van familie, vrienden of kennissen. Daarnaast besteed men veel tijd aan vrijetijdsbestedingen/hobby's en het huishouden. Zij maken minder gebruik van cursussen, cultuur en de buurtbarbecue.

De zelfredzaamheid voor wat betreft de maatschappelijke participatie van burgers kan eveneens belemmerd of bevorderd worden door het al dan niet hebben van werk, een bijstandsuitkering of de hoogte van het inkomen. Voor Hof van Twente is het aandeel van de werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking (2008-2010) 71%. Het aandeel bijstandsuitkeringen op grond van de WWB en WIJ op de beroepsbevolking is 2% en het aandeel niet-werkende werkzoekende jongeren van 15 tot en met 22 jaar 2011 (CBS,

CONCEPT

jeugdmonitor) is 1%. Vergelijkbaar met andere gemeenten van vergelijkbare klassen (zijn de scores respectievelijk 68%, 3% en 2%) laat Hof van Twente op deze punten gunstigere cijfers te zien. Het grootste gedeelte (55%) van de burgers met een Wmo-voorzieningen heeft een inkomen tot € 15.000 per jaar[1]. Dit beeld is landelijk waar te nemen. Uit CBS gegevens blijkt dat 8% van de burgers van Hof van Twente een vergelijkbaar (€ 16.300 bruto) inkomen geniet.

Om zelfstandig te kunnen blijven functioneren, zijn naast adequate huisvesting, goede maatschappelijke voorzieningen nodig. Bovendien is het belangrijk dat men weet waar alle voorzieningen zijn. Het blijkt bijvoorbeeld dat een zeer klein percentage[2] van de ouderen weet waar een voorziening als bijvoorbeeld een geldautomaat te vinden is. Alle ouderen weten de huisarts en de apotheek te vinden. Maar opvallend is de onbekendheid met voorzieningen die juist voor ouderen zijn ingericht. Dit wordt bevestigd door het onderzoek dat door MEE Twente is uitgevoerd in Delden[3]. Hierin wordt geconcludeerd dat burgers niet altijd op de hoogte zijn van de mogelijkheden in Delden. Ook de professionele organisaties hebben niet hetzelfde beeld of een compleet beeld van de sociale kaart in de stad. Een aansluitend aanbod kan alleen tot stand komen bij voldoende informatie over dit aanbod. Daarnaast wordt in dit onderzoek opgemerkt dat organisaties op zijn of haar eigen manier bezig is met het creëren van een passend aanbod. Een afstemming tussen deze partijen moet nog vorm krijgen. Door aandacht voor verbinding en communicatie kan dit gerealiseerd worden. Met het project WoonServiceGebieden dat in 2010 gestart is willen wij als gemeente Hof van Twente gezamenlijk met betrokken partijen ervoor zorgen dat zorg, wonen en ontmoeten voor iedereen beschikbaar is.

Doelstelling
Burgers zelfredzaam laten zijn waardoor ze zo lang mogelijk zelfstandig functioneren en wonen in de eigen woonomgeving. Dit kan eventueel met behulp van laagdrempelige ondersteuning in de buurt of wijk.

Voor wie
Dit programma richt zich op de vragende burger (circa 5.350 burgers in de Hof van Twente) waar sprake is van (tijdelijk) beperkte zelfredzaamheid.

Rol en taken van de gemeente
De gemeente schept de voorwaarden waardoor de burger zelfredzaam kan zijn. Daarnaast faciliteert de gemeente, geeft zij richting, signaleert de mogelijkheden voor verbinding, stimuleert en draagt soms financieel beperkt bij. De gemeente voert op termijn niet de regie, maar zal in de beginfase het voortouw nemen in de omslag van een nieuwe werkwijze. Deze programmalijn vraagt om een andere verhouding tussen vrijwilligers, medewerkers van maatschappelijke (welzijns)organisaties en professionals. Hierin zal gemeente in gezamenlijkheid duidelijkheid scheppen.

Rol en taken van de partners

[1] Het inkomen betreft een verzamelinkomen. Bij het verzamelinkomen wordt gekeken naar: inkomen uit werk, inkomsten uit een uitkering, inkomsten uit aandelen en dividenden, opbrengsten uit beleggingen en opbrengsten uit spaargeld.

CONCEPT

Wij vragen van maatschappelijke (welzijns)organisaties en professionele instellingen dat zij zich toeleggen op signaleren, stimuleren, faciliteren en verbinden. Deze meervoudige opgave vraagt om een breed inzetbare medewerker die zich op verschillende terreinen beweegt en vraag en aanbod verbindt. Daarnaast vraagt het van deze medewerker een brede kennis van mogelijkheden die alle maatschappelijke organisaties binnen de Hof van Twente kunnen bieden als het gaat om de inzet van ondersteuning of voorzieningen ter bevordering van de zelfredzaamheid.

Om invulling te geven aan de omslag van het nieuwe denken en werken zijn we in de Hof van Twente gestart met de introductie van *het gesprek*[m], welke past binnen de kanteling die Hof van Twente heeft ingezet. Wmo-consulenten van de gemeente en medewerkers van maatschappelijke (welzijns)organisaties[n] zijn opgeleid om de hulpvraag van burgers middels deze nieuwe vraagverhelderingmethode te benaderen. Deze draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van burgers door aandacht te hebben voor het (verder) activeren van de eigen kracht en het eigen sociale netwerk van burgers. Om deze taak goed te kunnen uitvoeren kennen deze organisaties het brede aanbod aan diensten en voorzieningen die er in heel Hof van Twente zijn en die in de zelfredzaamheid van de burgers snel en toereikend (kortdurend) voorziet. Hiertoe onderhouden zij contacten, leggen verbindingen en dragen de kennis en vaardigheden uit die nodig zijn om gezamenlijk met vrijwilligers, mantelzorgers maar ook professionele instellingen te komen tot de gewenste omslag in denken en werken. Om goede oplossingen (arrangementen) aan de klant te kunnen bieden is het van belang dat deze voorzieningen wel gerealiseerd worden (zie hiervoor paragraaf 4.1.3).

<u>Handvatten voor de komende vier jaar!</u>

- Wij willen bereiken dat professionele en maatschappelijke (welzijns)organisaties werken met de vraagverhelderingmethode van *het gesprek* en dat zij indien noodzakelijk, (tijdelijke) ondersteuning organiseren om de burgers weer zelfredzaam te laten zijn. Dat kan zijn op het gebied van: mentale en fysieke gezondheid; financiën en administratie; talentontwikkelingen participatie; gezins- en relatieproblematiek en/of doorverwijzing naar partners op het gebied zorg, mobiliteit, wonen en werk.
- Organisaties spreken burgers aan om zelfredzaam te zijn en om de regie te nemen over de hulp die zij nodig hebben om zelfstandig maatschappelijk te participeren.
- Organisaties zijn toegerust met actuele kennis over een breed scala aan diensten en voorzieningen die zij kunnen inzetten om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Ook diensten en voorzieningen van andere domeinen worden betrokken bij het aanbod aan de burgers. Te denken is aan het hebben van werk, vrijwilligerswerk, volgen van

[m] Het gesprek is een vraagverhelderingsmethode. Centraal hierin staat het gesprek en het huisbezoek. Elke nieuwe aanmelding krijgt het gesprek. De kaders van het gesprek worden gevormd door vier domeinen (een huishouden voeren, verplaatsen in en om de woning, lokaal verplaatsen per vervoermiddel en medemensen ontmoeten/sociale verbanden aangaan). De oplossing van het probleem kan bestaan uit een arrangement van meerdere vormen van ondersteuning. De eigen capaciteit van de mensen (financieel en fysiek) is hierbij uitgangspunt. Gevolgd door de algemene en collectieve voorzieningen en dan pas de aanspraak op de individuele voorzieningen.

[n] Burgers die op enig moment worden geconfronteerd met een beperkte zelfredzaamheid en daardoor niet in staat zijn zelfstandig deel te nemen aan de samenleving, kunnen nu terecht bij een van de maatschappelijke organisaties waarmee de gemeente een convenant heeft gesloten. Het betreft de maatschappelijke organisaties: Stichting Welzijn Ouderen (SWO), Stichting Informele Zorg Twente (SIZT) en MEE Twente.

CONCEPT

(passend) onderwijs, de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten en gebouwen, etcetera. Bijvoorbeeld: laaggeletterde inwoners hebben meer kansen om daadwerkelijk mee te doen aan het maatschappelijk verkeer als hen onderwijs wordt geboden.

- Informatie, advies en de vraagverheldering wordt uitgevoerd door maatschappelijke (welzijns)partners SWO, SIZT en MEE Twente en de Wmo-consulenten van de gemeente Hof van Twente.
- Veel maatschappelijke problemen worden opgelost tegen hoge collectieve kosten. Daarbij gaat het om het oplossen van minder zichtbare problemen (eenzaamheids-bestrijding, raad en daad bij angstgevoelens) en zichtbare problemen (beperking hangjongeren, verloedering van wijk en buurt). Wij zetten Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) in om resultaten beter te kunnen kwantificeren maar ook om afspraken te maken met de maatschappelijke organisaties over de realisatie van de resultaten. De acht bakens uit het WNS zijn hierin ondersteunend en stimulerend (zie bijlage 6.1).
- Uitgangspunt is dat de problemen worden opgelost met zoveel mogelijk laagdrempelige inzet, dicht in de buurt zijnde maatschappelijke (welzijns)arrangementen. Als dat niets oplevert worden individuele oplossingen van ondersteuning of zorg gezocht.
- Er wordt ingezet op outreachende, wijkgerichte dienstverlening zodat dicht bij de burger in de buurt ondersteuning geboden kan worden (zie hoofdstuk 5).
- De toegang tot Wmo voorzieningen wordt beperkt 9zie paragraaf 2.5). Dit resulteert onder andere in een nieuwe Wmo verordening waarin de principes van ‘de kanteling’ zijn toegepast.

4.1.3 Versterking maatschappelijke welzijnsvoorzieningen

Inleiding

We hebben in hoofdstuk 3 de uitgangspunten geschetst waarbij de inzet van burgerkracht (verantwoordelijkheidsladder) en het gebruik van de maatschappelijke welzijnsvoorzieningen (in de 0^{e} lijn) de zwaardere en langdurige ondersteuning of gespecialiseerde zorg (in de 1^{e} en 2^{e} lijn) moet voorkomen. Hiervoor dient er een breed aanbod van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen en activiteiten aanwezig te zijn die burgers, al dan niet met behulp van anderen, aanwenden ter oplossing van hun problemen. De komende jaren willen we ons gaan inzetten om dit aanbod in samenhang en in afstemming te creëren. Er zal een breed en gevarieerd aanbod ontstaan van mogelijkheden voor gezelligheid en ontmoeting, verbinding, maaltijdvoorzieningen, zelfontplooiing, vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning, klusjesdiensten, dagbesteding en werk met ondersteuning.

De voorzieningen en activiteiten dienen laagdrempelig aangeboden te worden, goedkoop en snel te verkrijgen te zijn. Vanuit verschillende pilots en/of proeftuinen stimuleert de gemeente maatschappelijke (welzijns)organisaties hier vorm aan te geven, het liefst in combinatie met professionele organisaties en het bedrijfsleven. Hiervoor is het van belang dat er sprake is van kennisdeling en openstaan voor nieuwe werkwijzen. De maatschappelijke en welzijnsorganisaties worden hierbij gefaciliteerd en ondersteund. Voorbeelden waarin deze samenwerking gestimuleerd wordt en waarover we reeds met enkele partners in gesprek zijn, zijn de volgende:

- Vitale sportverenigingen: sportverenigingen worden uitgenodigd en ondersteund bij het vervullen van een bredere maatschappelijke rol, aanvullend op hun sportieve inzet;

CONCEPT

- Speeltuinen: naast activiteiten voor kinderen kunnen speeltuinen ook ruimte bieden voor een breed palet aan activiteiten en ontmoeting;
- Wijkbudgetten: door wijkbudgetten wordt gewerkt aan meer participatie van buurtbewoners in de eigen wijk of buurt;
- Ontmoetingsplekken in de wijk: combinatie van verschillende functies (dagbesteding, behandeling, ontmoeting en verbinding) op één plek in de wijk met de inzet van vrijwillige (wijk)burgers, mantelzorgers, informele maatschappelijke organisaties en professionele ondersteuning dan wel het bedrijfsleven.

De gemeente, zorgverzekeraars, woningcorporaties, vrijwilligersorganisaties, cliëntenorganisaties en andere organisaties uit het maatschappelijk middenveld spelen allemaal een belangrijke rol bij het verbeteren van de ondersteuning en zorg in de wijk. De gemeente ziet hen als belangrijke partners, doet een beroep op hun expertise en investeert in duurzame samenwerkingsrelaties. Dat burgers met en zonder beperkingen gebruik kunnen maken van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen vergt inzet vanuit het onderwijs, de sport, buurtbeheer, woningcorporaties, het openbaar vervoer, verkeer, ruimtelijke ordening enzovoort. In het kader van de al eerder genoemde decentralisatie van AWBZ begeleiding en de veranderingen op gebied van werk- en inkomen is dat extra relevant.

Onderzoeksgegevens

Er is een aantal oorzaken die de noodzaak voor een versterkt aanbod van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen beïnvloed. Onderstaand hebben wij deze nader gespecificeerd met behulp van beschikbare onderzoeksgegevens. Deze gegevens zijn verkregen uit diverse onderzoeken die wij frequent uitvoeren op velerlei terrein. In deze programmalijn zien wij de volgende redenen van invloed (zonder limitatief te willen zijn) op de versterking van dit aanbod: gebruik van Wmo- of AWBZ-voorzieningen, invloed van voorzieningen op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, gebruik maatschappelijke welzijnsvoorzieningen, ondersteuning van mantelzorgers.

Bij toekenning of gebruik van een Wmo-voorzieningen staat de noodzaak centraal. Niemand heeft zonder meer recht op een voorziening. Een voorziening is immers geen doel maar een middel om het gewenste resultaat te bereiken. In 2011 heeft er een KWIZ-onderzoek[1] plaatsgevonden naar het gebruik van WMO- en AWBZ-voorziening in de Hof van Twente. Met dit onderzoek willen we de resultaten en effecten van de nieuwe werkwijze als de kanteling, maar ook andere invloeden als de ouder wordende burger en daarmee de zorgbehoefte, meten op het gebruik van deze voorzieningen. De tweede meting staat gepland voor 2013. Op deze wijze willen we verschuivingen van kosten AWBZ naar de Wmo zichtbaar maken en instrumenten in handen krijgen om de financiën te beheersen.

Uit het KWIZ-onderzoek blijkt dat in de Hof van Twente 10% (ongeveer 3.550 burgers) van de burgers gebruik maakt van een Wmo-voorziening. Het merendeel (bijna 3.000 burgers) heeft een indicatie voor het collectief vervoer. Dit hoge aantal is te verklaren door de verstrekking van deze indicaties aan burgers boven de 65 jaar zonder deze te toetsen. Qua spreiding van het gebruik van Wmo-voorzieningen wordt er in Delden meer gebruik gemaakt van de verschillende voorzieningen dan gemiddeld in de gemeente Hof van Twente. Wat verder blijkt is dat alleenstaanden vaker gebruik maken van de verschillende Wmo-voorzieningen dan andere huishoudtypen. Dit heeft eveneens te maken met het hoge aandeel 65-plussers onder de gebruikers (20% CBS[3]). In vergelijking met landelijke cijfers

CONCEPT

heeft Hof van Twente ook relatief veel 55-plussers. Het is de verwachting dat het aandeel 65-plussers in de gemeente Hof van Twente tot 2015 zal toenemen tot 22 procent. In absolute aantallen gaat het om een stijging van ongeveer 900 burgers. Dit betekent dat de druk op de Wmo-voorzieningen eveneens zal stijgen. De noodzaak tot verdere versobering en maximale uitnutting van de eigen kracht is onontkoombaar (zie ook paragraaf 2.5).

Als we kijken welke invloed de Wmo-voorziening heeft op de zelfredzaamheid van de burgers wordt door 56% van hen aangegeven dat de voorziening veel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen, 28% geeft aan 'redelijk', 6% geeft aan 'nauwelijks' en 10% zegt 'niet'. Van deze burgers geeft 34% aan dat de voorziening veel bijdraagt aan het meedoen aan de maatschappij, 42% geeft aan dat het 'redelijk' bijdraagt, 14% geeft aan 'nauwelijks' en 10% zegt 'niet'.

Wanneer we kijken naar de oplossing van de hulpvraag is in 84% van de gevallen een gemeentelijke Wmo-voorziening toegekend. In 26% van de gevallen is de hulpvraag opgelost door het sociale netwerk van de aanvrager en 18% procent heeft een AWBZ voorziening toegekend gekregen. De algemene en collectieve voorzieningen blijven met vier procent achter

Met de in de toekomst te verwachtte overheveling van meer taken uit de AWBZ naar de Wmo is door KWIZ in 2011 het gebruik van enkele AWBZ-voorzieningen (het persoonlijke verzorging, begeleiding en behandeling) voor Hof van Twente in beeld gebracht. Van de Wmo-klanten die een aanvraag hebben ingediend maakt 38% ook gebruik van een voorziening uit de AWBZ. Van deze personen maakt 67% maakt gebruik van de persoonlijk verzorging, 26% van begeleiding en nog eens 12% procent van de behandeling.

Zowel van de individuele begeleiding als de begeleiding in groepsverband maakt 0,4 procent van de burgers (in absolute aantallen zijn dat ongeveer 142 burgers) van Hof van Twente gebruik. Vergeleken met de andere gemeenten[o] is hiermee het gebruik van de individuele begeleiding relatief laag in Hof van Twente.

In Diepenheim en Bentelo wordt vaker gebruik gemaakt van individuele begeleiding en begeleiding in groepsverband dan in de andere kernen. Van de individuele begeleiding wordt ook door burgers in Goor vaker gebruik gemaakt. Absoluut gezien maken personen jonger dan 65 jaar meer gebruik van de verschillende AWBZ-functies (begeleiding i.c.m. persoonlijke verzorging, verpleging of kortdurend verblijf). De 65-plussers zijn oververtegenwoordigd onder de functies begeleiding en behandeling. In de plaats Hengevelde wordt het meest een PGB gebruikt om begeleiding in te kopen.

Van de maatschappelijke voorzieningen wordt door de Wmo-klanten[1] minder gebruikgemaakt. Ongeveer 39% maakt weleens gebruik van een maatschappelijke voorziening. Het meest wordt er gebruikgemaakt van culturele instellingen, kerken, Leger des Heil/ Rode Kruis/ Zonnebloem en steunpunt mantelzorg. De inzet van maatschappelijke voorzieningen blijft dan ook met 8% achter. Het idee achter de kanteling is dat het gebruik

[o] Bij het KWIZ onderzoek zijn de onderzoeksgegevens vergeleken met de gemeenten: Almelo, Doetinchem en Hoogezand-Sappemeer.

CONCEPT

van deze voorzieningen zal toenemen evenals de hulp vanuit het sociale netwerk en dat het gebruik van de gemeentelijke Wmo-voorzieningen zal afnemen.

Mantelzorgers maken het voor de zorgvrager mogelijk om mee te doen aan de maatschappij, doordat zij vaak langer zelfstandig kunnen blijven wonen. De participatie van de mantelzorgers zelf maakt ook onderdeel uit van de Wmo[5]. Uit het mantelzorgonderzoek blijkt dat mantelzorgers soms zelf minder goed kunnen 'meedoen' (werk, gezin, opleiding, ontspanning). Van de respondenten ervaart 24% 'vaak' beperkingen bij het ontmoeten van vrienden, familie en kennissen en 58% van de mantelzorgers ervaart dit 'soms'. Mantelzorgers met een inwonende zorgvrager lijken vaker een beperking te ervaren bij het huishoudelijk werk in eigen huis. Van de mantelzorgers met een inwonende zorgvrager ervaart 13% 'vaak' een beperking; voor mantelzorgers met een uitwonende zorgvrager is dit 8%. Deze percentages zijn hoger dan bij vergelijkbare gemeenten waar dit onderzoek is uitgevoerd. Bij de realisatie van een breed pakket aan maatschappelijke welzijnsvoorzieningen dient naast het aanbod aan de zorgvragers zelf ook het aanbod aan mantelzorgers meegenomen te worden, zodat zij hun mantelzorgtaken uit kunnen blijven voeren.

Doelstelling
Een zodanig aanbod van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen realiseren, waardoor eenvoudige problemen van burgers snel opgelost zijn. Bij het oplossen van problemen zijn maatschappelijke welzijnsvoorziening voorliggend aan 'dure' ondersteunings- of zorgvoorzieningen.

Voor wie
Deze programmalijn richt zich op maatschappelijke (welzijns)organisaties, bedrijven en organisaties die maatschappelijk betrokken willen ondernemen en hun verantwoordelijkheid hierin willen nemen.

Rol gemeente
De rol van de gemeente in deze programmalijn is faciliterend, richtinggevend, verbindend, stimulerend en (beperkte) financier. Daarnaast zijn wij regievoerder.
Wij voelen ons verantwoordelijk voor het resultaat en zullen dit resultaat sturen middels financiële prikkels (subsidie of inkoop). Wij maken in zowel het beleid als de uitvoering een samenhangende aanpak mogelijk. Door integraal beleid te ontwikkelen, zorgen wij er tevens voor dat de taken en verantwoordelijkheid van organisaties, instellingen en professionals op elkaar aansluiten. Het is onze taak om het overzicht en de samenhang te bewaken en het algemene belang te prevaleren boven het belang van individuele organisaties. Dat kost tijd, inlevings- en aanpassingsvermogen van alle betrokkenen. Middels verschillende pilots stimuleren wij dat maatschappelijke (welzijns)organisaties en het bedrijfsleven dit proces ondersteunen en faciliteren. De praktijk is vanzelfsprekend veel weerbarstiger dan de theorie. In dialoog met het veld willen we dit in de komende beleidsperiode verder uitwerken.

Rol partners
In deze programmalijn gaan wij onze partners aanspreken op hun professionaliteit en de competentie om deze professionaliteit in te zetten ter ondersteuning en realisatie van de in dit beleidsplan geschetste doelstelling. Daarbij hebben wij aandacht voor outreachende werkwijze, ondernemend zijn en ruimte bieden om richting te geven aan vernieuwingen.

CONCEPT

Zij kunnen bijvoorbeeld actief bijdragen aan de ontwikkeling van kwetsbare buurten of partnerschappen aangaan met bewonersinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en sportverenigingen. Wij willen hen hiervoor actief uitnodigen en faciliteren. Met als uitgangspunt dat het niet alleen de organisatie zelf iets oplevert maar ook de burgers en de gemeente Hof van Twente.

Handvatten voor de komende vier jaar!

- Uitgangspunt is dat de inzet van maatschappelijke welzijnsvoorzieningen voorliggend is aan individuele voorzieningen. Dat betekent dat we voorzieningen zo veel als mogelijke collectief gaan organiseren. Te denken valt aan vervoer, hulp bij het huishouden, woningaanpassingen etc;
- De activiteiten die maatschappelijke (welzijns)organisaties nu leveren worden geanalyseerd en afgestemd op diverse projecten en programma's binnen de domeinen werk, wonen, welzijn en zorg . Er worden afspraken gemaakt met en tussen aanbieders over het signaleren en toeleiden van burgers naar elkaars aanbod op dit gebied.
- We onderzoeken combinaties van ontmoetingsplekken, activiteitencentra met activerende dagbesteding.
- Wij stimuleren verdergaande vernieuwing van gecombineerde zorg-, welzijns- en werkvoorzieningen. We bekijken de mogelijkheden om vrijwilligerswerk aan te bieden aan burgers uit de bijstand met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zo versterken wij de samenwerking tussen de Wet werk en bijstand en de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- Ontwikkelingen kunnen per kern of wijk verschillen, afhankelijk van de lokale samenhang en gebruiken.

4.1.4 Aandacht voor speciale doelgroepen

De reikwijdte van de eigen kracht, de eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid is voor iedereen verschillend. Mensen die zorg, voorzieningen of andere vormen van ondersteuning nodig hebben, kunnen daarop rekenen. Vaak gaat het om mensen die de regie over hun leven (tijdelijk) kwijt zijn, soms in combinatie met specifieke problemen zoals lichamelijke of psychiatrische problemen, dementie, (lichte) verstandelijke beperkingen of problematische schulden. Maar er is ook nog een groep mensen die gerekend kan worden tot de bijzondere groepen en deze is niet eenduidig. Er kan sprake zijn van dakloosheid, verslaving, psychiatrie, het mijden van zorg, het onvermogen zich maatschappelijk te handhaven, sociaal isolement, opvoedingsproblemen, relatieproblemen, huiselijk geweld, beperkte maatschappelijke participatie etc.

Het is erg moeilijk om de omvang van deze groep in beeld te brengen. Dat komt omdat de beleidsverantwoordelijkheid voor deze bijzondere groepen sterk versnipperd is. Afhankelijk van welke problematiek dominant is, behoren deze personen tot de doelgroep van verschillende beleidsterreinen en zijn ze al of niet in beeld bij verschillende hulpverlenings-organisaties. Ook de financieringsstromen en bijbehorende opdrachten en verantwoordingseisen zijn per hulporganisatie anders. Dit draagt eraan bij dat er momenteel in de uitvoering wel veel wordt samengewerkt, maar nog onvoldoende vanuit een gemeenschappelijke keten waarbij partijen de verantwoordelijkheid delen. Samenwerking beperkt zich nog vaak tot het afstemmen van de eigen activiteiten. Wanneer problemen niet tijdig worden gesignaleerd of in samenhang worden opgepakt, dreigen de problemen van

CONCEPT

deze groep mensen onopgemerkt te blijven of stapelen deze zich alleen maar verder op. Een adequate hulpverlening heeft positieve gevolgen voor de kwaliteit van de samenleving.

Onderzoeksgegevens

Er zijn een aantal oorzaken die de noodzaak voor het creëren van een zorgstructuur kwetsbaren heeft beïnvloed. Onderstaand hebben wij deze nader gespecificeerd met behulp van beschikbare onderzoeksgegevens. Deze gegevens zijn verkregen uit diverse onderzoeken die wij frequent uitvoeren op velerlei terrein. In deze programmalijn zien wij de volgende redenen van invloed (zonder limitatief te willen zijn) op de realisatie van een zorgstructuur kwetsbaren: typen kwetsbaren (psychische ongezondheid, eenzaamheid), typen problematiek (huiselijk geweld, dakloosheid, verslavingsproblematiek, criminaliteit), hulp- en/of voorzieningenaanbod.

Uit de tgv[2] blijkt dat in Twente aandacht nodig blijft voor kwetsbare burgers. In Twente hebben burgers ongeveer evenveel psychische klachten als gemiddeld in Nederland. Wel blijkt dat jongeren en ouderen vaker deze klachten hebben dan volwassenen. Met name vrouwen, lager opgeleiden, alleenstaanden en ouderen ervaren psychische ongezondheid. Bijna een kwart volwassen burgers van Twente voelt zich eenzaam, waarvan bijna 10% zich ernstig tot zeer ernstig eenzaam voelt. Naarmate men ouder wordt, neemt de eenzaamheid toe.

Van de jongeren uit de gemeente Hof van Twente blijkt in 2007, 13% psychisch ongezond te zijn. In Twente is dit percentage 16%. Van de volwassen mannen uit Hof van Twente is 14% psychisch ongezond en 14% van de vrouwen is psychisch ongezond. Psychische ongezondheid komt meer voor onder mensen die gescheiden of weduwnaar zijn.
Van de ouderen in Hof van Twente was in 2005 11% psychisch ongezond. Psychische ongezondheid komt vaker voor onder vrouwen (19%) dan onder mannen (12%). In Twente komt psychische ongezondheid voor bij 17% van de ouderen.

Tevens is bij het onderzoek gevraagd naar depressieve gevoelens. Van de jongeren uit Hof van Twente geeft 90% aan geen last te hebben van depressieve gevoelens, 3% heeft last van lichte depressieve gevoelens, 4% matige depressieve gevoelens en 3% ernstige depressieve gevoelens. Dit is vergelijkbaar met de cijfers uit geheel Twente. Van de ouderen uit Hof van Twente geeft 8% aan last te hebben van depressiviteit of neerslachtigheid. In vergelijking met Twente komt in Hof van Twente minder matige eenzaamheid voor (29% versus 32%) en ook minder vaak ernstige tot zeer ernstige eenzaamheid (2% versus 6%). Ook is rechtstreeks aan ouderen gevraagd hun mate van eenzaamheid aan te geven. Hieruit blijkt dat 9% van de ouderen zich eenzaam voelt. Dit is lager dan het percentage in Twente (11%).

Uit onderzoek van Intraval[8] blijkt dat 165 burgers uit de regiogemeenten (Borne, Dinkelland, Haaksbergen, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal) contact hebben gehad met instellingen voor verslaafden en dak- en thuislozen. Verder wordt opgemerkt dat het aantal zwerfjongeren in Enschede in 2010 gedaald is ten opzichte van 2009, terwijl deze in de regiogemeenten is toegenomen van 6 naar 21 jongeren. Ook het aantal opiaatverslaafden is in de regiogemeenten toegenomen van 22 in 2009 naar 27 burgers in 2010.

CONCEPT

Uit de monitor veelplegers[9] blijkt dat tussen 2004 en 2010 het aantal volwassen (zeer actieve) veelplegers in Twente is gedaald. Hof van Twente telt 8 volwassen veelplegers en 1 volwassen zeer actieve veelpleger in 2010. De sterke daling van het aantal jeugdige meer- en/of veelplegers in 2009 heeft zich in 2010 eveneens doorgezet. Hof van Twente telt 8 jeugdige meerplegers in 2010. De daling van het aantal veelplegers in Twente kan toegeschreven worden aan de veranderde aanpak in Twente wat o.a. inhoud dat veelplegers langdurige insluiting wordt opgelegd bij overtreding, maar ook vergrijzing van de eerste generatie veelplegers, veelal heroïneverslaafden, heeft hieraan bijgedragen. Verder blijkt uit onderzoek dat de nieuwe veelpleger divers is en uit een nieuwe generatie jonge zeer actieve veelpleger bestaat die minder vaak verslaafd is, vaker van allochtone afkomst is, zelden vrouw en relatief vaker geweldsmisdrijven pleegt. Geconstateerd wordt dat de jeugdige veelpleger doorstroomt naar de categorie volwassen veelpleger en zeer actieve veelpleger.

Bij begeleid wonen, wonen burgers zelfstandig en huren ze een woonruimte bij een woningbouwcorporatie of zorginstelling. Volledig zelfstandig wonen is echter niet mogelijk of gewenst. Uit de monitor begeleid wonen en bemoeizorg[10] blijkt dat in Hof van Twente in 2009 14 burgers begeleid wonen ontvingen en in 2010 waren dat 22 burgers. Bij bemoeizorg vraagt de burger niet uit zichzelf om hulp. In Hof van Twente werd er in 2009 aan 4 burgers bemoeizorg gegeven. In 2012 is dit aantal gestegen naar 26 burgers. Verslaving (11 burgers) en psychische problematiek (5 burgers) liggen hier voornamelijk aan ten grondslag.

Doelstelling

Aan burgers, waarbij sprake is van meervoudige en complexe problemen, ondersteuning bieden, welke gericht is op herstel, dan wel het voorkomen dat deze burger opnieuw in de problemen geraakt. De weerbaarheid van deze burgers zodanig vergroten, zodat ze beter voor zichzelf op kunnen komen.

Voor wie

De gemeente zet zich binnen dit programma in voor burgers die problemen hebben van meervoudige en complexe aard.

Rol gemeente

De gemeente biedt preventie, nazorg en participatie met het accent op herstel. We willen voorkomen dat iemand (opnieuw) in de problemen raakt. Vroegtijdig signaleren is hierin een belangrijke taak die de gemeente op zich neemt. De gemeente is regievoerder in het hele proces van signaleren tot nazorg.

Wij dienen ervoor te zorgen dat het lokale netwerk rond zorg en welzijn zich over de burgers ontfermt. Burgers dienen gestimuleerd te worden om mee te doen via werk of activerende dagbesteding, door te werken aan hun eigen sociaal netwerk (zie programmalijn 1 en 2), via gebruik van algemene welzijnsvoorzieningen (zie programmalijn 3). Procesmanagement zal daartoe een steeds belangrijkere tool worden. Er is een wijziging van perspectief nodig, waarin de vraag of behoefte van de cliënt centraal staat en de hulpverlening maatwerk levert. Beleid en aanpak vragen dus om verbetering.

In de Hof van Twente wordt een sluitende keten gerealiseerd door cliënten (met meervoudige problematiek, al dan niet uit de maatschappelijke opvang) op te vangen in individuele hulpverleningstrajecten. De lokale problematiek van de cliënt en zijn omgeving

CONCEPT

wordt in kaart gebracht, terwijl de te nemen maatregelen in een behandelplan (één gezin, één plan) uitgezet worden in de tijd. Tevens wordt aangegeven van wie en welke instanties welke activiteiten worden verwacht. Om de trajecten in goede banen te leiden is vanuit de gemeente een procesmanager aangesteld. De procesmanager stelt een coördinator (c.q. hulpverlener) vast die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het behandelplan. Het behandelplan is gericht op de inrichting van een stabiele leef- en woonsituatie en gericht op maximaal haalbare zelfredzaamheid op het gebied van wonen, gezondheid, werk en inkomen. Bij deze doelgroep betekent dat soms ook dat er aanpassingen moeten komen door bijvoorbeeld creatief om te gaan met regelgeving, door huisvesting passend te maken aan hun beperkingen en mogelijkheden en door slimme sluitende woonzorgarrangementen te bieden.

Op dit moment functioneren in de Hof van Twente diverse (afstemmings-) overleggen die hier vorm aan geven. Zo zijn er netwerken rondom jeugd[p] en enkele overleggen die gericht zijn op multi probleem gezinnen en burgers ouder dan 23 jaar[q]. Het betreft echter nog de eerste fundering van een zorgstructuur voor onze kwetsbare burgers. Deze structuur vraagt om verdere doorontwikkeling en professionalisering. Daarbij is het integreren van de verschillende netwerkoverleggen -daar waar dat qua inhoud en partners overeenkomt- de belangrijkste. De nieuw te ontwikkelen zorgstructuur zal ook toegerust moeten zijn op de verschillende nog te verwachten ontwikkelingen. Het betreft naast de Wmo ook de nieuwe rol van de gemeente inzake nazorg detentie; de ontwikkeling van de Veiligheidshuizen en op onderdelen de ontwikkelingen rondom de overheveling van Jeugdzorg naar de gemeenten.

<u>Rol partners</u>
Voor wat betreft voorzieningen als maatschappelijke opvang, verslavingszorg en geestelijke gezondheidszorg kunnen burgers uit Hof van Twente terecht in gemeente Enschede (centrumgemeente voor Hof van Twente). De centrumgemeente is verantwoordelijk voor voldoende (bovenlokale) voorzieningen voor toeleiding, opvang en zorg. Ook dienen zij activiteiten te ondernemen die beogen dat dak- en thuislozen en verslaafden worden toegeleid naar geëigende zorg en een stabiel bestaan. Daarnaast hebben de centrumgemeente en de separate gemeenten een taak in het realiseren van (collectieve) preventie en (na)zorg voor de eigen inwoners.

Als we naar het aanbod van dienstverlening en voorzieningen kijken zien we een hoeveelheid aan organisaties[r] en professionals die zich hierop begeven. In de loop der tijd is het aanbod en het aantal aanbieders alleen maar verder toegenomen. De Twentse ambitie is om de keten nog meer sluitend te maken (Regionaal Kompas)[11]. Om dit te bereiken is een centrale toegang nodig, waar intake, indicatiestelling en verwijzing plaats kunnen vinden naar uiteenlopende voorzieningen. Vanuit een centrale toegang kunnen hulpvragers tevens gevolgd worden totdat ze uitstromen uit het netwerk van zorg- en dienstverlening en/of langdurig geplaatst worden in een intramurale voorziening of een bij hen passende vorm van

[p] Het gaat hier om het het Jeugdhulpteam (JHT) en de Zorgadviesteams (ZAT's) op zowel basisonderwijs als het voortgezet onderwijs.
[q] Het betreft het overleg Vangnet Zorg dat zich richt op multi probleem gezinnen burgers ouder dan 23 jaar.
[r] Organisaties die een aanbod hebben voor kwetsbare burgers zijn o.a.: Tactus, Stichting Humanitas Onder Dak, Leger des heils, Jarabee, Zorggroep Manna, RIBW

CONCEPT

huisvesting met voldoende zorg, begeleiding en toezicht. Een traject vanuit de centrumgemeente is gericht op uitstroom uit de maatschappelijke opvang.

Handvatten voor de komende vier jaar!

- Meer als voorheen zal zorg en welzijn intensiever gaan samenwerken rondom kwetsbare groepen. In netwerkoverleggen wordt gezamenlijk besproken welke afstemming er nodig is. Aanbod wordt zowel inhoudelijk als fysiek (outreachend) op elkaar afgestemd.
- We intensiveren het contact met de netwerken rond zorg en welzijn in de verschillende kernen van Hof van Twente om in een zo vroeg mogelijk stadium burgers beter te ondersteunen en indien nodig op een warme overdracht te waarborgen van mensen die uit de opvang komen en zelfstandig gaan wonen.
- Verdere professionalisering van de zorgstructuur Hof van Twente welke effectief en efficiënt is; waarbij verbinding wordt gelegd tussen zorg en veiligheid; wat een sluitende aanpak is en een sluitende keten vormt van het totale zorgaanbod; waar vroegtijdig wordt gesignaleerd en adequaat ingegrepen in (multi probleem) situaties met de benadering “één gezin, één plan”.
- Binnen de zorgstructuur Hof van Twente werken we met een procesmanager. De procesmanager zorgt ervoor dat de aanbieders van zorg en ondersteuning met één samenwerkingsconcept komen voor de aanpak van huishoudens met een complexe problematiek. De procesmanager regisseert het proces volgens de afgesproken werkwijze: vraaggericht in plaats van aanbodgericht; versterken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid; één huishouden (of cliëntsysteem), één plan, één regisseur; regisseur met mandaat; inzet van generalisten en tenslotte multidisciplinaire inzet in teams.
- Bij meervoudige problematiek kan een combinatie van voorzieningen en dienstverlening worden ingezet, afhankelijk van iemands persoonlijke situatie. Uitgangspunt daarbij blijft: één plan, één regisseur per huishouden.
- De inzet van de beschikbare financiële middelen verschuift: er is minder budget voor de opvang en meer middelen voor preventie en participatie. We gaan het maatschappelijk middenveld verstevigen en zetten in op de programmalijnen 1, 2 en 3.
- De Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt geïmplementeerd. Professionals leren adequaat omgaan met signalen van huiselijk geweld zoals ouderenmishandeling en kindermishandeling door deze bespreekbaar te maken en zo nodig hulp in te zetten of te melden, zodat vroegtijdig ingrijpen mogelijk wordt.

CONCEPT

4.1.5 Minder regels, betere dienstverlening

Inleiding

We zullen de aankomende tijd ondervinden of de dienstverlening van de gemeente op een aantal punten eenvoudiger kan ten behoeve van de realisatie van onze doelstellingen. Als we de voorgaande programmalijnen willen uitvoeren is daar een nieuwe aanpak voor nodig met nieuwe regels. Dat betekent loslaten en vertrouwen op nieuwe initiatieven en mogelijkheden. Het kan bijvoorbeeld niet zo zijn dat we van onze burger vragen om zijn eigen oplossingen te regelen terwijl wij onze bureaucratische regels in stand houden die dat juist weer belemmeren of ontmoedigen. In deze programmalijn hebben we daarom een aantal ontwikkelingen opgenoemd die wij willen ontplooien of waar we reeds mee begonnen zijn, ten behoeve van “minder regels, betere dienstverlening”:

- *Voorzieningen.* We bieden algemene voorzieningen waar het kan en individuele waar het moet. Deze algemene voorziening zijn snel en zonder een toetsing of indicatiestelling te verkrijgen dicht bij de burgers in de wijken en buurten.
- *Eenvoudige indicatiestelling, aanvraag en levering.* Voor mensen met een meervoudige zorgvraag hebben we een geïntegreerde aanpak voor indicatiestelling. Om het beoogde resultaat te bereiken moet in één gesprek duidelijk krijgen wat het gewenste resultaat moet zijn van de benodigde ondersteuning.
- *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.
- *Gebiedsgerichte aanpak.* Wij willen dat maatschappelijke ondersteuning zoveel mogelijk dicht bij de mensen, integraal en kerngericht te verkrijgen is. Zo sluit de dienstverlening het beste aan op de specifieke omstandigheden, noden of juist de kracht van de burgers in een bepaalde wijk.
- *Woonservicegebieden.* Woonservicegebieden zorgen ervoor dat ouderen en mensen met beperkingen langer zelfstandig kunnen wonen.
- *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 of de aanvraag beantwoord aan de vraag die er vanuit burgers worden gesteld en of deze al niet bestaat. Ontbreekt er bijvoorbeeld een bepaalde voorziening? Aan de hand daarvan kunnen we bepalen of wij als gemeente hierin gaan faciliteren. Maar we bekijken ook of de aanvrager van de subsidie wel de juiste partij is om dat te doen. We belonen zuinigheid. Maakt een organisatie in een boekjaar lagere kosten, dan korten we niet 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.
- *Keuze tot PGB.* Wij zien dat de persoonsgebonden budgetten lang niet altijd worden ingezet voor een voorziening in natura maar veeleer voor financiering van oplossingen die mensen op eigen kracht of binnen hun eigen netwerk al vonden. Uit het SCP-onderzoek ‘De opmars van het pgb’ (mei 2011) blijkt dat 43% van de huidige budgethouders er door de regeling toe zijn gebracht publiek gefinancierde zorg te

CONCEPT

gebruiken. Het SCP noemt dit de vraag stimulerende werking van het persoonsgebonden budget. We gaan voorstellen doen om de persoonsgebonden budgetten binnen de Wmo te innoveren zonder het belangrijke principe van keuzevrijheid teniet te doen.

Doelstelling

De eigen kracht van alle burgers ontplooien door de ondersteuning effectief en efficiënt te organiseren. Hof van Twente heeft oog voor innovatieve inbreng van burgers. Burgers hebben gemakkelijk toegang tot eenvoudige diensten en voorzieningen.

Rol gemeente

Het versterken van de civil society vraagt om een gemeente die ruimte geeft aan het eigen initiatief van de burgers en maatschappelijke organisaties. En het weghalen van barrières en belemmeringen die deze initiatieven bemoeilijken en burgers 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 moeten worden genomen. Ook ervaren zij dat de sociale cohesie in hun leefomgeving toeneemt. Deze en andere ontwikkelingen gaan wij stimuleren.

Rol partners

Bedrijven en maatschappelijke fondsen behoren tot het maatschappelijke middenveld (civil society). 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.

Handvatten voor de komende vier jaar!

- Organisaties krijgen de mogelijkheid om mee te denken over de subsidievoorwaarden. Dan wordt duidelijk welke prestaties en resultaten worden verwacht en hoe organisaties op een eenvoudigere en efficiëntere wijze verantwoording kunnen afleggen.
- Om tot verstandige keuzes te komen willen we bij de beoordeling van bestaande en nieuwe initiatieven de volgende uitgangspunten als leidraad hanteren:
  - Op welke participatie- of zorgvraag van burgers is de voorziening een antwoord?
  - Zijn er overlappingen in het voorzieningenpakket op wijkniveau of in de zorgketen(s)?
  - Zitten er hiaten in de ondersteunings- of zorgketen voor individuele burgers of in de sociale kwaliteit van een wijk?
  - In hoeverre is de effectiviteit van een voorziening of dienst aangetoond of beredeneerd?
  - Is preventie mogelijk?
  - Welk resultaat wordt met een voorziening/activiteit bereikt en tegen welke kosten? (eenvoudig waar het kan, speciaal waar het moet!);
  - Laat een voorziening de actie zoveel mogelijk bij de burger(s)?
  - Bevordert ze de onderlinge betrokkenheid van burgers?
  - Is een voorziening/activiteit ook op de AWBZ of de Zorgverzekeringswet te verhalen?
  - Kan de doelgroep of klant de voorziening of activiteit zelf financieren (evt verzekerd)?
  - In hoeverre maakt de activiteit/voorziening het mensen mogelijk zelf initiatieven te nemen? (actief burgerschap);

CONCEPT

  - Is het een slimme combinatie/nieuw arrangement?
  - Welke partij is verantwoordelijk voor het regelen van de voorziening?
- Alternatieven voor subsidie. Als organisaties weten wat hun missie is, wat ze nodig hebben, van wie en welke diensten zij willen bieden, zullen zij meer dan ze gedaan hebben ook aandacht moeten hebben voor andere financieringsbronnen. Fondsenwerving in de breedste zin van het woord dus. Ook hebben bedrijven, maatschappelijke organisaties en de eigen achterban al dan niet iets te bieden. Te denken valt aan sponsoring maar ook menskracht, goederen, diensten, kennis en netwerken kunnen uitstekend van dienst zijn.

CONCEPT

5 De praktische uitvoering

5.1 Inleiding

In de hoofdstukken 2, 3 en 4 is aangegeven hoe wij tegen een nieuw Wmo-beleid aankijken. Er zijn uitgangspunten geformuleerd die wij in de komende periode belangrijk vinden. Vervolgens zijn er vijf programmalijnen gepresenteerd die inhoud geven aan de uitgangspunten. In dit hoofdstuk wordt concretere invulling gegeven aan de programmalijnen door vijf programmaplannen te schetsen. In deze programmaplannen geven wij kort weer wat onze ambitie is en welke acties en resultaten wij willen zien in de aankomende periode. Tevens zijn de projecten genoemd die zich specifiek richten op de in het programmaplan genoemde ambitie, acties en resultaten.

5.2 De vijf programmaplannen

5.2.1 Eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid

Ambitie

Burgers ervaren dat ze door gebruik van de eigen kracht in staat zijn verantwoordelijkheid te nemen. Zij nemen het heft weer in eigen hand en weten wat ze willen. Burgers hoeven niet te kiezen tussen een bestaand aanbod wat hen kan helpen. Maatschappelijke en professionele organisaties luisteren naar de burger welk aanbod het beste binnen de mogelijkheden en kracht van deze burger past. De burger neemt ook zelf verantwoordelijkheid van het resultaat van dit aanbod.

Acties

- Bij een hulpvraag van burgers om ondersteuning zullen burgers gestimuleerd worden om zelf aan te geven wat ze daarin gaan leveren. Dit gaan we realiseren door de methodiek van *het gesprek* verder uit te rollen naar maatschappelijke- en welzijnsorganisaties, ouderenadviseurs, jongerenwerkers, wijkagenten, professionele (hulp)organisaties, etc.
- Maatschappelijke (welzijns-)organisaties zullen in samenwerking met elkaar volledige informatie en advies geven aan de burgers, zodat de burger niet versnippert zijn informatie krijgt die hij nodig heeft of kan hebben. Dit gaan we realiseren door organisaties afspraken met elkaar te laten maken voor wat betreft: de procesgang, de administratie, de huisvesting en het samenwerkingsmodel.
- Samenwerking tussen Scala, SIZ, SWO en AMW op inhoudelijk en organisatorisch vlak vormgeven, mogelijkheid van één welzijnsstichting in beeld brengen.
- Aan professionele en maatschappelijke organisaties heldere opdrachten meegegeven betreffende de binding en begeleiding van vrijwilligers en mantelzorgers.
- Mantelzorgondersteuning uitbreiden. Ondersteuning van de mantelzorgers wordt uitgevoerd volgens de *acht basisfuncties* mantelzorg. Deze bestaan uit: informatie, advies en begeleiding, emotionele steun, educatie, praktische hulp, respijtzorg, financiële tegemoetkoming en materiële hulp.
- Professionele en maatschappelijke organisaties wordt gevraagd om aan te geven wat zij onze burgers kunnen bieden om de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid te vergroten. Dit aanbod en de resultaten daarvan worden in de te maken subsidie- of inkoopafspraken vastgelegd.

CONCEPT

Resultaten
- Burgers benutten hun mogelijkheden optimaal, ook wanneer zij kwetsbaar zijn.
- Burgers krijgen hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers waardoor zij hun bijdrage kunnen leveren.
- Vrijwilligers en mantelzorgers krijgen hulp van maatschappelijke en professionele organisaties om hun bijdrage te kunnen blijven leveren.
- Maatschappelijke organisaties zijn betrokken bij de burgers door goed te luisteren naar wat de burger zelf kan. Hierbij leggen zij de regie van de oplossingsrichting -zoveel als mogelijk- bij de burger.

Projecten
- *De Kanteling.* Het gesprek, uitrollen van het gesprek naar maatschappelijke- en welzijnsorganisaties, vrijwilligers, wijkagent, professionele hulpverleners, etc
- *Onderzoek Samenwerking welzijnsinstellingen*. Onder regie van de gemeente zal worden gestreefd naar een optimale samenwerking tussen instellingen die preventief werkzaam zijn op het gebied van zorg en welzijn.

5.2.2 Zelfredzaamheid

Ambitie
Binnen de eigen buurt of wijk kunnen burgers met onderlinge hulp en voldoende, passend aanbod zo lang en zo zelfstandig mogelijk participeren en functioneren.

Acties
- Samenwerking met maatschappelijke partnerorganisaties (SWO, MEE Twente en SIZT) verder verstevigen om de filosofie van de eigen kracht, de eigen verantwoordelijk en zelfredzaamheid van het individu uit te dragen.
- Maatschappelijke (welzijns-)organisaties gaan zich toeleggen op signaleren, faciliteren en verbinden. Belangrijk uitgangspunt bij de te bieden ondersteuning is dat er eerst aandacht is voor de eigen kracht en de mogelijkheid om zo snel mogelijk weer zelfstandig (eventueel met behulp van het eigen sociale netwerk) te functioneren en zelfredzaam te zijn. Mocht dit niet aanwezig of onvoldoende aanwezig zijn, dan kan (tijdelijk) gebruik worden gemaakt van de capaciteiten van de maatschappelijke (welzijns)organisaties. In de subsidieafspraken met deze organisaties worden hierover afspraken gemaakt.
- Verenigings- en sportverbanden zetten zich breed in (o.a. met buurtsportcoaches) voor multifunctionele doeleinden. Innovatieve initiatieven worden gestimuleerd, zoals de combinatie van dagbesteding voor ouderen/gehandicapten en (sport-)accommodaties, verbinding van jeugd- en ouderenactiviteiten, natuurlijke ontmoetingsplekken laten ontstaan voor gehandicapten en niet gehandicapten, werkenden en werkzoekenden, oud en jong, etc.
- Weten wat er leeft en speelt, stimuleren van nieuwe, lokale vrijwilligersinitiatieven gericht op zorg, werk, gezondheid en leefbaarheid.
- Buurtbemiddelingsproject monitoren.
- Met het instellen van wijkserviceteams worden (zorg)problemen vroegtijdig gesignaleerd waarna deze met de burgers worden opgelost of waar de burgers geadviseerd wordt hoe ze deze zelf kunnen aanpakken. In de wijkserviceteams hebben partners zitting uit de domeinen: zorg, wonen en welzijn, eventueel aangevuld met de politie (wijkagent).

CONCEPT

- De gemeente heeft de rol van regievoerder in de wijkserviceteams. In de aankomende periode gaan we onderzoeken wie deze functie vanuit de gemeente het beste op zich kan nemen. Te denken valt aan de participatie in deze wijkserviceteams van een wijkcoördinator, een procesmanager, een wmo-consulent of anderszins.
- Onderzoek doen naar nieuwe functies zoals de wijkbeheerder of een frontliniewerker. Frontliniewerkers kunnen helpen om de zaak niet helemaal uit de hand te laten lopen, mensen meer bij elkaar te brengen. Frontliniewerkers kunnen, als het goed is zien en horen wat er aan de hand is, wat er gedaan moet worden en nagaan wie daar het meest geschikt voor is. Zij zien de kracht van burgers, van verenigingen, van informele netwerken, van informele zorg, van kerken, van winkeliers, van jongeren en ouderen. Zij zijn de partner en bondgenoot van de actieve burger en partner en ondersteuner van die burgers die niet in staat zijn om volledig op eigen kracht hun recht te halen en te krijgen. En soms zijn ze degenen die ingrijpen als de verhoudingen of het gedrag uit de hand loopt, dragen ze bij aan veiligheid en leefbaarheid.

<u>Resultaten</u>

- Burgers maken onderdeel uit van sociale verbanden (gezin, vrienden, buurt, school, werk, sportvereniging) waar ze ook een bijdrage aan leveren (coproducent).
- Burgers kunnen langer actief zijn in de maatschappij, wat leidt tot een hogere kwaliteit van leven, minder eenzaamheid en een sterkere sociale cohesie.
- Er zijn nieuwe initiatieven ontstaan van samenwerking tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilligers en maatschappelijke organisaties die resultaten opleveren als het gaat om zorg, werk, gezondheid en leefbaarheid.
- Door nieuwe verbindingen en netwerken kan vroegtijdig gesignaleerd worden binnen wijken en buurten waardoor eenvoudige problematiek direct wordt opgepakt.
- Het gesprek is geïntegreerd in de werkwijzen van consulenten en maatschappelijke organisaties.
- Het gesprek bewijst dat burgers de regie kunnen nemen om zelfredzaam te zijn.
- Door de inzet op activering van alle burgers, met behulp van vrijwilligers, is de verwachting dat de algehele fysieke en psychische gezondheid van burgers stijgt, waardoor het beroep op zorg afneemt.

<u>Projecten</u>

- *De Kanteling*. Het gesprek versterken en implementeren door Wmo-consulenten in samenwerking met maatschappelijke partnerorganisaties (SWO, SIZT en MEE Twente).
- *Woonservicegebieden*. Inrichten van wijkserviceteams in vast te stellen woonservicegebieden, inzet van buurtbemiddeling, generen van bekendheid van alles wat er al is, zoals: wijkserviceteams, aanbod algemeen maatschappelijke voorzieningen en diensten, allochtonenspreekuur; integrale wijkaanpak.
- *Project de Pothoek*. Het project van buurtschap de Pothoek wordt gekenmerkt door een buurtgerichte aanpak met eigen kracht en zelfregulatie als kern. Resultaat is een hulpstructuur in buurtschap de Pothoek die goed aangesloten is op de maatschappelijke en professionele organisaties. De communicatie en verbindingen in de buurt worden door een projectteam in de buurt zelf verzorgd, zodanig dat de onderlinge hulp en dienstverlening effectief gereguleerd wordt, knelpunten vroegtijdig gesignaleerd worden en de verbindingen met de maatschappelijke organisaties soepel en effectief tot stand worden gebracht.

CONCEPT

- *Buurtsportcoach*. Buurtsportcoaches worden ingezet om een impuls te geven aan sporten en bewegen, waarbij wordt samengewerkt tussen sport(verenigingen) met bijvoorbeeld onderwijs, zorg of kinderopvang.

5.2.3 Maatschappelijke welzijnsvoorzieningen

Ambitie

Door te voorzien in de ondersteuningsvraag met een actieve samenhang van diensten en voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, kunnen burgers langer zelfstandig blijven wonen en participeren in de samenleving.

Acties

- Informatie over wonen, welzijn en zorg is voldoende beschikbaar en toegankelijk.
- Bewustwording over de mogelijkheden van domotica stimuleren, in samenwerking met zorgorganisaties en woningcorporaties.
- Stimuleren levensloopbestendig wonen middels informatieverstrekking en voorlichting en aansluiting op de provinciale aanpak: ‘Lang zult u wonen’.
- De ontwikkeling en realisatie van hulpdiensten (klusjes, boodschappen, vervoer) en laagdrempelige diensten en voorzieningen stimuleren. Eventueel verdere afstemming en aansluiting op het in Hof van Twente bestaande BOB (= Buurtonderhoudsbedrijf) waar werkzoekenden middels maatschappelijk nuttige activiteiten weer op weg geholpen worden naar een betaalde baan.
- Realiseren van een infrastructuur waar diverse voorzieningen, diensten en activiteiten aangeboden of georganiseerd kunnen worden op het gebied van ontmoeting, dagactiviteiten, informele zorg, praktische en huishoudelijke diensten, gezondheidsdiensten, informatie en vervoer.
- Investeren in het opleiden van deskundigen die de zelfregulerende gemeente in goede banen leiden en die vrijwilligers en burgers ondersteunen in hun initiatieven.

Resultaten

- Burgers stappen niet zo snel meer naar de gemeente voor de ondersteuning. De toegang tot ondersteuning is in de eigen wijk toegankelijk. Maatschappelijke organisaties vervullen hierin een centrale rol. Zij verwijzen naar maatschappelijke diensten en voorzieningen die aanwezig zijn.
- Er is een samenhangend en toegankelijke ondersteunings- of zorgaanbod aanwezig, die persoons- of gezinsgericht aangeboden worden.
- Burgers kunnen langer in de eigen woning wonen of (indien zij niet in hun eigen woning kunnen blijven wonen) langer in de eigen buurt wonen.
- Daar waar de burgerinitiatieven of maatschappelijke diensten en voorzieningen niet toereikend zijn, kan de gemeente individuele voorzieningen of persoonsgebonden budgetten verstrekken.
- Doordat de zorg en ondersteuning grotendeels door de burgers zelf georganiseerd en betaald wordt, bespaart de gemeente kosten op individuele voorzieningen.

Projecten:

- *De Kanteling*. Toegang tot Wmo voorzieningen wordt beperkt. Toegang tot maatschappelijke welzijnsvoorzieningen wordt verbreed. Daar waar eerst een indicatie voor een individuele voorziening nodig was, wordt deze nu algemeen toegankelijk

CONCEPT

gemaakt voor iedereen, eventueel met betaling van een eigen bijdrage. Te denken valt aan: hulp bij het huishouden, klusdiensten in en om huis, strijkservice en kleine woonvoorzieningen, scootmobielpool bij verpleeghuizen.
- *Woonservicegebieden*. Toegankelijkheid openbare ruimte, bereikbaarheid dagelijkse voorzieningen, levensloopbestendige woningen of woningen die geschikt zijn voor zorgbehoevenden in het aanbod van de sociale huurwoningen.

5.2.4 Aandacht voor speciale doelgroepen

Ambitie

Daar waar ondersteuning vanuit de eigen leefomgeving of maatschappelijke organisaties niet meer toereikend is of in die situaties waar een probleem (alcoholverslaving, verwaarlozing, schulden, zorgmijders, overlast voor de omgeving) is geëscaleerd, is er een team van professionals die in afstemming met elkaar een sluitende aanpak van ondersteuning organiseren.

Acties

- De inzet van de gemeente is er in eerste instantie op gericht om de samenleving te ondersteunen het probleem zelf op te lossen. De gemeente neemt de regie om verbindingen te leggen en partijen bij elkaar te brengen, de gemeente neemt hierin niet de verantwoordelijkheid over. Afhankelijk van de aard en de ernst van het probleem, zal de gemeente de regie nemen om in meer of mindere mate actie te ondernemen.
- Ontwikkeling van preventieactiviteiten in samenwerking met professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties, op basis van onderzoeksgegevens en ervaringsfeiten. Dit kunnen initiatieven zijn die te maken hebben met bewegen en gezond eten, voorlichting over verslavingen, activiteiten gericht op het voorkomen van eenzaamheid.
- Met behulp van voorlichting worden burgers geïnformeerd over hoe om te gaan met signalen dat iemand in de problemen dreigt te raken.
- Signalering van burgers in de problemen, door woningbouwverenigingen, kerken en professionals in zorg, welzijn en politie is belangrijk. Deze signalen kunnen via de wijkserviceteams hun weg vinden..
- We intensiveren het contact met de netwerken rond professionals en maatschappelijke organisaties in de verschillende kernen van Hof van Twente om in een zo vroeg mogelijk stadium burgers beter te ondersteunen. Vroegtijdige aanpak is belangrijk om problemen, schulden, etc. niet te laten groeien tot onhanteerbare hoogte
- Het er-op-af gaan is gericht op burgers die, ondanks de aanwezige hulp zich niet weten te redden of niet om hulp of ondersteuning vragen.
- De procesmanager zorgt ervoor dat professionals (aanbieders van zorg en ondersteuning) in de zorgstructuur met één samenwerkingsconcept komen voor de aanpak van de problematiek.
- De procesmanager regisseert het proces volgens de afgesproken werkwijze: vraaggericht in plaats van aanbodgericht; versterken van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid; vergroten van de weerbaarheid; realisatie van zelfredzaamheid; één huishouden (of cliëntsysteem), één plan, één regisseur; regisseur met mandaat; inzet van generalisten en tenslotte multidisciplinaire inzet in teams.

CONCEPT

Resultaten

- Er is een heldere structuur van signaleren, toeleiding, ondersteuning en aanpak van burgers die dreigen buiten de boot te vallen.
- Binnen de wijkserviceteams wordt gesignaleerd als een burger in de problemen raakt.
- Maatschappelijke organisaties werken 'outreachend' door burgers te bezoeken en de problemen in kaart te brengen en hulp te bieden bij het zoeken van een oplossing.
- Alle burgers hebben onderdak, een inkomen en sociale contacten. Zodra op een van deze terreinen een probleem ontstaat kan men terecht bij een van de maatschappelijke organisaties uit de wijkserviceteams. Men kan hier terecht voor hulp (als men er zelf niet meer uitkomt) of men wil ergens aan deelnemen (bijvoorbeeld activiteiten in het buurthuis).
- Indien de maatschappelijke organisaties geen ondersteuning kunnen bieden, wordt de burger verder geleid naar het zorgstructuur van professionals.
- De inzet van de beschikbare financiële middelen verschuift: er is minder budget voor de opvang en meer middelen voor preventie en participatie. We zetten in op de programmaplannen 1, 2 en 3.

Projecten

- *Project Lokale Zorgstructuur* (0 tot 100 jaar), waarin afspraken, overlegvormen en werkwijzen zijn opgenomen die ervoor zorgen dat mensen in meervoudige probleemsituaties zo vroeg mogelijk opgespoord worden en ondersteund worden naar een zo zelfredzaam mogelijk functioneren.
- *Pilot Diepenheim*. In deze pilot situatie wordt de samenwerking tussen de nulde lijns (maatschappelijke jeugdorganisaties), eerste lijns (huisartsen) en tweede lijn (gespecialiseerde jeugdzorg) versterkt. Dit is een project wat verder uitgewerkt zal worden in de plannen rondom de transitie jeugdzorg.

5.2.5 Minder regels, betere dienstverlening

Ambitie

De gemeente zorgt dat regelgeving de initiatieven ten behoeve van de ambities van de programmaplannen niet in de weg staan.

Acties

- Ondersteunen van activiteiten die door burgers zelf gestart zijn, omdat zij belang hechten aan deze activiteiten of omdat deze een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de omgeving of van de samenleving als geheel.
- Inspelen op de trend dat de producten- en dienstenmarkt van zorg en welzijn open staat voor zowel profit als non-profit aanbieders. De grenzen tussen profit en non-profit aanbieders zal snel vervagen. In omvang zal op deze manier vermoedelijk 80% van zorg en welzijn via de markt gaan plaatsvinden.
- Samenwerking met partners wonen, welzijn en zorg biedt meer kansen tot een efficiënte en integrale aanpak van problemen
- Het vrijwilligerswerk stimuleren door hier voorwaarde scheppend op in te zetten bij de te maken afspraken met organisaties. Vrijwilligersorganisaties op welzijn en zorggebied melden dat hun vrijwilligersbestand sterk vergrijst. Het blijkt moeilijk om bestuursleden te vinden. De vraag is of er op termijn voldoende vrijwilligers zijn om activiteiten te organiseren en hulp te bieden aan mensen met een beperking.

CONCEPT

- Onderzoek naar mogelijkheden van bundeling van verschillende subsidieregelingen op wijkniveau. Bijvoorbeeld het bundelen van subsidies op het gebied van participatie en leefbaarheid tot één eenvoudige regeling. De toekenning vindt plaats op wijkniveau. Hierdoor kan meer maatwerk op worden geboden.
- Alle informatie over vergunningen en subsidies worden overzichtelijk op de gemeentelijke website te zetten. Daarmee is dit voor vrijwilligers, organisaties en bedrijven duidelijker. Daarnaast onderzoeken we of enkele vergunningen omgezet kunnen worden in een meldingsplicht. Te denken valt aan rommelmarkten, buurtfeesten, open dagen en straatbarbecues. Dat betekent dat mensen zes weken van tevoren een formulier invullen waarop ze hun evenement melden. Vanuit de gemeente checken we alleen nog of er problemen kunnen ontstaan. Maar in principe krijgen ze toestemming, inclusief een schets van hoe ze de straat kunnen afzetten.
- Fondsenwerving in de breedste zin van het woord.

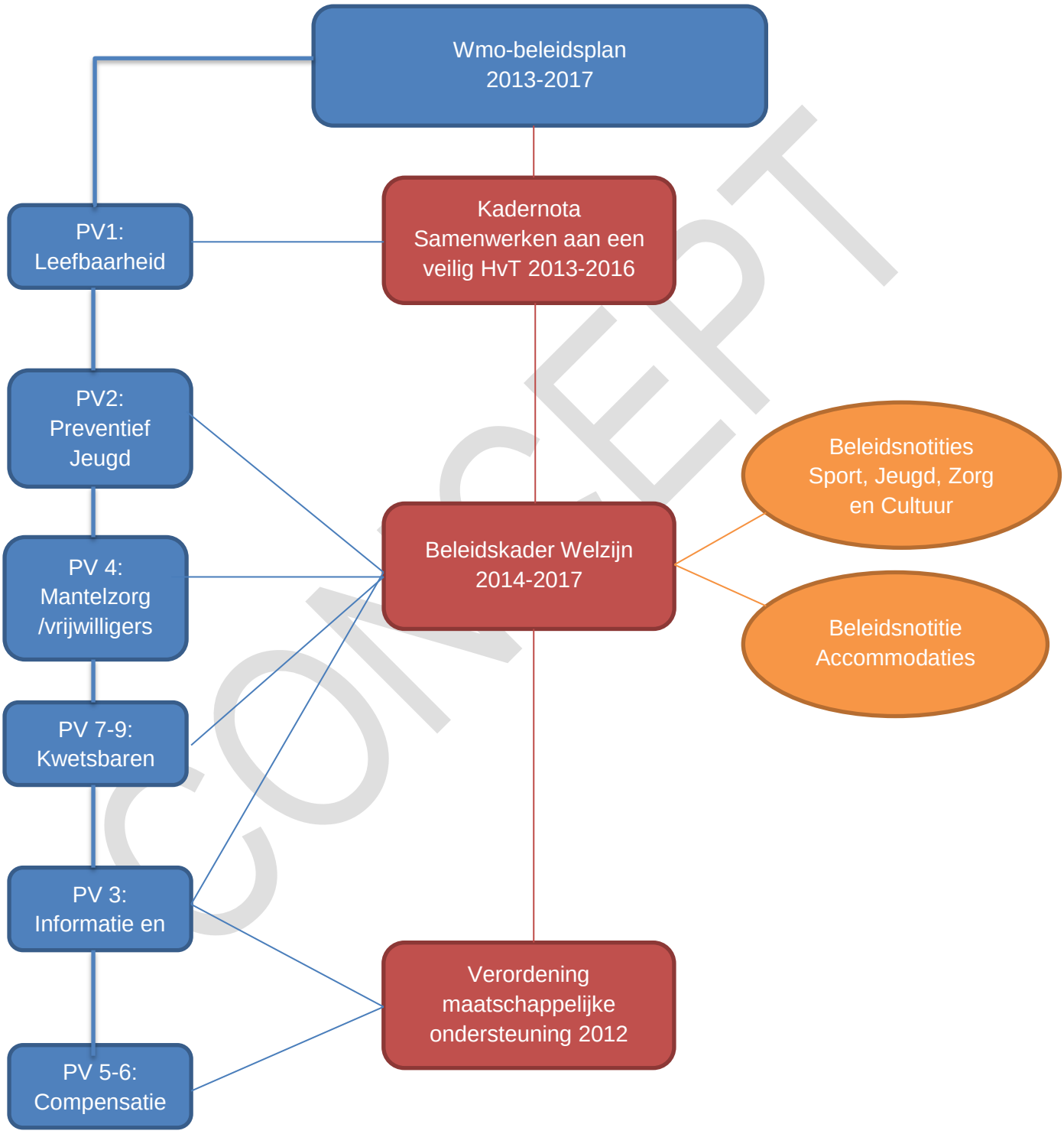
Resultaten
- Effectieve en efficiënte werkwijze als het gaat om de subsidiering en inkoop van algemene diensten en voorzieningen.
- Vereenvoudigde regelgeving op tal van terreinen ten behoeve van genoemde ambities en doelstellingen in dit Wmo-beleidsplan.

Projecten
- *Project Herijking Welzijnsbeleid*. De basis voor het toekomstig welzijnswerk is neergelegd in het Beleidskader Welzijn. Hierin zijn de kaders gesteld voor het welzijnsbeleid voor de periode 2014-2017. De visie en ambities op het gebied van sport, cultuur, zorg en jeugd zijn hierin vastgelegd en vertaald naar uitgangspunten voor het nieuwe beleid.
- *Beleidsnotities jeugd, sport, zorg, accommodaties en kunst & cultuur*. Deze notities beschrijven hoe de verdere invulling op de diverse beleidsterreinen vormgegeven wordt. De notities bouwen voort op het Beleidskader Welzijn en maken inzichtelijk hoe de visies en ambities vertaald gaan worden in concrete acties.

CONCEPT

6 Bijlagen

6.1 Organogram van beleidsdocumenten



CONCEPT

6.2 Factsheet "Bruggen Slaan"[s]

Regeerakkoord VVD-PvdA, 29 oktober 2012 (toegespitst op de decentralisaties)

Algemeen
- Eén budget voor de taken die naar de gemeenten overgeheveld worden: werk, begeleiding en jeugd
- Eén coördinerend bewindspersoon
- Eén gezin, één plan, één regisseur
- Gemeenten krijgen ruime beleidsvrijheid voor de concrete invulling van de gedecentraliseerde voorzieningen
- Uitwerking van de drie decentralisaties naar een toekomstbeeld met louter 100.000+ gemeenten

Jeugd
- Volledige decentralisatie, inclusief de jeugd GGZ
- De doelmatigheidskorting is opgehoogd tot 450 miljoen (15% van het budget) miv 2017
- Gemeentelijke beleidsvrijheid wordt vastgelegd in nieuwe Jeugdwet
- Consultatiebureaus leiden risicokinderen door naar VVE: sluitende samenwerking tussen gemeenten en scholen om taalachterstanden weg te werken

AWBZ/Wmo
- Recht op dagbesteding in de AWBZ vervalt miv 2014, recht op persoonlijke verzorging wordt beperkt miv 2014
- Decentralisatie van de extramurale begeleiding en de persoonlijke verzorging uit de AWBZ naar de Wmo, miv 2015, structurele besparing hierdoor 1,7 miljard
- Zeer ruime beleidsvrijheid voor gemeenten bij de invulling van decentralisatie
- Huishoudelijke hulp (Wmo) wordt inkomensafhankelijk miv 2015. Voor nieuwe gevallen al miv 2014. Besparing 1,1 miljard; resterend budget (25%) tbv maatwerkregeling
- Schrappen ZZP 4 (scheiden wonen/zorg) miv 2016, cliënten naar gemeenten voor begeleiding, ondersteuning en verzorging
- Verdere inkrimping van de AWBZ door: langdurige GGZ naar Zvw miv 2015; verpleging naar Zvw miv 2015
- Resteert romp-AWBZ over voor intramurale zorg voor gehandicapten en ouderen met een zware zorgvraag (ZZP 5 en hoger) met budgetplafond
- Vanaf 2015 investeringen in extra wijkverpleegkundigen (tot 250 miljoen in 2017)

Participatiewet
- Integratie van de Wwb, WsW en een deel van de Wajong in 'Participatiewet', met extra structurele bezuiniging van 1,8 miljard
- Verschillen tov WWnV:
    - geen herbeoordeling Wajong noch verlaging uitkering; oud Wajong blijft in stand, nieuw Wajong alleen voor volledig en duurzaam arbeidsongeschiktheid
    - huidig SW op slot/ sterfhuisconstructie per 2014

[s] Geschreven door: Frans Vos (BMC) / Nico Dam (HHM).

CONCEPT

    - beschut werken mogelijk; volume op termijn maximaal 30.000 mensen voor 100% WML
    - continuering loondispensatie en loonwaarde, maar wijze waarop dit wordt bepaald volgt na evaluatie pilot
    - efficiencykorting op SW uitgesmeerd over 6 jaar
    - extra doelmatigheidswinst op P budget 40, 90, 140, 190 miljoen vanaf 2014
- Onderste loonschalen worden open gesteld voor flexwerkers waardoor schoonmakers/ catering etc. weer in vaste dienst kunnen worden genomen
- Quotum arbeidsgehandicapten: 5% van personeelsbestand is arbeidsgehandicapt bij bedrijven > 25 personeelsbestand

Bijstand

- De toeslag voor alleenstaande ouderen (20% WML) vervalt, opbrengst 400 miljoen
- De huishoudinkomenstoets wordt vervangen door een huishouduitkeringentoets. Deze toets voorkomt dat meerdere uitkeringen in een huishouden worden verstrekt die samen meer dan de norm van een echtpaar omvatten.
- De arbeids- en re-integratieplicht gaat voor iedereen gelden, evenals de plicht tot tegenprestatie: geen vrijblijvendheid van de kant van de gemeente, maar eveneens een verplichting
- Budget voor bijzondere bijstand wordt met 100 miljoen verhoogd

Overig

Gemeenten krijgen sterkere rol richting corporaties

CONCEPT

6.3 De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (WNS)

De Wmo gaat uit van resultaat in plaats van verzekerd recht. De eigen kracht en mogelijkheden van burgers tellen mee. Deze benadering is inmiddels breed bekend als de gekantelde aanpak. Welzijn Nieuwe Stijl duidt op de vernieuwing bij welzijnsinstellingen en bij hun samenwerking met gemeenten. Vooral het verbeteren van de (sturings)relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen en de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk kunnen een extra impuls gebruiken. Onderstaand zijn de acht bakens genoemd die bedoeld zijn om richting te geven aan het denken, het discussiëren en het maken van afspraken tussen alle de betrokkenen en tenslotte de uitvoering daarvan. Voor de welzijnsinstellingen geven ze de gewenste richting aan voor het verbeteren van de kwaliteit en de professionaliteit. Het gaat dan steeds om de professionaliteit in relatie tot de burger. Voor de gemeenten fungeren ze als ijkpunten waaraan opdrachten aan uitvoerende organisaties kunnen worden getoetst alsmede hun handelen na het verlenen van de opdracht.

De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl:
De eerste twee bakens zijn gericht op de vraaganalyse. Baken 3, 4 en 5 hebben te maken met de organisatie van het aanbod. Baken 6 en 7 geven richting aan de werkwijze. Het laatste baken is een randvoorwaarde.

1. Gericht op de vraag achter de vraag;

De essentie van vraaggericht werken is er veel meer in gelegen om – samen met de burger(s) – op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. Daarom dient ook de houding bij de aanbodzijde te veranderen. Van professionals wordt een open houding gevraagd. Zij moeten anders gaan luisteren naar hun cliënten, hun deelnemers, de wijk. Een verstandhouding waarin de burgers zich begrepen en serieus genomen voelen, is de goede basis om samen naar mogelijkheden en alternatieven te zoeken.

2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger;

Te snel wordt voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, zijn netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelf oplossend vermogen. Ook voor mensen met beperkingen geldt dat zij meer eigen kracht bezitten dan hun naasten en instanties soms vermoeden. De vrouw in de rolstoel kan de drijvende kracht zijn in de vrijwilligerscentrale. Hoe ver je ook afstaat van de reguliere arbeidsmarkt, er is in het buurthuis goed werk te doen. Het naar boven halen van kwaliteiten en talenten, mensen aanspreken op dat wat hen enthousiast maakt, grenzen van eigen kunnen durven verleggen, dát zijn heel basale professionele handelingen. Het geeft burgers de kans om hun mogelijkheden te verruimen, maar ook de kans om gewaardeerd te worden voor de dingen die zij kunnen.

3. Direct er op af;

Aan het ene eind van het continuüm zijn er mensen die ondersteuning claimen, aan het andere eind zijn er mensen die zorg mijden. Het gaat bij de zogenoemde zorgmijders om mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al heel lang vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen of verslavingsgedrag vertonen. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen.

CONCEPT

4. Formeel en informeel in optimale verhouding;
Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

5. Doordachte balans van collectief en individueel;
De financiering van individuele oplossingen voor problemen van burgers in onze verzorgingsstaat komt steeds meer onder druk te staan. Mensen zijn gewend geraakt aan het recht op individuele voorzieningen. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis.

6. Integraal werken;
De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. De burgers die bij de gemeente, hebben meestal problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat vaak om meerdere problemen tegelijk, die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in zijn gezin heeft, ziet hij dat als een ongedeeld vraagstuk.
Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever én regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is en naar welke resultaten wordt toegewerkt.

8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.
Professionals ‘Nieuwe Stijl’ staan midden in de samenleving. Zij communiceren adequaat met collega’s van de eigen organisatie, met vrijwilligers en met partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, naar de doelgroep toegaan, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om nauwkeurige afstemming wie wat precies doet.

CONCEPT

6.4 Literatuurlijst

1 Wmo *De Kanteling*, Hof van Twente, KWIZ Groningen, januari 2012

2 Twentse gezondheidsverkenning. *Gezondheid op de rails*. GGD Regio Twente, november 2011.

3 E-movo 2011/2012. *Gezondheid, welzijn en leefstijl van jongeren in gemeente Hof van Twente.* GGD, mei 2012

4 Leefbaarheidsonderzoek Hof van Twente. *Een onderzoek naar de beleving van leefbaarheid in de kernen van de gemeente Hof van Twente*, maart 2011

5 Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010. *Mantelzorgers gemeente Hof van Twente*. SGBO Benchmarking. Den Haag 2012

6 Scenario's voor de invulling van de Kanteling. Scio Consult, Deventer juli 2012

7 Benchmark Wmo-2012. Basisbenchmark 2011, SGBO juni 2012

8 Monitor dakloosheid en chronische verslavingsproblematiek. INTRAVAL, Enschede 2011

9 Monitor 2011 Veelplegers Twente, INTRAVAL, Enschede 2011

10 Monitor begeleid wonen en bemoeizorg, INTRAVAL, Enschede 2011

11 Regionaal Kompas Twente. INTRAVAL, Groningen-Rotterdam 2008

CONCEPT