

MEERJARENBELEIDSPLAN WMO 2008-2011

Voorwoord

1. Voortbouwen op de Keuzenota	5
1.1 Inleiding	
1.2 De Wmo dicht bij huis	
1.3 Relatie met de Krachtwijken	
2. De gemeente als regisseur	7
2.1 Inleiding	
2.2 Beleidsregie	
3. Meedoen	9
3.1 Inleiding	
3.2 Uitgangssituatie	
3.3 Innovatie: Wmo in de komende vier jaar	
3.4 Uitvoering beleidsplan in 2008	
4. Toegang	17
4.1 Inleiding	
4.2 Uitgangssituatie	
4.3 Innovatie: Wmo in de komende vier jaar	
4.4 Uitvoering beleidsplan in 2008	
5. Vraaggericht in samenhang	21
5.1 Inleiding	
5.2 Individuele voorzieningen	
5.3 Algemene voorzieningen	
5.4 Cliëntondersteuning	
5.5 Jeugd: ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden	
5.6 Maatschappelijke Zorg	
5.7 Uitvoering beleidsplan in 2008	
6. Verantwoording, onderzoek en monitoring	33
6.1 Horizontale verantwoording staat voorop	
6.2 Onderzoek en monitoring	
6.3 Uitvoering beleidsplan in 2008	
7. Financiën Wmo	35
7.1 Inpassing Wmo in de huidige begrotingsstructuur	
7.2 Innovatiefonds Maatschappelijke Ondersteuning	
7.3 Financiële bandbreedte Wmo	
7.4 Ontwikkelingen rijksbudgetten en uitgaven Wmo	
7.5 Wijkgerichte toegang Wmo	
7.6 Financiële consequenties nieuw beleid Wmo	

Nawoord

Arnhem, 26 november 2007

VOORWOORD

Voor u ligt het Arnhemse beleidsplan Wmo voor de periode 2008-2011.

In dit plan ligt het accent op duurzame vernieuwing en het verbeteren van de samenhang op het gebied van welzijn, zorg en wonen. Onze boodschap is dat het in de Wmo draait om samenhang, om het verbinden en koppelen van alle betrokken partijen. Wij zetten al onze energie in op het vinden van nieuwe vormen van samenwerking en dienstverlening.

Met dit beleidsplan gaan we een impuls geven aan die zaken die we tot de kern van de Wmo rekenen:

- meedoen
- vraaggericht in samenhang
- toegankelijke zorg en ondersteuning voor iedereen

Het is en blijft onze ambitie om te bewerkstellingen dat iedereen die mee wil doen, ook kan meedoen.

Dit beleidsplan is tot stand gekomen met de betrokkenheid en de inbreng van burgers, cliënten en aanbieders van welzijn, zorg en wonen. In vele bijeenkomsten zijn deze groepen uit de Arnhemse samenleving bereid geweest om met ons mee te denken, ideeën, wensen en suggesties in te brengen en waar nodig ook kritisch te zijn als het gaat om de huidige situatie van de dienstverlening aan de burger op het brede Wmo- beleidsterrein. We mogen dan ook stellen dat ons Wmo- meerjarenbeleidsplan 2008-2011 samen met 'de stad' is ontwikkeld en daarmee een echt Arnhems plan is geworden.

Dit beleidsplan is een dynamisch en open verhaal. We beseffen dat de wereld niet stil staat vanaf het moment dat deze tekst is geschreven. We willen daarom het beleidsplan graag beschouwen als een streefbeeld waarin onze Wmo- doelen en speerpunten voor de periode 2008-2011 zijn geformuleerd en waarin voor het jaar 2008 een aantal concreet te realiseren actiepunten zijn opgenomen.

Het is de bedoeling om in de tweede helft van 2008 de voorgenomen acties voor de jaren 2009 en verder te bepalen. Ook dat zullen we weer doen in overleg met alle betrokken partijen, die zo hun ervaringen met ons kunnen delen, met steeds weer hetzelfde doel: doen we voor onze burgers en klanten de goede dingen en doen we de die dingen goed. We, dat wil zeggen de gemeente samen met alle betrokken partijen die diensten en producten leveren op het gebied van welzijn, zorg en wonen.

De Wmo vraagt om flexibiliteit en creativiteit van alle betrokkenen. Het waar nodig aanpassen van gebruikelijke werkwijzen en methoden, het zorgen voor samenhang en overzichtelijkheid van voorzieningen, het flexibel kunnen inzetten van middelen. Ook is er bereidheid nodig om in het belang van de klant over de eigen grenzen en belangen heen te kijken. We willen graag vormen van samenwerking vinden die voor de klant bijdragen aan toegankelijkheid van voorzieningen, minder bureaucratie en een betere cliëntondersteuning. Daarom worden voorstellen gedaan voor ketenregie, toegankelijkheid dicht bij huis en vereenvoudiging van procedures.

Als wethouder Wmo ben ik trots op wat al is bereikt. De ambitie is hoog en dat betekent dat ons nog veel te doen staat. We doen dat met een duidelijk beeld voor ogen: iedereen in onze stad doet mee en doet er toe!

Barth van Eeten,

wethouder Wmo

1. VOORTBOUWEN OP DE KEUZENOTA

1.1 Inleiding

Op 28 mei 2007 is de Arnhemse keuzenota Wmo 'Beter welzijn geeft minder zorg' door de gemeenteraad vastgesteld als richtinggevend kader voor de uitwerking van ons Meerjarenbeleidsplan Wmo 2008-2011. In de Keuzenota is bevestigd dat we de Wmo een nauwe relatie heeft met de vier thema's van onze maatschappelijke visie Stad in Balans: sociale cohesie, integratie, veiligheid en tegengaan van de tweedeling in de stad.

Het meerjarenbeleidsplan is dan ook te beschouwen als een uitwerkingsspoor van Stad in Balans. Tegelijkertijd is er sprake van een doorontwikkeling van Stad in Balans waarbij de genoemde thema's in speerpunten worden uitgewerkt en lijnen worden ontwikkeld voor de beleidsuitvoering. De relatie tussen Stad in Balans en de uitwerking van de Wmo wordt nauwlettend gevolgd en bewaakt.

De Keuzenota verwoordt de eerder geformuleerde Arnhemse beleidsuitgangspunten voor de Wmo en omschrijft belangrijke passages uit het coalitieakkoord. In de Keuzenota zijn centrale inhoudelijke thema's benoemd, die in dit beleidsplan hun uitwerking vinden in drie kernhoofdstukken namelijk, 'meedoen', 'toegang' en 'vraaggericht in samenhang'. De essentie van de Keuzenota is echter vooral dat de Raad een aantal principiële keuzes heeft gemaakt die maatgevend zijn voor de verdere invulling en uitvoering van ons Wmo-beleid.



Arnhem kiest voor:

Breed: Iedereen doet mee en iedereen doet ertoe

Arnhem ziet de Wmo als een uitstekende kans om samenhang en samenwerking op het gebied van welzijn, zorg en wonen te versterken. Daardoor kunnen we een betere garantie bieden dat zoveel mogelijk Arnhemmers ook echt meedoen.

Kwaliteit door innovatie

Arnhem kiest voor vernieuwend beleid. We willen een budget vrijmaken en iedereen uitnodigen om met eigen en originele plannen te komen. Ook willen we zo min mogelijk regels. En we willen zo min mogelijk geld en tijd besteden aan administratieve zaken. De keuze voor kwaliteit betekent ook dat individueel maatwerk mogelijk is.

Partnerschap met maatschappelijke instellingen onder regie van de gemeente

Arnhem kiest voor partnerschap. Wij willen heel graag samenwerkingsverbanden van aanbieders van welzijn, zorg en wonen bevorderen.

Wij willen met hen meerjarige contracten afsluiten. Dat geeft onze partners meer 'zekerheid'. Dat is vooral belangrijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening aan onze burgers.

Algemeen waar het kan, individueel waar het moet

Arnhem kiest voor algemene voorzieningen waar iedereen makkelijk gebruik van kan maken. Deze voorzieningen bieden wij zoveel mogelijk op wijkniveau aan. Als het aanbod niet toereikend is, kiest Arnhem voor individueel maatwerk bij het ondersteunen van kwetsbare groepen en ook van de mantelzorgers.

Lokaal én regionaal

Naast een lokale invulling van de Wmo kiest Arnhem voor regionale samenwerking. Bij maatschappelijke opvang, vrijwilligersbeleid en mantelzorg zet Arnhem zich –samen met andere regiogemeenten– in voor regionaal beleid. Regionale samenwerking en afstemming tussen ambtenaren en bestuurders staat hierbij voorop. We gaan er van uit dat we veel kunnen leren van elkaars kennis en ervaringen.

1.2 De Wmo dicht bij huis

In het coalitieakkoord en in de keuzenota en vooral ook in onze gesprekken met de wijken, cliëntenorganisaties en aanbieders komt telkens de wijk als centraal begrip naar voren. We hechten groot belang aan de wijk als niveau, waarop meedoen, de organisatie van het meedoen en de toegang tot meedoen gestalte kan krijgen. De wijk als het kader waarbinnen we versterking van de sociale cohesie beogen, onder meer ook door ontmoeting mogelijk te maken.

We realiseren ons daarbij dat nog steeds bij veel organisaties de tendens aanwezig is om – bijvoorbeeld vanwege efficiency- of kwaliteitsredenen- naar grootschaligheid te streven en dat zij om die redenen hun werk stedelijk of regionaal organiseren. *Wijkgericht* werken betekent niet automatisch dat iedere organisatie zich in de wijk moet vestigen of terug naar de wijk moet. Wij verwachten echter wel dat organisaties hun inzet en activiteiten ook op het wijkniveau afstemmen. In de ‘frontoffice’ van organisaties zullen zij moeten aansluiten bij de wijk als de ‘maat’ waarin de burger wordt ondersteund.

De Arnhemse Wmo heeft een sterke wijkgerichte component. We werken dit uit in de hoofdstukken ‘Meedoen’, ‘Toegang’ en ‘Vraaggericht in samenhang’. Voor ‘Meedoen’ betekent dit dat we grote waarde hechten aan het kunnen (blijven) participeren van iedereen en aan de versterking van het actieve burgerschap in de eigen woon- en leefomgeving. Daarbij is het van het grootste belang dat we de ‘Toegang’ tot informatie, advies en cliëntondersteuning ook op wijkniveau versterken. Voor ‘Vraaggericht in samenhang’ houdt dit vooral in dat (keten)aanbod en (keten)samenwerking ook op wijkniveau tot stand moet komen.

1.3 Relatie met de Krachtwijken

Het Rijk heeft in Arnhem vier wijken aangewezen die van probleemwijk tot prachtwijk – of van aandachtswijk naar krachtwijk – worden omgevormd. Het zijn de wijken Klarendal, Presikhaaf-West, Malburgen/ Immerloo en Arnhemse Broek. Wij gaan echter uit van vijf krachtwijken. De wijk Geitenkamp wordt door ons ook gezien als een wijk waar net zoveel moet gebeuren als in de andere krachtwijken.

Tijdens de wijk sessies en de bezoeken van minister Vogelaar aan de vier wijken hebben gemeente en Rijk een fors aantal constatering en gedaan. Op vijf thema's, Wonen, Werken, Leren, Integreren en Veiligheid zal in de komende jaren flink worden geïnvesteerd. In het najaar van 2007 worden hierover definitieve afspraken gemaakt.

Met de wijkgerichte component van de Wmo in Arnhem willen wij zoveel mogelijk aansluiten bij de plannen en acties die in de krachtwijken worden uitgezet. De eerder genoemde Wmo boodschap, namelijk dat het in de Wmo draait om samenhang, om het verbinden en koppelen van alle betrokken partijen, is hier zonder meer van toepassing. Concreet betekent dit dat we bij alle actiepunten – te beginnen bij die van 2008 – met de uitvoering willen starten in de ‘krachtwijken’. Denk daar wij aan het in beeld krijgen van de “niet gebruikers” (3.3), het realiseren van de wijkgerichte toegangen (4.3), het inrichten van Centra voor Jeugd en Gezin (5.5), de ketenaanpak op wijkniveau (5.2) of de persoonsgebonden aanpak (5.6). Voor Arnhem betekent dit overigens wel dat we uitgaan van vijf wijken: de wijk Geitenkamp wordt door ons ook gezien als een wijk waar net zoveel moet gebeuren als in de andere krachtwijken.

2. DE GEMEENTE ALS REGISSEUR

2.1 Inleiding

De Wmo richt zich op het verbinden en koppelen van partijen en wil nieuwe vormen van samenwerking en dienstverlening tot stand brengen. Dit vraagt om meer samenhang in het beleid en in de dienstverlening van welzijn, zorg en wonen. Daarbij zijn meerdere aanbieders van diensten en producten betrokken. Met die aanbieders zijn wij in gesprek om die doelstelling met elkaar te kunnen realiseren.

In de keuzenota zijn daarom als bestuurlijke uitgangspunten opgenomen: samenwerking, partnerschap, vraaggericht, kwaliteit en innovatie. Deze uitgangspunten worden door de aanbieders gedeeld en onderschreven en tegelijkertijd wordt door hen naar de gemeente gekeken als het gaat om het daarbij oppakken en invullen van de zogenaamde regierol. Een rol die de gemeente is toebedeeld in de Wmo, als oplossing voor de situatie dat de gemeente op belangrijke terreinen van de Wmo geen of onvoldoende zeggenschap had.

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) schrijft hierover in een advies aan de regering: "Als oplossing krijgen de gemeenten nogal eens de regierol toebedeeld, maar dit gaat voorbij aan het onderliggende probleem dat gemeenten op sommige beleidsdomeinen geen invloed hebben en dat ook niet zullen krijgen".

Wij willen die regierol toch graag oppakken met de kanttekening dat wij - zie het advies van de RMO - vaak geen of slechts beperkte bevoegdheden en middelen hebben om dat volledig waar te maken.

Als we willen bewerkstelligen dat aanbieders in het belang van de cliënt met elkaar samenwerken, dan moeten wij ons tegelijkertijd realiseren dat die aanbieders elkaars concurrenten zijn in een markt, waardoor bijvoorbeeld voortbestaan voor hen een hoger doel kan zijn dan samenwerking.

Voor ons als regisserende gemeente staat samenwerking in ieder geval voorop en dat betekent dat wij initiatieven zullen nemen om met partijen daarover tot afspraken te komen.

2.2. Beleidsregie

De grootste mogelijkheden voor de gemeente om te regisseren liggen op het vlak van de beleidsregie en van de regie op de uitvoering. Het komen tot een samenhangend beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning is de eerste stap. Met deze nota wordt de eerste stap gezet.

In deze nota staan doelen en speerpunten geformuleerd waarmee we aangeven hoe we een samenhangend beleid willen realiseren. Daarbij gaat het om het zoeken naar zinvolle verbindingen tussen beleidsterreinen: inkomen en werk, inburgering en integratie, welzijn, zorg, wonen, onderwijs, arbeid en vervoer. Naarmate wij er zelf beter in slagen in ons beleid die verbindingen te maken, is de kans groter dat aan de uitvoering van dat beleid ook alle relevante betrokken partijen willen meedoen. Daarvoor is het nodig met die partijen afspraken te maken over samenwerking, samen investeren en samen innoveren. Doel is om de burger en de cliënt goede toegang tot de voorzieningen te leveren en snelle, goede en integrale afhandeling van zijn vraag te kunnen realiseren.

Voor de verdere uitwerking van de rol van de gemeente als regisseur zijn voor verschillende situaties verschillende invullingen nodig zijn. Deze zullen vorm en inhoud moeten krijgen in overleg met de betrokken partijen en daarvoor is tijd nodig.

De ene keer kan de gemeente de maatschappelijke ondersteuning zoveel mogelijk zelf organiseren: bijvoorbeeld op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg waar de gemeente zich sterk verantwoordelijk weet voor mensen die de aansluiting bij de samenleving dreigen te verliezen of al hebben verloren. De andere keer zal de gemeente het particuliere initiatief centraal stellen. Hierbij voert de gemeente het beleid niet in de eerste plaats zelf uit maar faciliteert, ondersteunt en verbindt de initiatieven van (groepen) burgers of maatschappelijke organisaties. Als het mogelijk is, zal de gemeente individuele burgers zelf hun belangen zoveel mogelijk laten regelen.

3. MEEDOEN

Doelen voor de komende vier jaar

- Stimuleren, belonen en verleiden van burgers om actief deel te nemen aan de samenleving.
- Krachtig oppakken van kennisuitwisseling en ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Extra aandacht voor allochtone burgers.
- Versterking van burgerparticipatie door o.a. stimuleren van wijkinitiatieven en starten van een digitaal interactief panel.
- Versterking van cliëntparticipatie door o.a. de oprichting van een stedelijk platform van welzijn- en zorgvragers.
- De interculturalisering van de bij de Wmo betrokken aanbieders van welzijn en zorg bevorderen.

3.1 Inleiding

De eerste keuze die we in de Keuzenota Wmo hebben gemaakt is dat de Wmo in Arnhem er is voor alle burgers: jong en oud, zelfredzaam en kwetsbaar, actief en niet actief, georganiseerd of niet georganiseerd. Iedereen doet mee en iedereen doet ertoe.

Bij meedoen gaat het om deelnemen aan de samenleving. Meedoen kan op allerlei niveaus en in allerlei gradaties. Het varieert van het actief meedoen in formele en informele verbanden tot het gevoel hebben erbij te horen, mee te tellen, zich geaccepteerd te voelen. De Wmo hecht vooral veel waarde aan het meedoen in informele verbanden, het onderdeel uitmaken van de samenleving, waarin zelforganisatie, maatschappelijke binding en solidariteit, zelfredzaamheid en (eigen) verantwoordelijkheid een belangrijke plaats innemen. Onmisbaar daarvoor is onze formele sociale infrastructuur, ons stelsel van (professionele) voorzieningen op het gebied van welzijn, zorg, wonen en inkomen.

Bij meedoen gaat het ook om burger- en cliëntparticipatie. De Wmo hecht als participatiewet grote waarde aan het betrekken van burgers en cliënten bij het Wmo beleid en heeft daartoe in de wet bepalingen opgenomen. Participatie is belangrijk voor het verkrijgen van draagvlak voor beleid en kan gezien worden als een manier van meedoen en sociale activering. Burger- en cliëntparticipatie is daarom veel meer dan belangenbehartiging.

De individualisering en de toegenomen communicatiemogelijkheden hebben ertoe geleid dat de oriëntatie van burgers anders en ruimer is geworden. Voor heel veel mensen zijn straat, buurt of wijk en zelfs de stad niet meer het eerste waar ze zich op richten. Ontmoetingen via Internet gaan zelfs wereldwijd. De vanzelfsprekendheid om op buurt- of wijkniveau anderen te ontmoeten, anderen te helpen of actief te zijn spreekt niet iedereen zo maar aan.

Tegelijkertijd hebben velen behoefte aan contacten en activiteiten binnen hun eigen woonomgeving. En gelukkig zijn er ook nog veel mensen actief in de stad en in de wijken. In Arnhem zet 35% van de inwoners zich op de een of andere manier vrijwillig in voor medeburgers, buurt, wijk of stad. Dat is een percentage om trots op te zijn. Heel veel mensen, jong en oud, zijn gebaat bij deze inzet. Een deel van deze mensen is - vaak door omstandigheden of noodzaak gedwongen - ook in sterkere mate aangewezen op hun directe woon- of leefomgeving.



3.2 Uitgangssituatie

De gemeente en haar partners in welzijn, zorg en wonen rekenen het tot hun kerntaak om op allerlei terreinen basisvoorwaarden te scheppen en te onderhouden voor een goede start- of uitgangssituatie voor mensen om goed te kunnen meedoen en zelfredzaam te zijn. De gemeentelijke inzet op al deze terreinen is vastgelegd in de doelstellingen en de uitwerking

daarvan in de programma's van onze meerjarenprogrammabegroting en de stadsprogramma's. Denk hierbij aan het programma "samen leven in Arnhem" waarin het wijkgericht werken en het samenlevingsbeleid staan uitgewerkt. Het wijkgericht werken is gericht op het duurzaam ontwikkelen en beheren van woon-, werk- en leefklimaat. Het samenlevingsbeleid is gericht op het realiseren van een goed niveau van basisvoorzieningen in de wijken en het bevorderen van sociale cohesie.

Beide beleidsterreinen worden in nauwe samenhang met partners in de wijken opgepakt en afgestemd op de behoefte van wijken (vraaggericht). Bewoners en organisaties worden gestimuleerd en ondersteund om actief mee te denken en te werken.

Het huidige beleid kent twee hoofdlijnen.

- Om maatschappelijke deelname te bevorderen scheppen wij *mogelijkheden* voor mensen en groepen om mee te doen en mee te tellen. Daarvoor zijn in onze stad diverse (welzijns)voorzieningen, zoals club- en buurthuizen, jongerencentra, wijkcentra, bibliotheken en kinderopvang. Veel van de voorzieningen hebben een uitgesproken wijkfunctie: brede scholen, ouderensteunpunten, woonzorgzones, buurt- en wijkcentra en wijkposten en wijkgezondheidscentra. Bovendien is ons beleid op terreinen als sport, vrijetijdsbesteding en cultuur erop gericht om meer de wijken in te gaan en om wijkgerichte initiatieven te ontwikkelen.
- We proberen alle burgers in onze stad en wijken te *activeren en te ondersteunen* om een bijdrage te leveren aan de samenleving. Daarvoor hebben we onder andere jongerenwerkers, opbouwwerkers, hulpverleners en andere beroepskrachten; deze zijn er ook voor iedereen!

Tot nu toe hebben we vooral ingezet op *mogelijkheden, activering en ondersteuning*.

Een kernbegrip bij meedoen is ontmoeting: betrokkenheid tussen burgers en de bereidheid om elkaar te helpen ontstaat immers pas als mensen en groepen elkaar kennen en vandaar uit mogelijkheden kunnen ontdekken. De vorming en ondersteuning van sociale verbanden en het opbouwen van netwerken zijn voor mensen belangrijke voorwaarden om in de samenleving te kunnen functioneren. Een plek in de wijk die mensen met vragen, ideeën en behoeften bij elkaar brengt, kan daaraan een belangrijke bijdrage leveren.

Het welzijns-, cultuur- en sportbeleid is en blijft van groot belang voor de Wmo. Op basis van nieuwe inzichten en evaluaties worden deze beleidsterreinen regelmatig bijgesteld. In het kader van de Wmo zoomen wij hier in op een paar thema's die een sterke relatie hebben met ontmoeting en ondersteuning.

Vrijwilligerswerk, vrijwillige thuishulp en mantelzorg

Vrijwilligerswerk, dat wil zeggen werk dat op vrijwillige basis in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Het huidige gemeentelijke vrijwilligersbeleid kenmerkt zich door motto's als waarderen, faciliteren en ondersteunen en is daarmee veel meer volgend aan initiatieven in het veld dan initiërend en sturend op gewenste ontwikkelingen. Onze insteek is echter om een sterkere initiërende rol op te pakken, zoals ook blijkt uit de beleidsspeerpunten op de volgende pagina's.

Naast vrijwilligerswerk onderscheiden we vrijwillige thuishulp en mantelzorg. Hier ligt de nadruk op het leveren van *informele zorg*. Bij mantelzorg gaat het minder om een bewuste vrije keuze. Het gaat hier om het zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis.

De vrijwillige thuishulp en de ondersteuning van mantelzorgers wordt nu door het (lokale) Meldpunt Vrijwillige Thuishulp gecoördineerd. In de regio KAN-Noord werken de lokale vrijwilligersorganisaties samen in regionale netwerken en krijgen ze regionale ondersteuning door de Vrijwilligerscentrale Arnhem en het servicepunt Mantelzorg Steunpunt Midden Gelderland.

Burger- en cliëntparticipatie

Een ander aspect van meedoen is de burger- en cliëntparticipatie. In ons huidige beleid maken we een onderscheid tussen burger- en cliëntparticipatie.

Burgerparticipatie gaat over de inbreng bij en de invloed van burgers op het Wmo-beleid, vanuit hun positie als *inwoner* van de stad of de wijk. Deze participatie is via het wijkgericht werken vooral ook op wijkniveau goed ontwikkeld via wijkplatforms en andere wijk- en buurtorganisaties en verenigingen. Deze organisaties betrekken we dan ook intensief bij ons

beleid ten aanzien van welzijn, zorg en wonen in de wijk.

Cliëntparticipatie gaat over de betrokkenheid van vertegenwoordigers van vragers van maatschappelijke zorg en ondersteuning, primair vanuit hun positie als *klant*. Op de meeste terreinen van de Wmo hebben gemeente en uitvoerende organisaties een overlegstructuur met klanten, bijvoorbeeld door middel van adviesraden als de Gehandicapten Raad Arnhem. Cliëntparticipatie mag niet verward worden met cliëntondersteuning: dit is ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of een oplossing van een probleem. Dit bespreken wij in hoofdstuk 5.4 (cliëntondersteuning).

3.3 Innovatie: Wmo in de komende vier jaar

Maatschappelijke deelname bevorderen

Heel veel Arnhemmers leveren al hun bijdrage aan de samenleving in de vorm van vrijwilligerswerk en mantelzorg. Velen van hen hebben goede ideeën en komen met nieuwe initiatieven. De gemeente staat open voor deze initiatieven en faciliteert (en belooft) ze waar mogelijk. Niet nieuw en toch heel belangrijk is dat instellingen en organisaties (wijk) bewoners (blijven) betrekken bij hun werk en waar nodig eigen capaciteit en deskundigheid ter beschikking stellen. Belangrijk in dit verband is ook het stimuleren van de ontmoeting en het bevorderen van de diversiteit van de bezoekers in onze ontmoetingcentra, bij cultuurevenementen of bij sportcentra.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Doel: Stimuleren, belonen en verleiden van burgers om actief deel te nemen aan de samenleving.

a. Het verleiden tot actief burgerschap

Het gaat hier om het stimuleren, prikkelen en verleiden van burgers, die niet zomaar zelf het initiatief nemen om mee te doen. Juist hierop willen we intensiever inzetten en zijn vernieuwende methodieken en benaderingswijzen, die ontmoeting, contacten en deelname stimuleren gewenst. Daarbij denken wij aan (bredere) toepassing van methodieken die gericht zijn op het boven tafel krijgen van datgene wat mensen zelf kunnen en willen bijdragen. Het stimuleren van een restaurant- ontmoetingsplek- cultuurpodium in de wijk zijn ook opties die we nader willen onderzoeken.

b. Bevorderen multifunctioneel gebruik van accommodaties

De wens bestaat dat bestaande accommodaties intensiever gebruikt worden voor diverse ontmoetingsactiviteiten en bijeenkomsten. Hiervoor is het nodig dat iedereen over de juiste informatie beschikt en dat een uitwisseling plaatsvindt van initiatieven en mogelijkheden. Denk daarbij ook aan kleine (beginnende) activiteiten, toneelgroepen, eetgroepen of kaartclubs die opzoek zijn naar goedkope accommodaties.

Wij nodigen iedereen uit die voorstellen kan doen die leiden tot meervoudig gebruik van accommodaties en zoeken naar vormen om goede voorstellen te belonen.

c. De “niet gebruikers” in beeld krijgen

We doelen hier vooral op de niet-gebruikers van de voorzieningen voor mensen die sociaal geïsoleerd en eenzaam zijn en de zorgmijders. Hier is signalering, outreachend werken en in het uiterste geval dwingende bemoeizorg aan de orde. Wenselijk is dat:

- mensen in een sociaal isolement en zorgmijders minimaal weten welke hulp en ondersteuning waar ter beschikking staat en waar ze zich kunnen melden. Dit zal toch vaak neerkomen op een persoons- of gezinsgerichte benadering;
- de signalen op de juiste plek terechtkomen, gebundeld worden en uitgezet worden;
- een actieve benadering van probleemsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium plaatsvindt;
- ingrijpen zonder meer vereist is wanneer de problematiek op straat komt.

d. Het oprichten van een stedelijk platform

In het coalitieakkoord is als maatregel in het kader van de Wmo opgenomen om een stedelijk platform van zorgvragers op te richten. De bedoeling is dat een dergelijk platform de

zorgvraag op hoofdlijnen beter in beeld brengt en nadenkt over de mogelijkheden waarop de zorg goed georganiseerd kan worden. Het gaat daarbij om alle 9 prestatievelden van de Wmo en vooral ook om de verbindingen tussen die prestatievelden. Het idee is dat dit platform als klankbord gevraagd en ongevraagd advies kan geven aan de gemeente. Onze verwachting is dat dit platform op basis van signalen en ervaringen met voorstellen ter verbetering kan komen. Samenwerking ontbureaucratisering, verbindingen leggen en ketenaanpak zijn hierbij de sleutelwoorden. Het is onze bedoeling dit platform een plaats te geven naast en in aanvulling op de bestaande vormen voor inspraak burger- en cliëntenparticipatie. Ook is het de bedoeling om na te gaan of het platform zich zowel kan richten op het terrein van de zorg alsook op het terrein van welzijn. Het is de bedoeling om in overleg met partijen in de stad de vorm te vinden waarin dit platform het beste kan functioneren.

Doel: Krachtig oppakken van kennisuitwisseling en ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Extra aandacht voor allochtone burgers.

e. Bundeling van krachten voor mantelzorgers en vrijwilligers

Door de toenemende complexiteit van de hulpvraag is steeds weer de vraag aan de orde waar de informele zorg stopt en de professionele zorg begint. Veel vrijwillige inzet en mantelzorg inzet is niet goed in beeld en dat geldt ook voor de ondersteuningsbehoefte van deze groep mensen.



Het is nodig om verbindingen te leggen en te onderzoeken hoe combinaties te maken zijn: matching en uitwisseling van vrijwilligers, matching van vrijwilligers, mantelzorgers en professionals en uitwisselen van kennis en ervaringen. En, last but not least, *ondersteunen en opleiden* van vrijwilligers en mantelzorgers. Speciale aandacht verdient in dit verband de respijtzorg of respijthulp: mantelzorgers, mensen die langdurig voor een ziek familielid zorgen, hebben af en toe een periode nodig dat ze de zorg aan een

ander kunnen overlaten. De zorg kan tijdelijk worden overgenomen door mensen die thuis komen oppassen, maar het is ook mogelijk dat de zorgbehoevende een periode buitenshuis wordt verzorgd. Zowel vrijwilligers als beroepskrachten kunnen die respijtzorg bieden.

Door bundeling van de krachten (bijvoorbeeld de Vrijwilligerscentrale, Stichting Rijnstad, het Servicepunt Mantelzorg, Meldpunt Vrijwillige Thuishulp Arnhem, Stichting Welzijn Ouderen Arnhem) in een keten met één organisatorische regie kan ondersteunen, opleiden en kennisuitwisseling versterkt worden.

f. Het in kaart brengen en toegankelijker maken van regelingen voor onkostenvergoedingen voor vrijwilligers en mantelzorgers.

Het bieden van een goede onkostenvergoeding voor vrijwilligers en mantelzorgers en de garantie van een goede ondersteuning door professionals kan burgers over de streep trekken. Voorstel is om in kaart te brengen welke mogelijkheden er nu zijn en om eventuele belemmeringen die zich daarbij voordoen weg te nemen.

De informatie over mogelijke vergoedingen moet voor iedereen helder zijn, zodat hier optimaal gebruik van kan worden gemaakt. De inzet van vrijwilligerswerk in reïntegratie naar betaald werk - in combinatie met het faciliteren van kinderopvang- heeft hierbij ook de aandacht.

g. Wijkgerichte aanpak van vrijwilligersbeleid

Ingezet wordt op een aanpak in diverse Arnhemse wijken om vrijwilligerswerk te stimuleren. Extra aandacht is gewenst voor jongeren en allochtonen, die in het "klassieke" vrijwilligerswerk zijn ondervertegenwoordigd.

In de komende vier jaar verlaten veel zgn. babyboomers het arbeidsproces; dit potentieel willen we graag actief benaderen. De wijkgerichte toegang kan hier een 'sleutel' zijn om vraag en aanbod dicht bij elkaar te brengen.

h. Samen optrekken met allochtone organisaties, adviseurs en consulenten.

Allochtonen herkennen zich veelal niet in de term 'mantelzorger'. Ze erkennen vaak niet dat ze overbelast zijn en vragen weinig hulp van buiten. We willen daarom (meer) in gesprek gaan met allochtone (zelf)organisaties en bijvoorbeeld bij allochtone ouderenadviseurs en zorgconsulenten. Binnen onze reguliere instellingen moet een beter zicht ontstaan op deze (latente) vraag, om vervolgens passende ondersteuning te bieden.

i. In overleg treden met de organisaties en instellingen op het gebied van welzijn en zorg over de interculturalisatie van deze organisaties.

De gemeenteraad heeft bij de vaststelling van de keuzenota de motie: "Verschillende mensen, gelijke zorg" aangenomen. Hierin wordt het college opgedragen te bewerkstelligen dat betrokken organisaties en instellingen zich inspannen om alle doelgroepen bij het beleid en de uitvoering van de Wmo te betrekken. Dit door middel van een personeelsbestand dat waar mogelijk een afspiegeling vormt van de bevolkingssamenstelling; door werkbare methodieken te hanteren die van toepassing zijn op alle verschillende bevolkingsgroepen en door deskundigheidsbevordering van personeel op interculturele communicatie en cultuurverschillen. Wij onderschrijven het belang van interculturalisatie en zullen met onze partners en leveranciers op zoek gaan naar passende methodieken.

Burger- en cliëntparticipatie

De gemeente wil een initiërende en faciliterende rol vervullen. Wij willen aansluiten bij bestaande participatiestructuren, deze zoveel mogelijk stimuleren om samen te werken en uit te nodigen om (nieuwe) mogelijkheden te signaleren en te ontwikkelen.

Burgerparticipatie

In de Wmo zijn bepalingen opgenomen over het betrekken van burgers en belanghebbenden bij de beleidsvoorbereiding en uitvoering van de Wmo.

De wet schrijft daarover onder andere het volgende voor:

- er moet inspraak zijn op de plannen conform de gemeentelijke inspraakverordening;
- personen en organisaties moeten gelegenheid krijgen om zelf met beleidsvoorstellen te komen;
- vóór de vaststelling van de inspraakverordening door de gemeenteraad plaats vindt moet advies gevraagd worden aan vertegenwoordigers van representatieve organisaties van vragers van maatschappelijke ondersteuning;
- jaarlijks moet een klanttevredenheidsonderzoek worden afgenomen;
- organisaties die Wmo-taken uitvoeren in opdracht van de gemeente zijn verplicht in hun organisatie medezeggenschap en een klachtenprocedure te hebben.

De gemeente Arnhem heeft dit jaar en vorig jaar de eerste voorschriften ingevuld door het organiseren van stadsgesprekken met burgers en door gesprekken met vertegenwoordigers van organisaties en instellingen op gebied van welzijn, zorg en wonen. Bij de totstandkoming van dit beleidsplan is volop gelegenheid geboden voor inspraak en inbreng van voorstellen.

Cliëntparticipatie

De komst van de Wmo stelt de reden van bestaan van de huidige cliëntenraden e.d. niet ter discussie. Zij zijn en blijven organisaties van groepen burgers en belanghebbenden, die wij o.a. in het kader van de Wmo om advies vragen. De bestaande verordening(en) die gebaseerd waren op de Wet Voorzieningen gehandicapten (Wvg) moeten worden aangepast aan de Wmo.

De participatie is niet op alle Wmo terreinen goed ontwikkeld. Dat geldt bijvoorbeeld voor de cliëntparticipatie in de maatschappelijke opvang, de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg en de verslavingszorg. Mantelzorgers en mensen van niet- Nederlandse afkomst zijn ook niet (sterk) georganiseerd.

Verordening cliëntenparticipatie voorzieningen maatschappelijke ondersteuning

In 2002 heeft de raad de Verordening cliëntenparticipatie gehandicapten vastgesteld, waarin de reikwijdte van die cliëntenparticipatie is omschreven en is aangegeven welke faciliteiten de gemeente beschikbaar stelt aan het lokale platform voor cliëntenparticipatie van mensen met een functiebeperking. De Gehandicaptenraad Arnhem is de gesprekspartner voor bestuur en ambtelijk apparaat voor het vormgeven van een integraal Arnhems gehandicaptenbeleid en

een goede uitvoering daarvan. Ook een vereniging als de AVSO (Arnhemse Vereniging van Samenwerkende Ouderenorganisaties) is een goede gesprekspartner. De verordening wordt aangepast aan de Wmo-visie en nog in 2007 ter besluitvorming aan de raad voorgelegd.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Doel: versterking van burgerparticipatie.

j. Het realiseren van een nieuw en goed lopend digitaal panel: een Wmo-Wikibox

Dit is een soort digitaal-panel waar een grote groep burgers en vertegenwoordigers van organisaties en instellingen actief in mee kunnen denken en schrijven aan de verdere uitwerking van dit beleidsplan. Dit panel reageert op vragen en stellingen en kan ze ook zelf inbrengen. Iedereen kan hieraan mee doen via de website www.arnhem.nl/wmo of via links die gemaakt worden op zoveel mogelijk andere websites.

k. Het regelmatig verspreiden van een inspirerende Wmo nieuwsbrief

Deze brief verstrekt informatie over lopende zaken en nieuwe ontwikkelingen en is uitdrukkelijk ook bedoeld om reacties van intermediairs en burgers te verzamelen en te laten horen.

l. Het belonen van nieuwe wijk ontmoetingsinitiatieven

Om meer en nieuwe burgers te kunnen bereiken willen wij aansluiting zoeken bij het bestaande wijkplatforms, netwerk van wijkorganisaties. Maar we willen meer. Wij dagen de platforms en iedereen met ideeën uit om per wijk initiatieven te formuleren die ontmoeting en deelname in de samenleving bevorderen, zoals klantenpanels per wijk, telefooncirkels of buurt bewegingsgroepen. Via het Wmo-innovatiebudget (zie Hoofdstuk 7) willen wij dergelijke initiatieven ondersteunen.



Doel: versterking van cliëntparticipatie

m. Het bevorderen van de participatie van speciale doelgroepen

Er is bijzondere aandacht nodig voor de participatie van burgers die hun belangen en behoeften nog niet goed kenbaar maken. Denk aan mensen die gebruik maken van de maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg (Oggz) en verslavingszorg. Voor de belangenbehartiging door deze groepen wordt samen met Zorgbelang gewerkt aan een regionaal platform. De gemeente speelt hierbij een actieve rol en hecht er grote waarde aan dat deze groep voldoende gehoord wordt en participeert.

n. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers van niet-Nederlandse afkomst

Het is bekend dat deze groep minder vertegenwoordigd of minder vanzelfsprekend betrokken is bij gemeentelijk beleid en uitvoering. Voor deze groepen zal de komende jaren dan ook extra aandacht nodig zijn. Hiervoor wordt een werkconferentie voorbereid waarbij diverse organisaties – die nu al actief zijn op dit gebied – worden uitgenodigd om samen met ons een actieplan op te stellen.

3.4. Uitvoering beleidsplan in 2008

Ook het meest ambitieuze plan begint op enig moment met het zetten van de eerste stappen. Natuurlijk kan niet alles tegelijk. Bovendien formuleren we in de hierna volgende hoofdstukken nog veel meer Wmo doelstellingen.

Wat we in ieder geval in 2008 willen doen aan het thema 'meedoen' is de uitwerking van de volgende punten.

- De "niet gebruikers" in beeld krijgen
- Samen optrekken met allochtone organisaties, adviseurs en consulenten
- Het realiseren van een digitaal panel (een Wmo- Wikibox)
- Het periodiek uitbrengen van een Wmo nieuwsbrief

4. TOEGANG

Doelen voor de komende vier jaar

- Het verbeteren van de toegang tot informatie en advies voor iedereen. In combinatie met ontmoeting en ondersteuning.
- Er voor zorgen dat de toegang laagdrempelig en dicht bij huis te vinden is.
- De toegang tot welzijn, zorg en wonen combineren met de mogelijkheid tot ontmoeting.

4.1 Inleiding

Het vinden van de juiste zorg, hulp of ondersteuning is vaak een zoektocht. Waar kan je naar toe, waar is de 'toegang'? De praktijk wijst uit dat niet voor iedereen helder is welke informatie beschikbaar is, welke voorzieningen er zijn of welke ondersteuning mogelijk is. En als dat wel helder is blijkt dat er onvoldoende of geen gebruik van wordt gemaakt. Er bestaan vaak hoge drempels om ergens naar toe te gaan, bijvoorbeeld vanwege angst, onbekendheid, vooroordelen of grote afstand.

Met 'toegang' wordt hier bedoeld dat iedere burger goed en snel ondersteund, geadviseerd of geholpen wordt door zo min mogelijk personen. Liefst door 1 persoon. Het gaat hier om toegang tot informatie en advies op de terreinen welzijn, zorg en wonen die gericht zijn op het ondersteunen van burgers. Deze vormen van toegang willen we zoveel mogelijk organiseren in samenhang met de mogelijkheid om andere mensen te ontmoeten.

Informatie en advies: dit wordt ruim opgevat. Het gaat niet alleen om bestaande organisaties en hulpverlening. Het gaat ook over informatie en advies over welzijn, vrijwilligerswerk, activiteiten in de buurt, boodschappenservices, buurtbemiddeling, sport, cultuur, taalles of andere activiteiten.

Waar moet ik zijn voor het aanvragen van hulp bij het huishouden?
Wie kan ik spreken als ik hulp zoek bij het omgaan met mijn puberende kinderen?
Waar kan ik naar toe als ik hoor dat er bij mijn burens steeds weer slaande ruzies zijn?
Met wie kan ik mijn plannen delen over de opzet van een kookclub voor sporters in de wijk?

4.2 Uitgangssituatie

De gemeente Arnhem is in 2006 gestart met de ontwikkeling van een Klanten Contact Centrum. Dit is de organisatorische eenheid van de gemeente Arnhem van waaruit alle gemeentelijke diensten worden verleend. Alle frontoffice-activiteiten worden in dit centrum afgehandeld, voor alle vakgebieden, ook op het gebied van welzijn, zorg en wonen, dus ook voor de Wmo!

Het Klanten Contact Centrum heeft minimaal een informatietaak voor alle gemeentelijke producten en diensten. Iedereen kan hier dus terecht met alle vragen daarover. De planning is dat dit Centrum in het voorjaar van 2008 gerealiseerd zal zijn. Op het (verbouwde) stadhuis kan dan iedereen terecht voor gemeentelijke producten en diensten op gebied van: burgerzaken, bouwen, wonen en leefomgeving, budgetadvies, stadsbank, belastingen en ook voor aanvullend inkomen en zorg. Dit kan ook via een algemeen nummer (0900-1809), via Internet of met de post: het maakt niet uit via welk 'kanaal' iemand binnen komt. Dit wordt ook wel de multi-channel benadering genoemd. Overigens leert de ervaring dat 95% van de hulpvragers eerst telefonisch contact opneemt, alvorens verdere stappen te zetten.

De toegang tot welzijn, zorg en wonen beperkt zich uiteraard niet tot de poorten van de gemeente. In het Klanten Contact Centrum is zoveel mogelijk informatie van diverse partners beschikbaar over alles wat met welzijn, zorg en wonen te maken heeft. Deze informatie wordt voortdurend actueel gehouden.

In het huidige beleid is nog niet voorzien in een *wijkgerichte* toegang voor informatie, advies en ondersteuning in het kader van de Wmo. Toch is op veel plaatsen wel sprake van verschillende vormen van 'wijkgerichte toegang', zoals de Brede scholen, wijk-, buurt-, jongerencentra, sportcentra en wijkposten; woonzorgzones, wijkservicepunten en zorgsteunpunten, steunpunten voor ouderen, gezondheidscentra en 'huisartsen onder één dak' (HOED).

In het coalitieakkoord 2006- 2010 is een maatregel geformuleerd om *“per wijk een ‘loket’ te realiseren waar mensen terecht kunnen met hun vraag en dat een samenhangend aanbod helpt borgen”*. Inmiddels is – samen met betrokken partners - een concept “wijkgerichte toegang voor vragen in het kader van de Wmo” ontwikkeld. In plaats van “Wmo-loketten”, spreken we nu over “wijkgerichte toegang”.

4.3 Innovatie: Wmo speerpunten voor de komende vier jaar

Wat wij in de komende vier jaar willen bereiken is dat:

- de toegang tot informatie en advies voor iedereen goed geregeld is;
- de toegang dicht bij de mensen, in de wijk, te vinden is;
- de toegang tot welzijn, zorg en wonen gecombineerd wordt met de mogelijkheid tot ontmoeting;
- de administratieve lasten voor de burgers/klanten worden vereenvoudigd

Nogmaals, met 'toegang' wordt hier bedoeld dat iedere burger goed en snel ondersteund, geadviseerd of geholpen wordt door zo min mogelijk personen. Anders geformuleerd gaat het hier om *het realiseren van een sluitende advies-, informatie- en ondersteuningsketen*. Het spreekt voor zich dat er goede afspraken gemaakt moeten worden met alle betrokken partijen om deze keten te realiseren. Overigens betreft het hier zowel algemene als ook specifieke voorzieningen, alsook collectieve- en individuele voorzieningen.

De informatie-, advies- en ondersteuningsketen hangt nauw samen met de visie op het ondersteunen van cliënten. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies; het gaat daarbij om het verhelderen van de vraag, definiëren van het probleem, mogelijkheden in kaart brengen of ondersteuning bij het maken van keuzes. Dit is de reden waarom wij dit bespreken in het volgende hoofdstuk “vraaggericht in samenhang”.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

a. Ondersteuning bij “zorg en inkomen”

In het Klanten Contact Centrum (KCC) wordt, naast een breed scala van gestandaardiseerde producten en diensten, ook maatwerk geleverd. Een voorbeeld hiervan is de centrale toegang tot “zorg en inkomen”. Via deze toegang is de aandacht voor iedereen die extra zorg nodig heeft gewaarborgd. Taken die eerder bij het Arnhemse Zorgloket (bij Hulpverlening Gelderland Midden) waren ondergebracht, zoals indicaties voor individuele voorzieningen vallen nu ook onder deze centrale toegang.

De centrale toegang tot 'zorg en inkomen' heeft o.a. de volgende taken:

- het – zoveel mogelijk direct - afhandelen van aanvragen tot en met de indicatie van individuele voorzieningen voor maatschappelijke ondersteuning;
- het regelen van huisbezoeken, als bij een vraag naar individuele voorzieningen het wenselijk is om de aanvraag in de thuissituatie door te nemen;
- het verzorgen van de intake van aanvragen voor Awbz-voorzieningen en het in gang zetten van de indicatiestelling bij het CIZ, waar mogelijk via een standaard indicatieprotocol;
- het verzorgen van de intake van aanvragen voor inkomensvoorzieningen (minimabeleid, schulddienstverlening);
- het adequaat doorverwijzen naar organisaties voor specifieke cliëntondersteuning. Het loket zorgt er voor dat de organisatie die deze cliëntondersteuning biedt in contact treedt met de hulpvrager.

b. Casemanagement

In de Wmo is het “compensatiebeginsel” neergelegd. Dit is nieuw en houdt in dat de gemeente moet zorgen dat belemmeringen die mensen ervaren in hun functioneren worden gecompenseerd. Bijvoorbeeld: iemand heeft naast hulp in het huishouden ook andere hulpmiddelen nodig en voelt zich ook eenzaam. In een dergelijk geval zal de casemanager ervoor zorgdragen dat naast de gemeentelijke voorzieningen er ook inschakeling van het maatschappelijk werk plaatsvindt voor de eenzaamheidsproblematiek.

Casemanagement wordt ingezet bij complexe situaties waarbij verschillende diensten geleverd moeten worden. Het betekent dat één ‘manager’ aanspreekpunt is voor de klant, het proces bewaakt en voor de klant optreedt naar de zorg- of welzijnsaanbieders toe. Over wie de rol van casemanager zal gaan vervullen, zullen we met de partners in de stad afspraken maken. Het Wmo beleid is er op gericht om proactief die mensen op te zoeken die hulp of ondersteuning nodig hebben. Om deze mensen te bereiken worden ook andere methodieken ingezet, zoals de ‘deur tot deurbenadering’.

c. Hulpvraag doorverwijzen

De toegang tot informatie, producten en diensten van andere partijen is via het KCC te vinden. De digitale sociale kaart van de “Vereniging voor ondersteuning bij leven met een beperking” (= MEE) is nu gekoppeld aan de Arnhemse website, zodat zowel burgers als medewerkers van het KCC daar gebruik van kunnen maken.

Het beleid is dat met externe partijen de afspraak wordt gemaakt dat ‘de hulpvraag’ en niet de ‘hulpvrager’ wordt doorgestuurd: er zal dus via het KCC contact gelegd worden met externe partijen zodat die weer rechtstreeks met de burger in contact komt.

Het beleid is gericht op samenwerking en partnerschap: samen met andere organisaties en instellingen wil de gemeente Arnhem de burgers zo goed mogelijk ondersteunen op gebied van welzijn, zorg en wonen.

d. Vereenvoudiging administratieve lasten

Een klant moet regelmatig gegevens verstrekken die hij of zij al eerder aan de gemeente of aan andere overheden of aan ketenpartners heeft verstrekt. De ICT-omgeving rondom het Klanten Contact Centrum en de wijkgerichte toegangen worden zo ingericht, dat de klant niet iedere keer zijn persoonsgegevens hoeft te verstrekken. Voorts zal de klant baat hebben bij een vereenvoudigde indicatiestelling.

e. Wijkgerichte toegang: de sleutel tot ondersteuning dicht bij huis

De gemeente Arnhem wil hulp en ondersteuning extra faciliteren door dit ook wijkgericht en ‘dicht bij’ de burgers te organiseren. De wijkgerichte toegang komt naast het Klanten Contact Centrum te staan. De Wmo opgave is om - samen met partners uit de stad - deze wijkgerichte toegang tot informatie, advies en ondersteuning te realiseren. De gesprekken hierover zijn in het voorjaar van 2007 gestart en verwachting is dat de plannen eind 2007 zullen leiden tot concrete voorstellen en uitwerkingen.

De rode draad hierbij is ‘vraaggericht in samenhang’. De ‘vraag’ of het ‘idee’ van de burger is het uitgangspunt en meestal heeft dat te maken met vele facetten van zorg of welzijn: naast of los van ondersteuning van de gemeente is vaak hulp en deskundigheid van andere partners nodig! Het gaat hier om welzijn, zorg en wonen! Het is nadrukkelijk de bedoeling dat initiatieven, ideeën, plannen, signalen en kansen gemeld en besproken worden in deze wijkgerichte toegang.



Uitgangspunt is om de ‘wijkgerichte toegang’ door middel van een “fysieke faciliteit” te realiseren. Er ontstaan dan “plekken” waar iedereen binnen kan lopen, informatie, advies en ondersteuning kan vinden en adequaat geholpen kan worden door een deskundige medewerker. Dit kan een onderdeel zijn van een bestaande wijkaccommodatie, Brede School, wijkservicecentrum of een andere (multifunctionele) voorziening. Er wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij bestaande locaties en voorzieningen, waar al een ‘natuurlijke weg’ naar toe leidt, of bij plannen die er zijn. In ieder geval is het geen digitale zuil of apart zelfstandig loket, bus of balie ergens in een wijk!

De wijkgerichte toegang heeft de volgende doelstellingen:

- de burger ook in zijn eigen leefomgeving toegang bieden tot informatie, advies en ondersteuning rond welzijn, zorg, wonen en gemeentelijke voorzieningen
- er voor zorgen dat óók latente vragen zichtbaar gemaakt kunnen worden
- stimuleren van ontmoeting en deelname aan de samenleving in de wijk
- een snelle koppeling op wijkniveau tot stand brengen tussen vragensteller/ideeënhebber en hulpverlener/ondersteuner

Het verschaffen van informatie, het bespreken van initiatieven, het signaleren van latente vragen of van ontwikkeling in de wijk zijn dus allemaal taken die in de wijkgerichte toegang verricht kunnen worden. Het spreekt voor zich dat er een goede verbinding moet zijn tussen de wijkgerichte toegang en de 'midoffice' van allerlei andere organisaties en van het Klanten Contact Centrum van de gemeente. Vanuit de wijk moet altijd een beroep gedaan kunnen worden op de medewerkers van de aangesloten organisaties.

Voor de gemeentelijke organisatie en wellicht ook voor andere partners betekent de inrichting van wijkgerichte toegangen dat de verhouding 'centraal- decentraal' anders kan komen te liggen. Wellicht kunnen in de uitvoeringspraktijk een aantal werkzaamheden of spreekuren in de wijkgerichte toegang plaatsvinden en minder bij de centrale organisatie of op een al bestaande wijklocatie.

Het beoogde effect is dat alle signalen, ideeën en vragen die in de wijkgerichte toegang gesteld worden, leiden tot een meer vraag- en wijkgerichte manier van werken van gemeentelijke en andere organisaties. Door het concept van 'wijk- en vraaggerichtheid' kan op den duur het 'aanbod' van alle partijen veranderen!

Het beoogde resultaat is dat iedereen in zijn eigen leefomgeving toegang heeft tot vragen over welzijn, zorg en wonen goed wordt ondersteund. Streven is dat er – samen met partners waarmee we nu al in gesprek zijn – een basis variant wordt ontwikkeld. Op grond van ervaringsgegevens kan het basis concept verder worden uitgewerkt of aangepast en kan een 'uitrol' over de stad plaatsvinden.

De invulling van de (regie)rol van de gemeente is hierbij een belangrijk aandachtspunt. De rol van de gemeente kan in verschillende fase van het proces variëren, bijvoorbeeld van initiator tot één van de partijen in de keten, waarbij de regie wordt overgenomen door een van de convenant partijen.

4.4 Uitvoering beleidsplan in 2008

Voor 2008 staan <i>in ieder geval</i> de volgende punten met 'stip' klaar om gerealiseerd te worden.
• Ondersteuning bieden bij "zorg en inkomen", als onderdeel van de start van het Klanten Contact Centrum . • Met partners in de stad het concept van de wijkgerichte toegangen verder ontwikkelen en zo snel mogelijk starten met de realisatie van enkele toegangen. • Opstellen van een plan van aanpak om te komen tot vereenvoudiging van de administratieve lasten voor de klant.

5. VRAAGGERICHT IN SAMENHANG

Doelen voor de komende vier jaar

- Het realiseren van een vraaggerichte werkwijze op gebied van welzijn, zorg en wonen. Hiermee bedoelen wij een manier van werken die laagdrempelig is, onbureaucratisch, transparant en 'op maat gesneden'.
- Samen met partners realiseren van een ketendienstverlening. Dat wil zeggen dat de dienstverlening van diverse partners op een samenhangende wijze is georganiseerd en aansluit op de vragen die er leven.
- Een omslag maken van een versnipperd stedelijk aanbod van diensten, naar een vraaggericht en samenhangende manier van werken in de wijken.

5.1 Inleiding

Arnhem kent veel organisaties, ieder met een eigen aanbod. Meestal beantwoordt dat aanbod aan de vragen en behoeften van burgers. Toch lukt het niet altijd om goed tegemoet te komen aan de vaak complexe vragen. Juist in de sfeer van welzijn en zorg en wonen is dikwijls de inzet van meerdere organisaties nodig om in behoeften van burgers te voorzien.

Die aanbieders staan voor de opgave om de samenwerking in ketens te vinden. Daarin nemen ze samen verantwoordelijkheid voor verschillende activiteiten. Dat loopt vanaf het te pakken krijgen van de vraag tot en met het afronden van de dienstverlening. Zij leggen afspraken vast over activiteiten voor "cliënten" die ze op elkaar afstemmen. Voor de burger is dat duidelijk en de dienstverlening is vlot en goed. Juist die ketens willen we versterken en waar ze niet zijn, willen we ze maken. Die samenhang is nodig voor de actieve en vitale burger in de wijk en onmisbaar voor kwetsbare groepen.

Die ketendienstverlening wordt beïnvloed door het vraagpatroon van diverse groepen in de bevolking. Het kan gaan om ketens rond specifieke groepen als verslaafden en dak- en thuislozen. Ook ketens in de wijk voor een sluitende dienstverlening rondom de praktische ondersteuning in de thuissituatie met één aanspreekpunt voor de klant zijn er een voorbeeld van. Vragen en behoeften staan niet stil en bepalen daarmee ook de ontwikkeling in ketensamenwerking.

Klantenpanels, tevredenheidonderzoeken en de ervaring met klachtenprocedures willen we daarin samen met de organisaties in het veld goed benutten.

Samenhang zit hem ook in de bestuurlijke afstemming die Arnhem zoekt op regionaal niveau. Op die manier willen we krachtig beleid borgen op terreinen als "jeugd", "maatschappelijke zorg" en "vrijwilligers en mantelzorg". De meeste organisaties die een rol spelen in de uitvoering van ons beleid zijn regionaal georganiseerd. Die schaal heeft een wijkgericht aanbod waarin de vraag naar preventie, zorg en nazorg centraal staat, niet in de weg te staan. Daarin ligt een grote uitdaging voor het partnerschap tussen gemeente en organisaties.

Doel is om van een gefragmenteerd stedelijk aanbod de omslag te maken naar vraaggericht werken in de wijk. Samenwerking tussen organisaties en gemeente georganiseerd in ketens is daarvoor een goed middel.

In de voorgaande hoofdstukken hebben we het thema 'vraaggericht in samenhang' al herhaaldelijk aangeroerd. In dit hoofdstuk beschrijven we voor een vijftal Wmo onderwerpen hoe we op die velden gestalte willen geven aan een vraaggerichte en samenhangende inzet. De vijf onderwerpen zijn:

- individuele voorzieningen (5.2)
- algemene voorzieningen (5.3)
- cliëntondersteuning (5.4)
- jeugd: ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden (5.5)
- maatschappelijke zorg (5.6)

In elk hoofdstuk wordt de uitgangssituatie beschreven en onze nieuwe plannen voor de komende vier jaar.

5.2 Individuele voorzieningen

Doel: wij willen dat individuele burgers op een eenvoudige en snelle manier toegang krijgen tot de door hen gevraagde voorzieningen en dat zij gedurende het hele traject van signalering, intake tot nazorg op een samenhangende manier worden begeleid.

Uitgangssituatie

Met de invoering van de Wmo heeft de gemeente de taak om de verstrekking van individuele voorzieningen vanuit de Wet voorzieningen gehandicapten, vanuit de Welzijnswet en vanuit de Awbz (zoals huishoudelijke verzorging) en diensten bij wonen en zorg in nauwe samenhang met elkaar uit te laten voeren. Deze individuele voorzieningen komen vooral ten goede aan mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking, mensen met een chronisch psychisch problemen, mensen met een psychosociaal probleem en mantelzorgers die tijdelijk uitvallen.

Het gaat hierbij om:

- rolstoel-, vervoers- en woonvoorzieningen
- hulp bij huishouden
- diensten bij wonen en zorg: maaltijdvoorziening, personenalarmering, klussendiensten, boodschappendiensten etc.
- cliëntondersteuning in de leefsituatie (begeleiding bij zelfstandig wonen). Hier ligt een relatie met de informele cliëntondersteuning door vrijwilligers, professionele cliëntondersteuning vanuit welzijnsinstellingen en MEE en de Awbz-functie ondersteunende en activerende begeleiding.

Bij de toekenning van de individuele Wmo-voorzieningen gaan wij er vanuit dat iedereen in eerste instantie zelf verantwoordelijk is om benodigde zorg en ondersteuning te regelen, tenzij de sociale omgeving en/of de financiële middelen dit niet mogelijk maken. Bekeken zal worden of er een beroep op algemene voorzieningen kan worden gedaan voordat een individuele voorziening wordt verstrekt.



Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning

De verstrekking van de individuele voorzieningen (woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen en hulp bij het huishouden) wordt geregeld in de verordening “voorzieningen maatschappelijke ondersteuning”. Op dit moment geldt de bestaande verordening “voorzieningen maatschappelijke ondersteuning overgangsjaar 2007”. Dat betekent dat de verstrekkingen nu plaatsvinden op basis van de *tijdelijke verordening*, die in 2006 voor het overgangsjaar 2007 is opgesteld.

In dit overgangsjaar is in beginsel de bestaande uitvoeringspraktijk vanuit de voormalige Wet voorzieningen gehandicapten en Awbz/huishoudelijke verzorging voortgezet en aangevuld met nieuwe zaken die de Wmo voorschrijft, zoals het verstrekken van een persoonsgebonden budget voor voormalige Wvg-voorzieningen. Deze verordening zal worden verlengd tot de ingangsdatum van de nieuwe verordening die voor de zomer 2008 van kracht wordt.

Bij het opstellen van de nieuwe verordening wordt expliciet rekening gehouden met de beleidskaders van de Keuzenota en dit meerjarenbeleidsplan en met de input en inspraak van cliëntenvertegenwoordigers. Hiertoe worden in het najaar van 2007 een separaat raadsvoorstel en een beleidsnota “herijking individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning” voorbereid. De nadere uitwerking op uitvoeringsniveau is neergelegd in het gemeentelijke besluit “voorzieningen maatschappelijke ondersteuning”, dat door het college wordt vastgesteld.

Vaststelling door de raad van een nieuwe verordening, die te beschouwen is als een uitwerking van het meerjarenbeleidsplan, is voorzien in het voorjaar van 2008.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

In de komende vier jaar willen we het volgende bereiken:

- vereenvoudiging en integrale indicatiestelling voor individuele zorg en ondersteuning
- ketenaanbod op wijkniveau
- individuele trajectbewaking
- geen opeenstapeling van eigen bijdragen

a. Vereenvoudiging en integrale indicatiestelling voor individuele zorg en ondersteuning

Het doel is om vanuit het klantperspectief te komen tot een vereenvoudigde indicatiestelling voor individuele voorzieningen vanuit de Wmo, gehandicaptenparkeervoorzieningen en de Awbz.

Bij een aantal eenvoudige en/of veel voorkomende voorzieningen passen we een lichte indicatiestelling toe om de doorlooptijden van aanvraag tot en met realisatie te verminderen. Ook wordt er onderzoek gedaan om de integrale indicatiestelling voor zowel Awbz- als Wmo-voorzieningen te vereenvoudigen. We streven ernaar om dit soort voorzieningen straks ook via de wijkgerichte toegangen of via de ketenpartners te indiceren. Het aanbod vanuit de vrijwillige thuishulp en het vrijwilligerswerk zal bij de indicatiestelling worden betrokken. Het streven is om in een groeimodel circa 70 à 80% van alle indicaties voor individuele voorzieningen direct af te handelen via eenvoudige standaardprotocollen. De resterende 20 à 30% kan dan worden belegd bij een onafhankelijk indicatieorgaan.

b. Ketenaanbod op wijkniveau

Bij hulp bij het huishouden kiezen wij voor een gebiedsgericht aanbod en ketendienstverlening rondom de algemene dagelijkse levensbehoefte in de thuissituatie van mensen met beperkingen. Dit vraagt van welzijns- en thuiszorgaanbieders hun samenwerking en daarmee de toeleiding naar hun dienstverlening vanuit cliëntperspectief, meer op wijkniveau vorm te geven. We spreken dan over een wijkinfrastructuur voor preventie, zorg en nazorg die ook aansluiting zoekt op een netwerkomgeving met daarin de wijkagent, eerstelijnsgezondheidszorg e.a. Deze zijn in de positie om de signaleringsfunctie in de wijk te verstevigen en preventie handen en voeten te geven.

In het verlengde hiervan onderzoekt de gemeente de wenselijkheid en de mogelijkheid van een gebiedsgerichte aanbesteding van functies als "hulp in de huishouding" in combinatie met de Awbz-zorg en andere praktische dienstverlening zoals maaltijdvoorziening, boodschappenservice, ramen wassen en klussendiensten. Dit kan bijdragen aan complete woonzorgarrangementen voor burgers waarbij deze te maken hebben met één contactpersoon.

In een ketenaanbod op wijkniveau is het van belang om de noden en behoeften van burgers in wijken in beeld te hebben. Op dit moment ontbreekt een totaaloverzicht van het huidige aanbod op wijkniveau vanuit de gemeente, welzijnsinstellingen en thuiszorgaanbieders. Het op wijkniveau in meerjarig perspectief ten opzichte van elkaar afzetten van de vraag en het aanbod is daarmee niet mogelijk. Inzicht hierin is noodzakelijk om gerichte dienstverlening te kunnen realiseren via inkoop- en subsidierelaties.

c. Individuele trajectbewaking (casemanagement)

Individuele voorzieningen zullen vaker in samenhang vanuit de domeinen welzijn, zorg, wonen en inkomen ingevuld moeten worden. Dit vraagt om praktische afspraken die voor de burger snel werken. Met name waar mensen hun toegang tot individuele voorzieningen vinden via het professionele circuit worden hierover met de betrokken organisaties afspraken gemaakt.

Voorbeeld: als een verslaafde wordt geholpen door het maatschappelijk werk van Iriszorg, dan is op dat moment de maatschappelijk werker verantwoordelijk voor de toegang tot individuele voorzieningen. De maatschappelijk werker zet het aanvraag- en indicatieproces in gang en bewaakt de procedure voor de klant.

d. Geen opeenstapeling van eigen bijdragen

Een inkomensafhankelijke eigen bijdrage wordt bij de individuele maatschappelijke ondersteuning opgelegd, met uitzondering voor rolstoelvoorzieningen. Hierbij wordt de wettelijke regeling gevolgd. De eigen bijdrage kan gelden voor één of meerdere voorzieningen Wmo en Abwz! Er is sprake van een anti-cumulatiebeding: er vindt geen opeenstapeling van de eigen bijdrage plaats. De inkomensafhankelijke eigen bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratiekantoor bijzondere ziektekosten (CAK-bz). Dit kantoor bewaakt de cumulatie van eigen bijdragen. De eigen bijdrage is nu nog fiscaal aftrekbaar via de fiscale regeling Tegemoetkoming buitengewone uitgaven. Fiscale teruggave van deze bedragen voor de lagere inkomensgroepen tot 120% van de bijstandsnorm wordt geregeld vanuit het Arnhemse minimabeleid; daarnaast geldt voor deze groep de gemeentelijke regeling voor chronische zieken en gehandicapten

5.3 Algemene voorzieningen

Doel: het 'welzijnsaanbod' meer en beter laten aansluiten op de vraag en behoefte van mensen met beperkingen. Dit vanuit de visie 'beter welzijn geeft minder zorg' en 'algemeen waar het kan, individueel waar het moet'.

Uitgangssituatie

Voor het zelfstandig functioneren en de participatie van mensen met beperkingen is maatschappelijke ondersteuning van groot belang. Onder dit 'ondersteuningsaanbod' rangschikken we functies als informatie en advies, het maatschappelijke steunsysteem (maatschappelijk werk, sociaal- raadsliedenwerk e.d.), sociaal-psychische en sociaal-relatieve ondersteuningsfuncties, dagbestedings- en vrijetijdsfuncties en financieel-maatschappelijke steunfuncties. Veel mensen met beperkingen kunnen op deze voorzieningen een beroep doen en zijn hiermee geholpen ook zonder dat direct individuele zorg en ondersteuning nodig is.

Bij de deelname aan het maatschappelijk verkeer van mensen met beperkingen kunnen ook onze algemene, voor iedereen toegankelijke, welzijnsfuncties een belangrijke rol vervullen. Onder dit 'participatieaanbod' verstaan wij onze sociale en ontmoetingsfuncties en vrijetijdsfuncties als sport en recreatie en cultuur. Hier is voor mensen met beperkingen nog veel te winnen in de sfeer van toegankelijkheid en specifieke en programmatisch aangepaste activiteiten. Ook de fysieke toegankelijkheid van woning, woonomgeving, openbare voorzieningen, openbare ruimte en vervoer is een belangrijk item. Er zijn vele voorbeelden en initiatieven op het gebied van levensloopbestendig bouwen en beschutte woonvormen in combinatie met zorgarrangementen.



Als we kijken naar de demografische ontwikkelingen dan zien we een toename van het aantal kwetsbare ouderen. Weliswaar blijft een grotere groep ouderen langer gezond, heeft een hoger inkomen en is daardoor langer zelfredzaam. Er zit ook groei in het aantal mensen met een lichamelijke beperking en het aantal dementerende ouderen. Verder wordt de groep ouderen gevarieerder met de groep arbeidsmigranten uit de jaren '60 en '70 van de twintigste eeuw en groepen uit de sector geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en de sector verstandelijk gehandicapten die steeds meer in de wijken komen wonen. Zij hebben meer ondersteuning nodig in het dagelijks leven en ook een aanbod aan welzijnsactiviteiten in brede zin.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Speerpunten bij algemene voorzieningen zijn:

- krachtig doorzetten op de ontwikkeling van woonservicegebieden
- het in beeld brengen van de vraag en behoeften van kwetsbare burgers
- inventarisatie van het ondersteunings- en participatieaanbod en het gebruik daarvan
- deelname van mensen met beperkingen aan vrijwilligerswerk

e. Krachtig doorzetten op de ontwikkeling van woonservicegebieden

Het concept van levensloopbestendige woningen, fysiek goed toegankelijke publieke voorzieningen en vormen van beschermd en verzorgd wonen in combinatie met gewone woningen is door alle partijen onderschreven. Het krachtig willen doorzetten op dit concept betekent dat veldpartners ook moeten inzetten op de organisatie van hun ketenzorg. Wij willen daarop aansluiten met meerjarige contracten waarvoor de mogelijkheid van het hanteren van gebiedsgerichte aanbestedingen wordt onderzocht.

Ook bij de ontwikkeling van de woonservicegebieden zal rekening gehouden worden met de woonwensen van specifieke groepen kwetsbare burgers als allochtone ouderen, de GGZ-doelgroep en verstandelijk gehandicapten. De uitvoering van de gemeentelijke woonvisie wordt daarop aangepast.

f. Het in beeld brengen van de vraag en behoeften van kwetsbare burgers

Een passend en samenhangend voorzieningenaanbod in het kader van welzijn, cultuur, sport/recreatie, ondersteuning en zorg start met weten wat er nodig is en in de toekomst nodig zal zijn. Op dit moment is het beeld van de vraag beperkt en dat geldt zeker voor de groepen die tot op heden nog te veel buiten beeld bleven (allochtone ouderen, de GGZ-doelgroep, de groep verstandelijk gehandicapten). Bij het in beeld brengen van de vraag en behoeften staan we een pragmatische aanpak voor. Onderzoek en het direct toepassen van kennis en ervaring combineren we daarin. Deze kennis en ervaring zit zowel bij de doelgroep zelf als bij zorg- en dienstverleners. Op die manier kan bijvoorbeeld voortgebouwd worden op ervaringen van woningcorporatie Volkshuisvesting, Stichting Thuiszorg Midden Gelderland en Servicecentrum Mantelzorg bij hun gecombineerde benadering van Turkse ouderen.

g. Inventarisatie van het ondersteunings- en participatie aanbod en het gebruik daarvan

Hierbij wordt - rekening houdend met specifieke doelgroepen - gekeken naar zowel het aanbod en de expertise binnen de algemene voorzieningen als die van categorale en intramurale organisaties. Dit moet ook een beeld opleveren van waar innovatie en coproducties mogelijk en veelbelovend zijn. En een beeld van waar een aanbod op wijkniveau gewenst en haalbaar is en waar alleen op stedelijk niveau. Deze inventarisatie brengt ook het aanbod in de "vrijwilligerssfeer" in beeld.

h. Deelname van mensen met beperkingen aan vrijwilligerswerk

Het motto van de Wmo is "iedereen doet mee". Dat betekent dat de gemeente een hoge waardering en prioriteit toekent aan de inzet van vrijwilligers bij de ondersteuning in brede zin van burgers met beperkingen. Het gaat hier bij uitstek om vrijwilligersinzet op wijkniveau. Mensen met beperkingen zijn niet per definitie alleen "lijdend voorwerp" van vrijwilligersactiviteiten, maar kunnen ook zelf een actieve rol als vrijwilliger vervullen. Voorbeeld daarvan zijn de activiteiten van de Vrijwilligerscentrale ten behoeve van maatschappelijke deelname van cliënten van de Regionale Instelling Beschermende Woonvormen (RIBW). Deze invalshoek willen wij met de Arnhemse Vrijwilligerscentrale verder uitwerken.

5.4 Cliëntondersteuning

Doel: een vraaggerichte, op maat gesneden, samenhangende en zoveel mogelijk wijkgerichte cliëntondersteuning voor alle bestaande en 'nieuwe' doelgroepen.

Uitgangssituatie

Sinds de invoering van de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor beleid en uitvoering van de cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning is het bieden van steun aan kwetsbare mensen, die moeite hebben met het maken van belangrijke keuzes en met het oplossen van problemen op allerlei terreinen. Cliëntondersteuning helpt mensen om zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven te behouden of weer te krijgen. Aan extra kwetsbare mensen, zoals ouderen in een isolement, mensen die zich schamen ondersteuning te vragen en zorgmijders, zal cliëntondersteuning *actief* worden aangeboden.

Cliëntondersteuning gaat verder dan informatie en advies. Het gaat vooral om vraagverheldering, het op een rij zetten van mogelijke oplossingen en het adviseren daarbij

en om kortdurende en kortcyclische ondersteuning. Cliëntondersteuning kan voorkomen dat kwetsbare burgers zwaardere, duurdere en langduriger zorg nodig hebben. Dat is vanuit de persoonlijke beleving van de mensen zelf een belangrijk voordeel (en nog goedkoper ook).

Tot nu toe werd de cliëntondersteuning meestal vanuit een cliëntenorganisatie of vanuit een GGZ-instelling georganiseerd. Organisaties die de ondersteuning leveren zijn bijvoorbeeld MEE, de Stichting Welzijn Ouderen (ouderenadviseurs), het algemeen maatschappelijk werk, het sociaal raadsliedenwerk, het Servicecentrum Mantelzorg en de vrijwillige huishulp.

De Wmo heeft de regie op de cliëntondersteuning bij de gemeente neergelegd en wij zijn dus met genoemde organisaties in gesprek over het beleid en de organisatie. De gemeente zal er voor zorgen dat de cliëntondersteuning aansluit op zorgkantoren, Awbz-voorzieningen, welzijnswerk, 'werk en inkomen' en voormalige Wvg-voorzieningen. Met het CIZ is er een wettelijke afstemmingsplicht. We staan voor samenhangend beleid en samenhang in de uitvoering. Bij de verdere uitwerking van de wijkgerichte toegangen zullen met de partners afspraken worden gemaakt over de regie.



Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Onze speerpunten met betrekking tot de cliëntondersteuning zijn:

- nadere inventarisatie van bestaand aanbod en gebruik
- formulering van kwaliteitseisen
- speciale aandacht voor de doelgroep geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en voor oudere migranten

i. Nadere inventarisatie van bestaand aanbod en gebruik

De gemeente Arnhem wil het bestaande aanbod en gebruik van cliëntondersteuning (vrijwillig en professioneel) nader inventariseren, waarbij de overlap aan ondersteuning voor dezelfde doelgroepen in beeld moet komen.

De uitkomsten van de inventarisatie leveren bouwstenen op voor nieuw beleid voor de voormalige Awbz-subsidies. We anticiperen daarbij op de verwachte overgang van de MEE-subsidiegelden en de middelen voor de Awbz-functie 'ondersteunende en activerende begeleiding' naar de gemeente.

j. Formulering van kwaliteitseisen

Wij zullen onze kwaliteitseisen scherper formuleren. De ondersteuning moet in ieder geval vraaggericht, laagdrempelig, onafhankelijk, (ervarings)deskundig en zoveel mogelijk ook wijkgericht zijn.

k. Speciale aandacht voor de GGZ- doelgroep en voor oudere migranten

Cliëntondersteuning richt zich momenteel vooral op groepen als lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten, ouderen en chronisch zieken. De GGZ-doelgroep, cliënten die een langdurig beroep doen op de geestelijke gezondheidszorg, is voor gemeenten nieuw en tot op heden teveel buiten beeld gebleven. Samen met Zorgbelang zijn wij in 2007 reeds gestart met het Platform Cliëntondersteuning GGZ Stadsregio Arnhem-Nijmegen-Noord om deze ondersteuning inhoud en vorm te geven.

Ook de snel groeiende groep oudere migranten moeten beter bediend worden.

5.5 Jeugd: ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden

Doel:

- jongeren en ouders/ verzorgers kunnen snel en laagdrempelig terecht met hun vragen en problemen rond opgroeien en opvoeden;
- de balans en samenhang tussen preventieve aanpak en zorg bij ernstige problematiek moet beter worden.

Uitgangssituatie

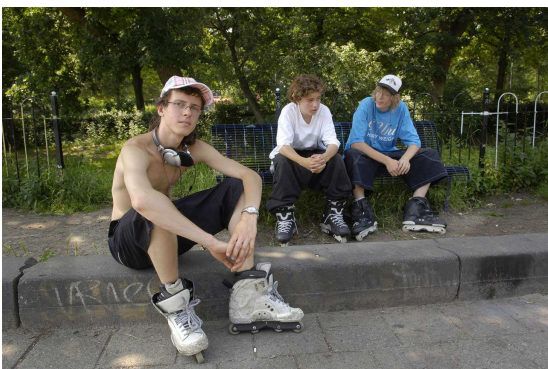
Arnhem richt zich in het preventieve jeugdbeleid op jeugdigen van 0 - 23 jaar en hun ouders bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand, schooluitval, criminaliteit of gezondheidsproblemen. Met een preventieaanpak proberen we te voorkomen dat jongeren in de problemen terechtkomen.

De functies van gemeentelijk preventief jeugdbeleid zijn landelijk vastgesteld:

- informatie en advies aan ouders en jongeren
- signaleren van problemen
- leiden naar het juiste zorgaanbod
- licht pedagogische hulp bieden
- coördinatie van zorg

De doelgroep is heel divers van samenstelling. Het gaat om jongeren in verschillende leeftijdsfasen, gezinssamenstellingen, etnische groepen en inkomensgroepen en natuurlijk is de aard van de problematiek zeer divers.

Arnhem kent al jaren een actief integraal jeugdbeleid, het laatst neergelegd in het Raamplan Integraal Jeugdbeleid 2004 - 2006. We werken aan een nieuw beleidskader jeugd dat we in 2007 willen vaststellen. Uitgangspunt is dat opgroeien en opvoeden plaatsvinden in verschillende domeinen: in het gezin, op school, de vrije tijd en op straat. Binnen die domeinen kent Arnhem belangrijke basisvoorzieningen zoals consultatiebureaus, de jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk, stapprogramma's, peuterspeelzaalwerk, kinderopvang, tiener- en jongerenwerk, jongeren- ontmoetingsplaatsen, straathoekwerk. Veel energie wordt gestoken in het verbinden van het aanbod in de genoemde domeinen. Brede scholen, de verlengde schooldag en BOS-projecten (buurt, onderwijs en sport) zijn goede voorbeelden van preventieve voorzieningen.



Bovendien is ook de sluitende jeugdzorgketen een belangrijke basisvoorziening. Die keten is erop gericht extra zorg te geven aan kinderen, jongeren en gezinnen die deze nodig hebben. Exponenten hiervan zijn de verschillende zorgnetwerken als de buurtnetwerken voor 0 tot 4 jarigen rond de consultatiebureaus, de zorgadviesteams in het basisonderwijs, de zorgteams in het voortgezet onderwijs en het casusoverleg voor jongeren die met politie / justitie in aanraking komen.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Onze speerpunten voor verbetering en vernieuwing zijn:

- het inrichten van laagdrempelige Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)
- het organiseren van de coördinatie van zorg
- aandacht voor bijzondere groepen
- vrijwilligerswerk en jeugd

I. Inrichten van laagdrempelige Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is veel meer dan een loket. Het staat voor een goed georganiseerde keten van organisaties die het lokale preventieve jeugdbeleid uitvoeren. In onze opvatting vereist deze ambitie een wezenlijke verandering in werkwijze van instellingen.

Een werkwijze die juist in een wijkgerichte benadering kansen biedt om:

- problemen en vragen in samenhang te benaderen vanuit de activiteiten van meerdere organisaties;
- gezamenlijke interventies te ontwikkelen bij meervoudige problematiek in gezinnen;
- ouders en jeugd te benaderen als serieuze gesprekspartner bij de innovatie van het aanbod.

In het kader van de functie informatie en advies vervult het Centrum voor Jeugd en Gezin een eigenstandige rol in de toegang van burgers naar zorg, dienstverlening en ondersteuning. Het CJG is er voor de buurt en voor professionals die er voor signalering, consultatie en verwijzing kunnen aankloppen. Het CJG moet actief kunnen reageren op signalen, werkt outreachend en is in wijken herkenbaar aanwezig. Het aanbod wordt actief aangeboden op plaatsen waar jeugdigen veel komen. De werkwijze is stempelvermijdend, meer dan zorg alleen en niet bureaucratisch. Kernpartners in het CJG zijn in ieder geval de jeugdgezondheidszorg, het maatschappelijk werk, leerlingzaken en het bureau jeugdzorg. Het CJG moet verbindingen kunnen maken met peuterspeelzalen, kinderopvang, onderwijs, jongerenwerk, sport en cultuur, zorgaanbieders en politie.

De meeste organisaties die het preventieve jeugdbeleid uitvoeren zijn regionaal georganiseerd. Hulpverlening Gelderland Midden (GGD), Stichting Thuiszorg Midden Gelderland, Bureau jeugdzorg en de Politie Gelderland Midden zijn in de elf gemeenten van de regio KAN-Noord allemaal gelijk georganiseerd. Jongeren zijn sterk mobiel en bewegen gemakkelijk over de gemeentegrenzen heen. Hoewel het CJG lokaal is ingebed willen Arnhem en de andere gemeenten de schaalvoordelen van deze organisaties in de eigen gemeente optimaal benutten. Zij hebben een bestuurlijk commitment over de backoffice die deze organisaties voor het CJG moeten bieden en werken gezamenlijk aan een aansturingsmodel vanuit de gemeenten. De elf gemeenten hebben een "programma van eisen CJG in de regio KAN-Noord" opgesteld. Zij hebben besloten Hulpverlening Gelderland Midden (HGM) te vragen een offerte op te stellen voor het uitwerken van de definitiefase van het CJG. De samenhang met de wijkgerichte toegang is hierbij voor ons een wezenlijk aandachtspunt.



m. Het organiseren van de zorgcoördinatie

Om licht ambulante hulp gestructureerd en herkenbaar aan te bieden is het nodig om één organisatie aan te wijzen die hier als "veldregisseur" coördinerend in optreedt. Dit is een randvoorwaarde voor een doeltreffende preventieve aanpak en toeleiding tot geïndiceerde zorg.

Belangrijke instrumenten hierbij zijn de verwijsindex en het elektronisch kinddossier (EKD). Een verwijsindex is in essentie niets anders dan een digitaal systeem dat professionals in staat stelt om een risicosignaal naar een centraal punt te sturen. In dit centrale punt wordt nagegaan of er meer signalen zijn over hetzelfde kind (of gezin) en wordt dit teruggekoppeld naar de betrokken professional. Het "nieuwe" aan het elektronisch kind dossier is dat alle dossiers digitaal worden: de dossiers bestaan zelf al jaren en vormen de informatieruggengraat van de jeugdgezondheidszorg.

Door de combinatie met de verwijsindex kan het EKD ook de functie van volgdossier krijgen: informatie uit het EKD is immers bij risicokinderen via de verwijsindex ook beschikbaar voor andere hulpverleners. Daardoor kan bij elke "nieuwe" aanmelding snel worden nagegaan wat de geschiedenis is en wordt geen energie gestoken in zaken die eerder geen succes hadden.

n. Aandacht voor bijzondere groepen

Er is een aantal groepen dat onze extra aandacht verdient omdat ze onvoldoende in beeld zijn, onvoldoende meedoen of extra risico's lopen. Zonder volledigheid te pretenderen noemen we:

- allochtone en geïsoleerde moeders
- jongeren die geen overlast geven maar wel kwetsbaar zijn, zoals allochtone meiden, gehandicapte jongeren etc.

- jongeren tot 12 jaar, die overlast veroorzaken, risicovol gedrag vertonen en/of opgroeien in een onveilige omgeving

Blijven investeren in ontmoeting en ondersteuning van allochtone moeders is belangrijk. Denk daarbij aan koffieochtenden rondom spelen met kinderen, taal- en opvoedcursussen, lichte pedagogische hulp en stap-programma's met vrijwilligers. Politie en Bureau jeugdzorg hebben voor ca. 700 jongeren het project 'Zet in op 12-' ontwikkeld. Het betreft hier weliswaar strikt genomen geen preventieproject, maar de aanpak levert een directe meerwaarde op voor het preventieve jeugdbeleid.

o. Vrijwilligerswerk en jeugd

De wijkgerichte aanpak van het vrijwilligersbeleid is al als speerpunt benoemd. Vrijwilligers zijn ook enorm belangrijk bij vrijetijdsactiviteiten voor jongeren, zoals sportverenigingen en scouting. Ook jongeren zelf zijn daarin zeer actief als vrijwilliger!

In het preventief jeugdbeleid is de inzet van vrijwilligers beperkter. In de aanpak "Home Start" van de Stichting Rijnstad en in het project "Speciale Gasten" van Humanitas waarin ouders van hun zorg voor kinderen worden ontlast door in het weekend gastgezinnen aan te bieden, zijn wel vrijwilligers actief. Binnen de wijkgerichte aanpak van het vrijwilligerswerk zoeken wij naar invalshoeken om dit verder uit te bouwen.

5.6 Maatschappelijke Zorg

Doel: bevordering van of herstel van deelname aan de samenleving van dak- en thuislozen, slachtoffers van huiselijk geweld, verslaafden en mensen die geestelijk niet meer gezond zijn en van hen die in dergelijke omstandigheden dreigen terecht te komen.

Uitgangssituatie

Kenmerkend voor de maatschappelijke zorg in Arnhem is het streven naar een samenhangend beleid voor risicogroepen. Het gaat dan om mensen, die al of niet door eigen schuld onderdak verloren hebben, slachtoffers van huiselijk geweld, verslaafden of mensen die geestelijk niet meer gezond zijn. Veel van hen zijn niet meer in staat hun leven zelf bij de hand te nemen, laat staan zelf de hulpverlening te organiseren om uit hun problemen te komen.

In onze aanpak van de maatschappelijke zorg staat het bieden van individuele hulpverlening gericht op het weer zelfstandig functioneren in de samenleving centraal. Ook de aanpak van de overlast door het gedrag van de mensen behoort tot het terrein van de maatschappelijke zorg. De aanpak moet niet alleen gericht zijn op het oplossen van problemen waarin mensen zijn geraakt. Zeker zo belangrijk zijn preventie en vroegsignalering.

Als centrumgemeente is Arnhem verantwoordelijk voor een samenhangend beleid voor maatschappelijke zorg in de regio. Tot voor kort hebben we daarin onvoldoende het onderscheid gemaakt tussen de lokale en bovenlokale verantwoordelijkheid. In een vraaggerichte aanpak heeft iedere gemeente een eigen verantwoordelijkheid voor preventie en nazorg. Arnhem is verantwoordelijk voor de bovenlokale voorzieningen in de maatschappelijke zorg, vrouwenopvang en ambulante verslavingszorg. Wanneer de hulpvraag met preventie en vroegsignalering niet (meer) kan worden opgevangen, komen de bovenlokale voorzieningen in beeld. Arnhem is verantwoordelijk voor de centrale toegang tot deze voorzieningen.

Nieuw is dat Arnhem daarop gaat sturen met een *persoongerichte aanpak* waarmee wij al vertrouwd zijn via de zogenaamde 'veelplegersaanpak'. Cliënten zullen daarin individueel gevolgd worden tot en met de fase van nazorg. In dat traject is Arnhem ook verantwoordelijk voor toeleiding naar opname in de klinische setting.

Organisatorisch sluit die aanpak naadloos aan bij het door het Kabinet en de vier grote steden ontwikkelde "Stedelijk Kompas". Dit plan is er op gericht de leefomstandigheden van daklozen in de grote steden, of van hen die dakloos dreigen te worden, te verbeteren. Zij moeten weer gaan deelnemen aan de samenleving waarmee ook een eind komt aan de veroorzaakte overlast. Arnhem noemt dit het "Regionaal Kompas". Hierin wordt opgenomen hoe de 11 gemeenten in KAN-Noord, het zorgkantoor, woningcorporaties en de zorgaanbieders hun lokale en regionale doelen willen bereiken.

Wmo beleidsspeerpunten voor de komende vier jaar

Onze speerpunten voor verbetering en vernieuwing zijn:

- het invoeren van een persoonsgerichte aanpak
- lokale preventie maatschappelijke zorg
- het organiseren van de ketensamenwerking
- het invoeren van een registratie- en monitoringssysteem
- samenhang van de Maatschappelijke Zorg met de aanpak van huiselijk en eengerelateerd geweld

p. Het invoeren van een persoonsgerichte aanpak

De persoonsgerichte benadering wordt uitgevoerd met behulp van het opstellen van individuele trajectplannen. Daarin zijn doelen en resultaatafspraken opgenomen op het terrein van zorg, wonen, inkomen en aan individuele mensen gekoppelde klantmanagers.

Twee klantengroepen staan centraal, namelijk:

- Burgers met beginnende problemen op het gebied van schulden (wonen) of verslaving. Hierop wordt preventie ingezet om te voorkomen dat zij verder afglijden naar dak- en thuisloosheid. Voor deze doelgroep heeft iedere gemeente de verantwoordelijkheid OGGZ- beleid te ontwikkelen
- Dak- en thuislozen. Hiertoe behoren ook burgers die door hun psychosociale, psychiatrische of verslavingsproblematiek langdurig zorgafhankelijk zijn. Voor deze groep heeft Arnhem als centrumgemeente een regionale functie.

q. Lokale preventie maatschappelijke zorg

Bij preventie gaan we er van uit dat er een effectieve signalering en toeleiding tot opvang en zorg en een adequaat opvangvoorzieningsniveau moeten zijn. Collectieve ziektekostenverzekeringen en toereikende schuldhelpverleningstrajecten moeten geregeld zijn. Verschillende woonvormen en aansluiting op nazorg moeten instroom vanuit detentie in het daklozencircuit minimaliseren.

In de maatschappelijke zorg willen we met de regiogemeenten de "trek naar de grote gemeente" afremmen. Dat betekent dat we het met elkaar eens moeten worden over hoe we de preventie en nazorg in alle gemeenten in de regio organiseren en uitvoeren. Uitgangspunt daarbij is dat hoe beter verslavings- en OGGZ- preventie lokaal geregeld zijn, hoe minder maatschappelijke opvang nodig is. Kortom, wat we als gemeenten lokaal kunnen regelen, moeten we ook lokaal doen. In signalering, preventie, ondersteuning en nazorg is met name een wijkgerichte aanpak de grote uitdaging.



Onze preventieve inzet is gericht op:

- het voorkomen van maatschappelijke uitval en verloedering door bestrijding van eenzaamheid, isolement en depressiviteit; de complexe woningvervuilingsituaties waarmee gemeenten en corporaties worden geconfronteerd zijn hiervan veelal een uiting;
- lokale zorgnetwerken waarin lokaal de krachten worden gebundeld in de signalering en aanpak van verontrustende situaties waarin mensen verkeren;
- nazorg en herstel: het ondersteunen van burgers die via een woonbegeleidingstraject weer proberen deel te nemen aan de samenleving.

Bij preventie behoort ook het voorkomen van huisuitzettingen, schuldhelpverlening en 2^e kans huisvesting. Belangrijk in het traject van signaleren tot het daadwerkelijk geven van zorg en ondersteuning is een plek waar instellingen en ook burgers situaties waarover ze zich zorgen maken kunnen melden. Zo'n meldpunt bestaat al voor Arnhem: het Centraal Meldpunt "Óns een Zorg" (uitgevoerd door Hulpverlening Gelderland Midden). Dit meldpunt willen wij een regionale functie geven. We willen een goede verbinding maken tussen het centraal meldpunt en andere meld- en registratiepunten. Daarbij denken we aan het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, casusoverleg veelplegers en de ketenaanpak zwerfjongeren.

r. Organiseren van de ketensamenwerking

Naast de persoonsgerichte aanpak is een 100% sluitende samenwerking tussen alle in de maatschappelijke zorg betrokken partijen en instellingen op zowel bestuurlijk als uitvoerend niveau de tweede pijler van ons "regionaal kompas". De ketensamenwerking in de uitvoering van ons "regionaal kompas" verankeren wij in een nieuw convenant maatschappelijke zorg. Binnen de uitvoering van het "regionaal kompas" willen we ook een nieuw regiemodel invoeren. De uitvoering van de "centrale toegang" en de veldregie op de ketensamenwerking leggen wij neer bij HGM/GGD.

s. Invoeren van een registratie- en monitoringsysteem

Een registratie- en monitoringssysteem is onontbeerlijk voor de beleidsontwikkeling en -uitvoering. In samenwerking met de Provincie Gelderland en de overige zeven GSO-steden wordt een programma van eisen uitgewerkt voor dit systeem.

t. Samenhang van de Maatschappelijke Zorg met de aanpak van huiselijk en eengerelateerd geweld

In de vrouwenopvang gaat het niet alleen om voldoende opvangplaatsen (residentieel, noodopvang). In ons beleid willen we ons ook meer richten op voorkomen van huiselijk geweld, een korter verblijf in de opvang en begeleiding in de thuissituatie. Het Advies- en steunpunt huiselijk geweld en het project "Begeleide terugkeer, geweldloos verder" spelen hierin een grote rol.

5.7 Uitvoering beleidsplan in 2008

Rondom het thema 'vraaggericht in samenhang' en de in dit hoofdstuk behandelde onderwerpen formuleren we voor 2008 in ieder geval de volgende actiepunten:

- Onderzoek naar vereenvoudigde en integrale indicatiestelling
- Ketenaanbod op wijkniveau en onderzoek naar gebiedsgerichte aanbesteding van hulp bij huishouden in combinatie met andere vormen van dienstverlening
- Inventarisatie van het ondersteunings- en participatie aanbod
- Basis leggen voor de Centra voor Jeugd en Gezin
- Het invoeren van een persoongerichte aanpak
- Regionalisering van het centraal meldpunt 'Ons een zorg'



6. VERANTWOORDING, ONDERZOEK EN MONITORING

Doelen voor de komende vier jaar:

- Verantwoording afleggen over ons Wmo-beleid naar gemeenteraad, cliëntenorganisaties, lokale partners en burgers.
- Het in beeld brengen en houden van de vraag naar en het aanbod en gebruik van onze Wmo-voorzieningen, óók op wijkniveau.
- Meten van de tevredenheid van klanten, maatschappelijke organisaties en burgers over ons Wmo-beleid.
- Volgen of onze prestaties voldoende zijn om onze Wmo-doelen te bereiken.

6.1 Horizontale verantwoording staat voorop

De gemeente legt over haar Wmo-beleid primair verantwoording af naar de gemeenteraad, cliëntenorganisaties, lokale partners en burgers. De verplichting tot verantwoording naar burgers wordt in de Wet expliciet voorgeschreven. Doel is om burgers en cliëntenorganisaties in staat te stellen de prestaties van de gemeente te beoordelen, ook in relatie tot die van andere gemeenten.

De Wmo-verantwoording sluit aan bij onze bestaande beleids- en bedrijfsvoeringscyclus: jaarverslag en burgerjaarverslag. Eens in de vier jaar, aan het eind van de beleidsplanperiode (dus voor het eerst eind 2011) moet er een specifieke Wmo-verantwoording komen.

De Wmo bevat geen algemene verantwoordingsplicht naar het rijk, omdat die niet past in de horizontale sturingsfilosofie, waarin de verantwoordelijkheid voor de Wmo decentraal bij de gemeenten is gelegd. Wel moeten gemeenten jaarlijks een gegevensset (vergelijkingskaart) aanleveren, die via de basisbenchmark (zie hieronder) worden verzameld. Deze verplichting heeft overigens niet als oogmerk om een (verticale) verantwoordingsrelatie met het rijk te scheppen.

Het rijk brengt zelf binnen drie jaar na de inwerkingtreding van de Wmo, dus vóór 2010, en vervolgens om de vier jaar aan de Staten Generaal verslag uit over de doeltreffendheid en de effecten van de Wet. Daarbij spelen natuurlijk de benchmarkgegevens een belangrijke rol.

6.2 Onderzoek en monitoring

Onderzoek naar vraag, aanbod en gebruik

Bij een goede voorbereiding en uitvoering van de Wmo hoort een goed inzicht in het huidige aanbod en het huidige gebruik van voorzieningen op het gebied van welzijn, zorg, wonen en inkomen, óók op wijkniveau. Tevens is inzicht in de vraag, waaronder de latente vraag, van groot belang om te kunnen zien of klanten en burgers krijgen wat ze nodig hebben. In het hoofdstuk 'vraaggericht in samenhang' hebben we (zie 5.4) de noodzaak tot dergelijk onderzoek onder twee speerpunten weergegeven.

Inmiddels beschikken we over een overzicht van de gemeentelijke onderzoeksafdeling van wat er aan gegevens bij de diverse, bij de uitvoering van de Wmo betrokken organisaties en instellingen, beschikbaar is en in welke vorm. Daarbij is aangegeven op welke wijze deze gegevens toegankelijk zijn.

Dit is een begin: de gegevens zelf, of een voor de Wmo relevante selectie daarvan, liggen hiermee nog niet op tafel. Hier ligt een belangrijk actiepoint. Gezien het belang van de wijkgerichte benadering en (de locatie van) de wijkgerichte toegang zijn ook data op wijkniveau nodig.

Klanttevredenheidsonderzoek verplicht

Gemeenten hebben de in de wet vastgelegde verplichting jaarlijks de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek te publiceren, te beginnen in 2008. Dat onderzoek gaat primair over de individuele Wmo-voorzieningen. Arnhem kiest ervoor om 'mee te liften' met het gestandaardiseerde cliënttevredenheidsonderzoek (cto) van het SGB0/VNG, dat gekoppeld is aan de basisbenchmark Wmo.

Wmo-benchmark

Het SGBO heeft een voorlopige basisbenchmark Wmo ontwikkeld, die in grote lijnen een uitbreiding is van de oorspronkelijke benchmark Wvg en nu vragen over alle prestatievelden van de Wmo bevat. Arnhem neemt deel aan deze basisbenchmark, zoals Arnhem ook al meedeelde aan de benchmark Wvg. De basisbenchmark levert ook de gegevens op voor de hierboven genoemde vergelijkingskaart. Arnhem doet ook mee aan twee van de vijf specifiek op prestatievelden gerichte benchmarkmodules en wel aan de modules 'algemene en individuele voorzieningen' en 'hulp bij huishouden'.

Monitoring

In verband met monitoring en verantwoording is het van belang dat prestatie- of resultaatindicatoren worden gehanteerd. Voor sommige prestatievelden zijn die reeds ontwikkeld in het kader van GSB, GSO en meerjarenprogrammabegroting. Meer en scherpere indicatoren voor 'meedoen', 'toegang' en 'vraaggericht in samenhang' zijn echter nodig (ook op wijkniveau), vooral ook met het oog op prestatieafspraken met de aanbieders. Klanttevredenheidsonderzoek (de Wmo is vraaggericht!) kan hiervoor belangrijke indicaties opleveren.

Onderzoek vraaggerichte ketendienstverlening

De KAN- Noord gemeenten willen in samenwerking met de provincie Gelderland en het Zorgkantoor Arnhem de mogelijkheid onderzoeken om opnieuw gezamenlijk op te trekken bij de aanbesteding Hulp bij huishouden vanaf 1 januari 2009. In dat kader is er een onderzoeksopdracht geformuleerd voor het thema 'vraaggerichte ketendienstverlening rondom de praktische ondersteuning in de thuissituatie'. Daarbij wordt ook onderzocht hoe deze gebiedsgericht (dicht bij de burger) met welke ketenpartners het beste gestalte kan krijgen. Hierbij speelt ook het aanbod vanuit de Awbz (verzorging en verpleging), vanuit de informele zorg (vrijwillige thuishulp) en vanuit de welzijnsinstellingen (zoals maaltijdvoorziening, personenalarmering, klussendiensten etc.) een rol.

Tevens wordt gezocht naar een evenwichtige balans tussen keuzevrijheid (in het aantal aanbieders van Awbz-zorg en Hulp bij huishouden met een gebiedsgerichte werkwijze) en de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget. Begin 2008 volgt op basis van de uitkomsten besluitvorming over het al dan niet regionaal aanbesteden van Hulp bij huishouden en de uitkomsten zijn tevens van belang voor de uitwerking (inkoop en aanbesteding) van gebiedsgerichte ketendienstverlening vanaf 2009.

Inzoomen op thema's

Wij nemen ons voor om elk jaar een specifiek thema te onderzoeken, dat bijzondere aandacht verdient vanuit de optiek van meedoen, toegang of vraaggerichtheid. Het moet dan bij voorkeur gaan om onderwerpen die tot nu toe vaak aan onze aandacht ontsnappen of waar we niet aan toegekomen zijn. Voorbeelden zijn de positie van allochtonen in de mantelzorg of eenzaamheid van ouderen en gehandicapten, jongeren en vrijwilligerswerk. En het mag vanzelfsprekend niet bij onderzoek blijven!

6.3 Uitvoering beleidsplan in 2008

Op het gebied van onderzoek, monitoring en verantwoording ondernemen we in 2008 de volgende acties:

- Klanttevredenheidsonderzoek individuele Wmo-voorzieningen
- Verantwoording via de bestaande beleids- en bedrijfsvoeringscyclus
- Meedoen aan benchmark SGBO
- Bepalen prestatie-indicatoren (aanhaken bij onderzoeksprogramma)
- Onderzoek en rapportage vraaggerichte ketendienstverlening
- Keuze specifiek onderzoeksthema

7 FINANCIËN WMO

7.1 Inpassing Wmo in de huidige begrotingsstructuur

Bij de Wmo hoort een financieel kader dat bijdraagt aan meer meedoen, een goede toegang en een vraaggerichte en samenhangende werkwijze. De huidige opzet van de begroting is daarbij een aandachtspunt. Voor meer integraliteit en samenhang en om flexibeler te kunnen inspelen op de ontwikkelingen (innovatie) is het nodig dat budgetten op het gebied van welzijn, zorg en wonen flexibel kunnen worden ingezet en waar nodig en mogelijk onderling uitwisselbaar zijn. Daartoe is als eerste stap een inventarisatie gemaakt van alle begrotingsposten die aan de Wmo gerelateerd kunnen worden.

7.2 Innovatiefonds Maatschappelijke Ondersteuning

In de keuzenota Wmo is aangegeven dat er een Innovatiefonds Wmo zal worden ingesteld. De bedoeling van dit Innovatiefonds is om de door de Wmo beoogde vernieuwing op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te stimuleren. In de gesprekken met burgers komt telkens weer naar voren dat er veel mensen zijn met initiatieven om actief te zijn in de stad of in hun buurt of wijk. Zij organiseren bijvoorbeeld bijeenkomsten met medebewoners over de Wmo, of ouderen richten een telefooncirkel op in hun flat. In onze stad zijn er veel mensen met ideeën, plannen of dromen op het gebied van meedoen aan de maatschappij. Vaak ontbreekt dan de stimulans om deze ook daadwerkelijk te kunnen realiseren.



Om zoveel mogelijk mensen kansen te geven om zo goed mogelijk aan de samenleving mee te kunnen doen en daarmee de sociale samenhang in de stad en in wijken en buurten te bevorderen, kunnen mensen met ideeën een beroep doen op het Innovatiefonds Maatschappelijke Ondersteuning. Ook organisaties hebben regelmatig goede ideeën, die we snel willen faciliteren en ook zij kunnen een beroep doen op het Innovatiefonds. Geconstateerd is, dat velen betrokken zijn en een bijdrage kunnen en willen leveren aan de

maatschappelijke ondersteuning zoals de Wmo die beoogt. Ook is geconstateerd dat mensen die dat willen vaak vastlopen op bureaucratische en financiële belemmeringen.

Om de vernieuwing en innovatie die de Wmo beoogt en die uitgangspunt is van het beleidsplan te kunnen realiseren, is het van belang die door middel van het Innovatiefonds Maatschappelijke Ondersteuning te stimuleren. Het gaat om een initiatief tot het instellen van een telefooncirkel of voor het betrekken van allochtonen bij de thuiszorg, of om initiatieven voor het inschakelen van vrijwilligers bij het vervoer naar en de begeleiding bij ziekenhuisbezoek, allemaal concrete voorstellen die inmiddels zijn gedaan. Om hierop snel en adequaat te kunnen inspelen, is een Innovatiefonds Maatschappelijke Ondersteuning onmisbaar.

Het Innovatiefonds verschaft éénmalige stimuleringsbijdragen voor initiatieven binnen de doelstellingen van het Wmo-beleidsplan. Om in aanmerking te komen voor een bijdrage uit het Innovatiefonds, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Deze moeten echter niet zodanig zijn dat daardoor bureaucratische of andere belemmeringen ontstaan. Op dit moment liggen er al voorstellen om gebruik te maken van het Innovatiefonds Maatschappelijke ondersteuning. Het betreft voorstellen van organisaties zowel als van particulieren. Om daarop snel te kunnen inspelen wordt voorgesteld het Innovatiefonds Maatschappelijke Vernieuwing nu in te stellen.

Naast de éénmalige bijdrage uit het Innovatiefonds, nemen wij de inspanningsverplichting op ons om succesvolle innovatie ook structureel onderdeel van het Wmo-beleid te laten worden. Tevens wordt voorgesteld dit Innovatiefonds te vullen met een bedrag van 1,5 miljoen euro, en dit bedrag te onttrekken aan de algemene reserve. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan een raadsvoorstel en een raadsbesluit waarin de doelstellingen, voorwaarden, de aanvraagprocedure en de verantwoording van het

Innovatiefonds verder worden uitgewerkt. De bedoeling is om dit Innovatiefonds zo snel mogelijk (getracht wordt per 1 februari 2008) operationeel te hebben.

7.3 Financiële bandbreedte Wmo

Bij de budgettaire kaderstelling Wmo is één van de uitgangspunten dat Wmo-middelen worden ingezet voor Wmo-doeleinden. Bij de bepaling van het budget en de bandbreedte Wmo is het handzaam een onderscheid te maken tussen de nieuwe voormalige Awbz-taken die de gemeente met de invoering van de Wmo heeft gekregen en de bestaande taken, die onder de werking van de Wmo zijn gaan vallen of daaraan te relateren zijn.

De nieuwe taken betreffen de hulp bij huishouden (individuele voorziening) en een aantal subsidieregelingen (algemene voorziening), die zijn overgekomen vanuit de Awbz. Deze subsidieregelingen betreffen diensten bij wonen met zorg (Dwmz), zorgvernieuwingsprojecten Ggz, coördinatie vrijwillige thuiszorg en mantelzorg (Cvtm), vorming training advies (Vta), collectie Ggz-preventie.

Bestaande taken betreffen de individuele voorzieningen uit de voormalige Wet voorzieningen gehandicapten en algemene welzijns- en zorgvoorzieningen die onder de voormalige Welzijnswet vielen.

In de Meerjarenbegroting 2008-2011 die onlangs is vastgesteld, zijn daarmee de volgende budgetten (afgerond) gemoeid:

• Huishoudelijke hulp (incl. uitvoering)	€ 11,2 miljoen
• Subsidieregelingen Awbz (incl. middelen Oggz)	€ 2,5 miljoen
• Voorzieningen gehandicapten (incl. besluit bijdrage bijdrage Awbz gemeenten)	€ 8,8 miljoen
• Welzijn / zorg	€ 31,3 miljoen
 Totaal Wmo	 € 53,8 miljoen

Voor de nieuwe, voormalige Awbz-taken komen de financiële middelen sinds 2007 binnen via de algemene uitkering van het Gemeentefonds. De hierboven vermelde budgetten in de MJPB 2008-2011 zijn daarbij gebaseerd op de uitkomsten van de junicirculaire 2007 en aanvullende besluitvorming van het College. De financiële effecten van de septembercirculaire 2007 konden niet meer in de MJPB 2008-2011 worden opgenomen. Deze effecten zullen in 2008 via de 'normale' procedure van begrotingswijzigingen (Verzamelbesluit) alsnog in de meerjarenbegroting worden verwerkt.

Uit bovenstaande volgt dat er ook budgetten voor welzijn en (maatschappelijke) zorg zijn die voor een groot deel gerelateerd zijn aan de Wmo. Echter deze zijn niet zomaar 1 op 1 onder te brengen bij de Wmo. Zo zijn er bijvoorbeeld budgetten voor multifunctionele centra, budgetten voor zorg of integraal jeugdbeleid die slechts gedeeltelijk een relatie hebben met de Wmo.

De omvang van het Wmo-budget voor deze algemene welzijns- en zorgvoorzieningen zal pas definitief bepaald kunnen worden bij de uitwerking van de inventarisatie van aan de Wmo gerelateerde budgetten binnen de begroting. Vooralsnog is hiervoor in bovenstaande tabel een indicatief bedrag opgenomen, gebaseerd op budgetten uit deelprogramma's 5 en 8.

7.4 Ontwikkelingen rijksbudgetten en uitgaven Wmo

Er bestaat nog de nodige onduidelijkheid over ontwikkeling van de budgetten en uitgaven van de Wmo, in het bijzonder waar het gaat om de nieuwe Wmo-taken. De hiermee gemoeide budgetten in de algemene uitkering van het Gemeentefonds zijn aan nogal wat schommelingen onderhevig. Schommelingen die worden veroorzaakt doordat we nog maar net gestart zijn met de Wmo, wat nog leidt tot allerlei beleidsmatige en financiële aanpassingen op landelijk niveau. Deze aanpassingen zijn weer een gevolg van systeemfouten, verwerking van de opgaven van de zorgkantoren, wijzigingen in het Wmo-pakket (bijv. uitname Volledig Pakket Thuis in 2008), landelijke indexaties etc.

Ten aanzien van het rijksbudget hulp bij huishouden is, in het onlangs tussen VNG en het Rijk afgesloten bestuursakkoord, afgesproken het objectieve verdeelmodel al per 1 januari 2008 in te voeren. De fasegewijze invoering van dit model in vier jaren die oorspronkelijk was voorzien, is dus verlaten.

Ten aanzien van de uitgaven Hulp bij huishouden spelen op de korte termijn het budgettaire tekort op de uitvoering, de verhouding HH1 en HH2 bij nieuwe klanten en de overgangstermijn bij voormalige Awbz-klanten. Op de langere termijn zijn de budgettaire effecten van de vergrijzing en de extramuralisering van Awbz-instellingen naar de woonzorgzones en de invloed die dit heeft op de vraag naar zorg, onzeker.

Het exacte bedrag dat het Rijk voor Centra van jeugd en gezin beschikbaar zal stellen, is nog niet bekend. De verwachting is dat het jaarlijks circa € 1 miljoen betreft, die in de eerste jaren zal worden opgenomen in de Brede doeluitkering (BDU) van het Grotestedenbeleid, en later in het Gemeentefonds.

Tenslotte bestaat het risico van een mogelijk negatief herverdeeleffect voor Arnhem ten aanzien van de middelen Maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg (MO/VO/VZ) ten gunste van de G4-gemeenten als gevolg van een nieuwe landelijke verdeelsleutel. Op landelijk niveau is hierover de discussie nog gaande.

7.5 Wijkgerichte toegang Wmo.

De kosten die verbonden zijn aan het opzetten en in stand houden van wijkgerichte Wmo-toegangen in overeenstemming met het concept dat in hoofdstuk 4 is vastgelegd, zijn op dit moment moeilijk in te schatten. De praktische uitwerking en invulling is nu nog volop in ontwikkeling. Als uitgangspunt wordt nu voorgelegd dat de hiermee verbonden structurele lasten vanuit de optiek van de gemeente budgetneutraal dienen te zijn. De aanname die hierbij wordt gemaakt is dat instellingen/ketenpartners nu ook al kosten maken ten behoeve van de toegang tot hun voorzieningen en de middelen waarover zij beschikken 'slechts' hoeven te verleggen.

De gemeente is bereid om desgewenst een slotbijdrage of een laatste 'financieel duwtje' te leveren. Denk daarbij aan eenmalige of overgangskosten die mogelijk verbonden zijn aan het verleggen van bestaande toegangsfaciliteiten naar wijkgerichte faciliteiten.

7.6 Financiële consequenties nieuw beleid Wmo

De voornemens uit het beleidsplan en de keuzes die daarin worden gemaakt, worden in de komende periode nader uitgewerkt en geconcretiseerd. In deze uitwerking worden ook de budgettaire en financiële consequenties meegenomen en vertaald.

Deze consequenties hebben vooral betrekking op:

- het opzetten van de decentrale toegang Wmo
- de onderzoeksvoorstellen
- de herijking van de individuele voorzieningen

Voor het instellen van een Innovatiefonds Wmo en de budgettaire consequenties, treft u in dit hoofdstuk reeds een voorstel aan.

NAWOORD

Het bieden van ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft staat centraal in de Wmo. De indruk kan daardoor ontstaan dat de Wmo vooral over zorg en ondersteuning gaat. De intentie van de Arnhemse invulling van de Wmo is echter veel breder. Het gaat ook over welzijn, wonen, over ontmoeting en het versterken van sociale samenhangen.

In het voorwoord staat beschreven dat dit beleidsplan gaat over duurzame vernieuwing en het verbeteren van de samenhang op het gebied van welzijn, zorg en wonen.

Wij hopen dat dit goed doorklinkt in onze plannen en ambities en dat het duidelijk is dat wij iedereen nodig hebben om nieuwe vormen van samenwerking en dienstverlening te realiseren.

In dit beleidsplan is een veelheid aan ambities en speerpunten geformuleerd. Een aantal zijn genoteerd voor 2008.

Wij verwachten met dit beleidsplan een impuls te hebben gegeven aan 'meedoen', 'vraaggericht in samenhang' en 'een toegankelijke zorg en ondersteuning' voor iedereen.

Zoals al eerder gemeld kan niet alles tegelijk. We zullen keuzes moeten maken. Voorlopig hebben wij de volgende zaken met stip genoteerd voor 2008. De hieronder opgenomen definitieve lijst wordt uitgewerkt in het actieprogramma 2008. De overige punten, aangevuld met voorstellen vanuit de inspraak, worden in de tweede helft van 2008 omgezet in een actieplan voor de jaren 2009-2011.

Overzicht van de eerste stappen die in 2008 worden gezet.

MEEDOEN

- De "niet gebruikers" in beeld krijgen
- Samen optrekken met allochtone organisaties, adviseurs en consultants
- Het realiseren van een digitaal panel (een Wmo-Wikibox)
- Het periodiek uitbrengen van een Wmo nieuwsbrief

TOEGANG

- Ondersteuning bieden bij "zorg en inkomen", als onderdeel van de start van het Klanten Contact Centrum
- Met partners in de stad het concept van de wijkgerichte toegangen verder ontwikkelen en zo snel mogelijk starten met de realisatie van enkele toegangen
- Opstellen van een plan van aanpak om te komen tot vereenvoudiging van de administratieve lasten voor de klant.

VRAAGGERICHT IN SAMENHANG

- Onderzoek naar vereenvoudigde en integrale indicatiestelling
- Ketenaanbod op wijkniveau en onderzoek naar gebiedsgerichte aanbesteding van hulp bij huishouden in combinatie met andere vormen van dienstverlening
- Inventarisatie van het ondersteunings- en participatie aanbod
- Basis leggen voor de Centra voor Jeugd en Gezin
- Het invoeren van een persoongerichte aanpak
- Regionalisering van het centraal meldpunt 'Ons een zorg'