

Beleidsplan Wmo

2008 – 2011

gemeente Diemen

Samenstelling en redactie:

Nathalie van Nieuwenhuizen  
Kees Schelling  
Ellen Smit  
Sylvia Tettero

(Afdeling Onderwijs, Welzijn en Sport, gemeente Diemen)

Voor meer informatie: Ellen Smit      020-3144715  
e.smit@diemen.nl

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Pagina</b>	
Je staat er niet alleen voor in Diemen!	4	
Inleiding	5	
Samenvatting in tabel	10	
Hoofdstuk 1	Het bevorderen van sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten	14
Hoofdstuk 2	Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden	18
Hoofdstuk 3	Informatie, advies en cliëntenondersteuning	22
Hoofdstuk 4	Het ondersteunen van mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers	28
Hoofdstuk 5	Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer	35
Hoofdstuk 6	Voorzieningen voor mensen met een beperking	40
Hoofdstuk 7	Het bieden van opvang en het bevorderen van GGZ en verslavingsbeleid	44
Hoofdstuk 8	Financiële consequenties	49
Afkortingenlijst	55	

## **Je staat er niet alleen voor in Diemen!**

Voor u ligt het eerste concept Wmo-beleidsplan van de gemeente Diemen.

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning gaat over meedoen in je eigen omgeving.

De gemeente heeft duidelijker dan in het verleden de taak om die mensen te ondersteunen die een steuntje nodig hebben, bij het meedoen in de samenleving. Dat raakt veel aspecten van het leven en dus ook veel instellingen en mensen. Daarom is het een dik pak geworden. Daarom is er ook met veel mensen en instellingen over gepraat en door velen aan gewerkt. Het is ook niet af, het is namelijk nooit af, omdat mensen en hun omgeving voortdurend veranderen. Daarom gaan we jaarlijks een actieplan opstellen, waarin de zaken staan die dat jaar bij voorrang opgepakt moeten worden. Dat willen we opstellen in goed overleg met de mensen over wie het gaat, via de Wmo-raad én rechtstreeks; maar ook in overleg met de instellingen en organisaties, met professionals en vrijwilligers.

Uit dit beleidsplan blijkt dat we in Diemen al veel voor mekaar hebben. Bijvoorbeeld het Centraal Servicepunt voor ouderen en gehandicapten. Maar je ziet ook dat we nog veel verder kunnen en moeten gaan, bijvoorbeeld in de samenwerking over de grenzen van bestaande organisaties en beleidsterreinen heen. Niet voor niks heeft de gemeenteraad bijvoorbeeld bij de begrotingsbehandeling uitgesproken dat de sportverenigingen aangesproken en ondersteund gaan worden op het bereiken van nieuwe doelgroepen.

De bouw van de Brede Hoed, op de plek van de kerk de Schuilplaats, naast het Gemeentehuis, is een enorme kans om één plek in Diemen te maken waar iedereen met een vraag op het gebied van zorg en welzijn, of het nu over kinderen, ouderen, tijdelijke of langdurige handicaps, of gewoon over een adviesvraag gaat, terecht kan.

We gaan ervoor zorgen dat je er niet alleen voor staat in Diemen!

Ruud Grondel  
Wethouder Welzijn en Zorg in Diemen

## Inleiding

### **De Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

Vanaf 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht. De Wmo omvat de oude Wet Voorziening Gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet, de huishoudelijke verzorging uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ).

Een aantal maatschappelijke ontwikkelingen, zoals vergrijzing, individualisering en toenemende druk op collectieve voorzieningen, hebben ten grondslag gelegen aan de Wmo. Het idee dat de overheid alles regelt, "van de wieg tot het graf" lijkt inmiddels achterhaald. De nadruk is steeds meer komen te liggen op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Zo lang mogelijk zelfstandig functioneren is één van de kerndoelen van de Wmo.

In dit licht moet ook de introductie van de nieuwe wet worden gezien. Met de invoering van de Wmo beoogde het tweede kabinet Balkenende de deelname van burgers aan de samenleving te stimuleren. Onder deelname verstaat men het meedoen van alle burgers aan alle facetten van de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Door de verantwoordelijkheid voor dit samenhangende beleid dichterbij de burger (lees: de gemeente) te leggen kan dit doel worden bereikt. De gemeente heeft een centrale rol gekregen bij de uitvoering van de Wmo. De aandacht verschuift hierbij steeds meer van de rol van verstrekker en controleur naar de rol van ondersteuner en regisseur. Het is deze verandering die de Wmo zo vernieuwend maakt.

Naast het ondersteunen van allerlei lokale initiatieven, biedt de gemeente ondersteuning bij het "meedoen" door middel van collectieve en individuele voorzieningen. Collectieve voorzieningen, zoals onder andere aangegeven in prestatieveld 5, verschaft de gemeente op veel verschillende terreinen, van het beschikbaar stellen van sportaccommodaties tot het voeren van armoedebeleid. De individuele voorzieningen worden toegekend aan personen met aantoonbare beperkingen op grond van ziekte of gebrek, zodat zij zelfredzaam zijn en in staat tot maatschappelijke participatie. De verstrekking van voorzieningen is vastgelegd in prestatieveld 6 en is door de Tweede Kamer uitgebreid met het compensatiebeginsel. Dit compensatiebeginsel verplicht gemeenten om mensen met een handicap te compenseren voor beperkingen die zij ondervinden bij het voeren van een huishouden, het zich bewegen in en om het huis, het zich lokaal bewegen per vervoermiddel en het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Het compensatiebeginsel betekent niet, om een voorbeeld te noemen, dat iemand met rugklachten een gratis zwempas krijgt, omdat zwemmen helend werkt. Aan de compensatieplicht wordt voldaan door binnen redelijke afstand een zwembad beschikbaar te stellen. Het beginsel geeft de gemeente meer vrijheid, omdat ze niet meer verplicht is een standaardvoorziening te verstrekken, maar ook voor een andere maatregel kan kiezen. Voor klanten betekent het dat er meer maatwerkoplossingen kunnen worden gevonden en dat de gemeente een aanvraag lastiger kan afwijzen.<sup>1</sup> Het eindperspectief van de Wmo is een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning en op aanpalende terreinen. Voor mensen die langdurige, zware zorg nodig hebben is en blijft er de AWBZ.

De Wmo is een participatiewet. Kenmerkend daarvoor is dat de gemeente overleg voert met burgers en betrokkenen en verantwoording aflegt aan die burgers en de gemeenteraad. Het Rijk heeft randvoorwaarden aangegeven waarbinnen het beleid mag worden ingericht. Binnen deze kaders is het vervolgens aan de gemeente om de ondersteuning af te stemmen op de behoefte van de burgers. Hiertoe wordt het beleid en de uitvoering ervan besproken met dezelfde burgers, met zorginstellingen en andere lokale partijen binnen de gemeente. Door de doelen en acties van de gemeente inzichtelijk te maken, legt de gemeente verantwoording af aan de lokale samenleving. De doelen en acties van de gemeente Diemen voor de komende jaren staan per prestatieveld opgenoemd in het beleidsplan dat voor u ligt.

---

<sup>1</sup> Wat de reikwijdte van het compensatiebeginsel precies zal zijn, zal de komende jaren uit jurisprudentie duidelijk moeten worden.

## Het implementatietraject

Het jaar 2007 is in de Wmo aangemerkt als overgangsjaar. In de gemeente Diemen is dit jaar vooral benut om zoveel mogelijk praktische zaken te regelen en de last voor de klanten van de Wmo tot een minimum te beperken. Eén van de eerste belangrijke opdrachten voor de gemeente was het overhevelen van de verantwoordelijkheid voor de huishoudelijke verzorging (later Hulp bij het huishouden genoemd) van de AWBZ naar de gemeente. De gemeente heeft in 2006 via een openbare procedure de Hulp bij het Huishouden (HH) aanbesteed. In het bestek waarmee de aanbieders werden geselecteerd, werd het zwaarste gewicht (65%) toegekend aan kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van de ingezonden offertes werden drie partijen geselecteerd, die de HH in Diemen zijn gaan verzorgen. De overgang naar de nieuwe aanbieders werd nog even opgehouden, doordat één van de afgewezen partijen een kort geding aanspande tegen de gemeente. Het kort geding werd echter door de gemeente gewonnen en in het tweede kwartaal van 2007 konden de nieuwe aanbieders van start. De overheveling van klanten naar andere aanbieders is zonder klachten verlopen. De contracten met de aanbieders van HH lopen tot het tweede kwartaal van 2009. Begin 2008 zal worden gezien of ze zullen worden verlengd of dat er aanleiding is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

Om de overgang naar de Wmo voor klanten zo soepel mogelijk te laten verlopen, is ervoor gekozen om in 2007 zo veel mogelijk ongewijzigd te laten. Deze stelregel is ook leidend geweest bij het opstellen van de verordening en het besluit maatschappelijke ondersteuning. Zo is er in de voorgenoemde beleidsstukken onder andere voor gekozen om de eigen bijdrage systematiek van de AWBZ over te nemen en om, naast de indicaties door de eigen Wmo consulenten, de dienstverlening van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voort te zetten. Het geldt eveneens voor de ondersteuning van Persoonsgebondenbudgethouders door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze service die onder de AWBZ werd ingesteld, is door de gemeente Diemen overgenomen. In de loop van 2008 zal worden gezien of deze en andere dienstverlening zal worden voortgezet en zo ja of dat door dezelfde aanbieders zal gebeuren. Hierbij zal ook de optie van samenwerking binnen de regio worden meegenomen.

Naast het maken van afspraken en het afsluiten van contracten met aanbieders van diverse soorten dienstverlening, is 2007 ook benut om de gemeentelijke organisatie in te richten voor de nieuwe taak. Een speerpunt van de Wmo is de één loketfunctie. Het Centraal Service Punt (CSP) in Diemen, was als informatiepunt en als samenwerkingsverband tussen verschillende partijen, een Wmo loket avant la lettre. Het van de grond af opzetten van een loket was daarmee overbodig, maar verbetering en uitbreiding van de dienstverlening en het stroomlijnen van de samenwerking bleek wel noodzakelijk. In 2007 zijn met dit doel voor ogen de uitgangspunten voor het Wmo loket geformuleerd. Een uitwerking daarvan vindt u in de beschrijving van prestatieveld 3. Daarnaast is om de aanvragen HH te kunnen verwerken een nieuwe consulent in dienst genomen, zijn werkprocessen beschreven en is een geautomatiseerd cliëntvolgsysteem voor de Wmo aangeschaft.

Een andere belangrijke taak voor de gemeente ligt in het zorgen voor een samenhangend stelsel van zorg en ondersteuning. De invoering van de Wmo biedt de kans om verschillende beleidsterreinen, zoals bijvoorbeeld de maatschappelijke opvang, welzijn en jeugdbeleid, en de spelers die er op actief zijn, beter op elkaar af te stemmen. Dit integrale beleid zal in de loop van de jaren steeds vanzelfsprekender moeten worden. De basis ervoor ligt in dit vierjaren beleidsplan.

## **De burgerparticipatie**

### *Wettelijke verplichting*

'Meedoen' is het uitgangspunt van de Wmo. Deelname aan de samenleving, ook voor kwetsbare burgers, moet de basis van het beleid zijn. De Wmo wil de maatschappelijke ondersteuning beter laten aansluiten bij de behoeften en de directe leefomgeving van mensen. Om op de hoogte te zijn van die behoeften is de gemeente verplicht om de participatie van burgers te organiseren, dat wil zeggen dat ze betrokken worden bij het opstellen van beleid en de uitvoering daarvan. Naast het organiseren van de burgerparticipatie moet de gemeente verantwoording afleggen aan de lokale samenleving over de bereikte resultaten. Dit houdt concreet in dat de Wmo twee eisen stelt aan gemeenten, namelijk participatie van burgers en verantwoording aan burgers.

### *Samenstelling klankbordgroep*

De gemeente Diemen wil graag dat gebruikers en belangenbehartigers meedenken over de lokale invulling van de Wmo. Gebruikers en belangbehartigers zijn bekend met de dagelijkse (zorg)praktijk in Diemen, met aanbieders, valkuilen en kansen. Om die reden is in januari 2006 gestart met het opzetten van een klankbordgroep Wmo. Er is contact gelegd met diverse organisaties waaronder het APCP (Amsterdams Patiënten Consumenten Platform), het CLIP (Cliënteninformatiepunt), de ouderenbonden, de cliëntenraad Wvg, de cliëntenraad van Amsterdam Thuiszorg, de kerken en met de werkgroep Vrouwen Diemen. Deze organisaties hebben iemand afgevaardigd om zitting te nemen in de klankbordgroep. Naast het benaderen van de bovenstaande organisaties is in de Diemer Courant een oproep geplaatst om ongebonden burgers en belanghebbenden op te roepen zitting te nemen in de klankbordgroep. Ook uit de reacties daarop is een lid voor de klankbordgroep geselecteerd.

### *Bespreekpunten*

Vanaf maart 2006 is deze groep iedere maand bijeen gekomen om diverse Wmo onderwerpen te bespreken en er over te adviseren. De klankbordgroep heeft zich uitgesproken over onder andere de Verordening en het Besluit Wmo, het bestek voor de aanbesteding van Hulp bij het Huishouden, het gehandicaptenparkeerbeleid, voorlichtingsmateriaal, de inrichting van één loket, maaltijdvoorziening en diverse hoofdstukken uit het voorliggende beleidsplan. De inbreng van de klankbordgroep is zeer nuttig gebleken. Niet alleen kan het voorgestelde beleid getoetst worden aan ervaringsdeskundigen -en daarop soms bijgesteld worden-, de groep dient ook als een vraagbaak en informatieverschaffer voor een grote achterban. De klankbordgroep fungeert daardoor als haler en bringer van informatie.

Het succes van de afgelopen anderhalf jaar is er debet aan geweest dat de klankbordgroep vanaf 2008 een officiële status gaat krijgen als Wmo-raad. De raad zal voorlopig blijven vergaderen in dezelfde samenstelling en zal een voorzitter uit eigen midden kiezen. De secretaris blijft onafhankelijk van de ambtelijke organisatie en de beleidsmedewerker Wmo woont de vergaderingen bij om ter plaatse informatie te kunnen verschaffen.

## **Het vierjaren beleidsplan Wmo**

Naast de overheveling van de Hulp bij het Huishouden is het opstellen van een meerjarenbeleidsplan over alle velden van de Wmo, een kernpunt van de Wmo. In artikel 3 van de Wet wordt beschreven dat de gemeenteraad een richtinggevend plan over de maatschappelijke ondersteuning moet vaststellen voor ten hoogste vier jaar (tussentijds kan het plan gewijzigd worden). Het plan moet per prestatieveld aangeven welke doelstellingen de gemeente heeft, hoe het samenhangende beleid wordt uitgevoerd, welke acties worden ondernomen en welke resultaten de gemeente daarmee wenst te bereiken. Daarnaast zal worden aangegeven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te waarborgen, hoe de keuzevrijheid wordt gewaarborgd en op welke wijze de burger/cliëntenparticipatie is vormgegeven.

Het grootste deel van de beleidsvoornemens is in het afgelopen jaar op een of andere wijze al eens onder de aandacht van de raad gebracht. In mei van dit jaar zijn reeds de voornemens van het college op de beleidsterreinen van het jeugdbeleid en de jeugdzorg gepresenteerd en besproken. Deze zijn verwerkt in het voorliggende plan, evenals de vastgestelde sportnota en het gemeentelijk beleid op het gebied van inburgering en integratie. In september zijn de prestatievelden 3 en 4 aan de orde geweest in de gemeenteraad.

De Wet maatschappelijke ondersteuning kent negen prestatievelden, namelijk:

1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer
7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang
8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen
9. het bevorderen van verslavingsbeleid

De indeling van de Wmo in negen bovengenoemde prestatievelden legt –wellicht onbedoeld- het accent op het beleid voor mensen met een beperking. Dat de reikwijdte van de Wmo beperkt is, wordt onder andere geïllustreerd door het jongeren- en sportbeleid. Niet het reguliere aanbod, maar de toeleiding van jongeren naar activiteiten en van burgers naar sport, ter bevordering van de sociale samenhang en om te voorkomen dat jongeren afglijden, zijn aandachtspunten.

De gemeente wil desalniettemin benadrukken dat de Wmo er voor iedereen is. Met name in prestatieveld 1 wordt ingegaan op de ondersteuning die de gemeente wil bieden bij het realiseren van een sterke sociale samenhang en leefbaarheid. In prestatieveld 2 is de ontwikkeling van een Ouder en Kind Centrum (OKC) van belang voor een grote groep Diemenaren. En uiteraard komen ook de collectieve voorzieningen zoals genoemd in prestatieveld 6 en bijvoorbeeld de informatiefuncties uit prestatieveld 3 ten goede aan alle inwoners van de gemeente Diemen.

#### *Toetsingskader*

In dit vierjarenbeleidsplan zijn de doelstellingen en de daarbij behorende activiteiten per prestatieveld voor de komende vier jaar geschetst. Om overzichtelijkheid te waarborgen zal naast het beleidsplan voor ieder afzonderlijk jaar een kort actieplan worden geschreven, waarin de werkzaamheden voor dat betreffende jaar worden beschreven. Op dat moment worden dus de verschillende acties in de tijd gezet. Met de bespreking van het actieplan kan dan ook invloed worden uitgeoefend op de prioritering van de werkzaamheden.

Het beleidsplan zal gaan dienen als toetsingskader voor het gemeentelijk subsidiebeleid en gaat hierdoor de bestaande beleidsregels voor de welzijnssubsidies vervangen. De nieuwe subsidieaanvragen moeten -willen ze worden toegekend- in lijn zijn met de in dit vierjarenbeleidsplan per prestatieveld benoemde doelstellingen en de daartoe door de gemeente te ontplooiën activiteiten. De nieuwe subsidieaanvragen zullen als bijlage bij de jaarlijkse actieplannen worden gevoegd.



### *Inspraak*

Gedurende het implementatietraject is de klankbordgroep maandelijks geconsulteerd en daarnaast heeft de gemeente regelmatig en op diverse niveau's contact gehad met lokale organisaties en zorginstellingen. Uiteraard is gesproken met de aanbieders van de verschillende voorzieningen in het kader van de loketfunctie (prestatieveld 3) en de individuele voorzieningen (prestatieveld 6). Maar daarnaast heeft de gemeente ook van gedachten gewisseld met bijvoorbeeld een mantelzorgorganisatie (prestatieveld 4), AMC de Meren (prestatieveld 8) en bureau Jeugdzorg (prestatieveld 2) voor de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan. In 2008 zal de gemeente starten met het organiseren van bijeenkomsten rondom het actieplan Wmo.

### *Tot slot*

Het meerjarenbeleidsplan dat voor u ligt beslaat de periode van 2008-2011 en bestaat, naast het voorwoord van de wethouder en een inleidende hoofdstuk, uit een beschrijving van elk van de negen prestatievelden. Deze hoofdstukken bevatten een uitgebreid relaas van het beleid dat de gemeente nu al uitvoert op het gebied van de maatschappelijke participatie, over welke doelen de gemeente nastreeft en welke maatregelen genomen moeten worden om die doelen te bereiken. Aan het einde van dit inleidende hoofdstuk zijn de doelen en voorgenomen acties samengevat in een tabel. Ten slotte is in het laatste hoofdstuk ter informatie een overzicht opgenomen van de kosten per prestatieveld. Dit overzicht is niet uitputtend en hoeft ook niet te worden vastgesteld. Voor het voorgestelde nieuwe beleid zal in 2008 een apart bestedingvoorstel worden gedaan.

Benadrukt dient te worden dat het voorliggende plan geen statisch document is; voortschrijdend inzicht of praktijkervaring mogen en zullen het plan op bepaalde punten wijzigen. In de komende vier jaren zal het nu nog nieuwe Wmo beleid verder worden vormgegeven. Op bepaalde prestatievelden zal de aandacht eerst uitgaan naar het verzamelen van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens, op basis waarvan verdere acties zullen worden geformuleerd. De activiteiten van de komende twee jaar zullen dus ook van invloed zijn op de ambities voor de jaren daarna. Deze ambities zullen per prestatieveld tot uitdrukking komen in de actieplannen. Het leggen van dwarsverbanden tussen de verschillende prestatievelden zal daarbij in toenemende mate aandacht krijgen. Toch reikt het te ver hier te spreken van een momentopname. In dit plan worden wel degelijk de uitgangspunten geschetst van de maatschappelijke ondersteuning in Diemen voor de komende jaren.

Het streven dat naar voren komt uit de beschrijving van de negen prestatievelden is als volgt samen te vatten: de gemeente Diemen wil een stedelijk dorp zijn met een sterke sociale samenhang én zorgen voor een solide stelsel van ondersteuning van hulpbehoevenden, zodat men zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen, leven en participeren in onze samenleving. Iedereen die wil, moet mee kunnen doen. De gemeente wil, met andere woorden, een voorwaardenscheppend beleid voeren.

Prestatieveld	Doelstelling Wat willen we bereiken?	Voorgenomen activiteiten Wat gaan we er voor doen?
1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.	Doel is om te werken aan het behoud en, met name op basis van de hiervoor aangegeven beleidsprioriteiten, het waar mogelijk verbeteren van het huidige niveau van sociale samenhang en leefbaarheid in de wijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder uitvoering geven aan wijkgericht werken, groepsaankpak van naar criminaliteit neigende jongeren, brede schoolontwikkeling en naschoolse sportactiviteiten.</li> <li>• Het herijken van het bestaande vrijwilligersbeleid.</li> <li>• Het uitwerken van notities over het accommodatiebeleid.</li> <li>• Nieuwe initiatieven ter bevordering van levendigheid en versterken van imago ondersteunen en zo nodig initiëren.</li> <li>• Een pr-campagne om het gebruik van financiële voorzieningen voor buurtinitiatieven te verbeteren.</li> <li>• Het ontwikkelen van een model t.b.v. het verkrijgen van inzicht in de beleving van de leefbaarheid door bewoners.</li> </ul>
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.	Het doel van het ondersteunen van jeugdigen en ouders is om de individuele ontwikkelingskansen voor kinderen in de gemeente Diemen te vergroten, waardoor maatschappelijk ongewenste effecten worden verminderd dan wel voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedere jeugdige wordt in beeld gebracht</li> <li>• Invoering opvoedingsprogramma Triple P</li> <li>• Professionals en vrijwilligers die dagelijks met de kinderen/ouders omgaan worden geschoold of op een andere manier worden toegerust.</li> <li>• Werkgroep leerplicht-hulpverlening wordt uitgebreid tot een overleg over 0 – 12 jarigen</li> <li>• De leerlichtformatie wordt uitgebreid</li> <li>• Bureau Jeugdzorg in het OKC van Diemen</li> <li>• Deelname aan 12+ netwerk in Amsterdam Z.O</li> <li>• Projecten worden opgestart voor 12 en 13 jarigen</li> <li>• Afhankelijk van stadsregionale aanpak m.b.t. multiprobleem gezinnen kan een lokale vertaalslag worden uitgewerkt.</li> <li>• De vorming van een OKC en het daartoe aanstellen van een projectleider.</li> </ul>
3. Het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning.	In Diemen willen we bereiken dat alle inwoners op de hoogte zijn van de voorzieningen die de gemeente verstrekt en van de ondersteuningsmogelijkheden die zij biedt in het kader van maatschappelijke ondersteuning óf dat men weet waar informatie en advies op dit terrein te verkrijgen is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vormgeven van het nieuwe Wmo loket (op de Burg. van Tienenweg én in de brede HOED).</li> <li>• Uitzoeken wie de signaleerders zijn en hoe we ze het beste kunnen bereiken.</li> <li>• Het in standhouden en waar mogelijk uitbreiden van de netwerken van de gemeente.</li> <li>• Ons ervan verzekeren dat eerstelijnsparitien goed op de hoogte zijn van voorzieningen en netwerken.</li> <li>• Via diverse media bekend maken van organisaties (niet alleen de gemeente) waar informatie, advies en cliëntenondersteuning te halen is.</li> <li>• Gemeentebreed verspreiden van een activiteitenladder.</li> <li>• Zorgen voor informatievoorziening in de wijkservicepunten.</li> <li>• Voorlichten van/in gesprek gaan met belangenorganisaties.</li> <li>• Inschakelen van de Wmo raad.</li> <li>• Onderzoek naar de digitale zuil en de website.</li> <li>• Voeren van de regie en daarmee verbeteren van de samenwerking tussen partners op het CSP.</li> <li>• Het aanstellen van een coördinator voor het CSP.</li> <li>• Onderzoeken mogelijkheden van case management.</li> <li>• Stimuleren samenwerking tussen OKC en CSP in de Brede HOED.</li> <li>• Kijken naar een mogelijk overlap tussen verschillende cliëntenondersteuners en het in het kader hiervan beschouwen van de relatie met de SWD.</li> <li>• Onderzoek doen naar samenwerking met de gezondheidscentra.</li> <li>• Advies en ondersteuning bieden aan burgers in hun relatie met de gemeente.</li> <li>• Vormgeven aan de coördinatiefunctie en het bieden van advies en ondersteuning aan cliënten en gezinnen waarbij sprake is van complexe problematiek.</li> </ul>

<p>4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.</p>	<p>Het doel van deze ondersteuning is om mantelzorgers in staat te stellen hun taken te verrichten zonder overbelast te raken en ze daarmee de mogelijkheid bieden om een leven op te bouwen (of in stand te houden) naast de zorgverlening.</p> <p>Het ondersteunen van vrijwilligers moet er zorg voor dragen dat vrijwilligers in staat zijn hun activiteiten te blijven uitvoeren. Hiermee wil de gemeente bereiken dat nieuwe vrijwilligers zich aanmelden. Een neven doel van deze ondersteuning is het versterken van het informele maatschappelijke netwerk binnen de gemeente Diemen.</p>	<p><i>Mantelzorgondersteuning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente neemt in de prestatieafspraken binnen de subsidieverlening aan verschillende organisaties op dat een bijdrage wordt geleverd aan het opstellen van een signaleringsprotocol voor mantelzorgers.</li> <li>• Op het CSP, in de gezondheidscentra, de wijksteunpunten en op de website, is objectieve informatie te vinden over verschillende vormen van mantelzorgondersteuning.</li> <li>• Op het CSP is één dagdeel per week een mantelzorgconsulent aanwezig.</li> <li>• De mantelzorgconsulent zet haar expertise in ten behoeve van deskundigheidsbevordering van de medewerkers van het CSP.</li> <li>• De gemeente Diemen wil in de subsidieafspraken met Stichting MEE, de Amsterdamse Vriendendiensten en de aanbieders van geestelijke gezondheidszorg, de prestatie opnemen dat deze organisaties mantelzorgers toeleiden naar het ontwikkelde ondersteuningsaanbod.</li> <li>• Mantelzorgers kunnen op het CSP aanvraagformulieren afhalen en hulp krijgen bij het invullen om in aanmerking te komen voor de € 250,- tegemoetkoming van het Rijk.</li> <li>• Eenmaal per jaar faciliteert de gemeente Diemen een 'verwen' activiteit voor mantelzorgers.</li> <li>• In samenwerking met Wonenplus wordt gekeken op welke wijze diensten aangeboden kunnen worden aan mantelzorgers.</li> <li>• De gemeente zet zich in om de continuïteit van het Alzheimer café met een subsidie te waarborgen.</li> <li>• Op het CSP is informatie over respijtzorg beschikbaar.</li> </ul> <p><i>Vrijwilligers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vier maal per jaar voert de gemeente overleg met kerkelijke en maatschappelijke vrijwilligersorganisaties.</li> <li>• De gemeente overlegt met landelijke organisaties waarvan vrijwilligers zich inzetten voor inwoners van Diemen.</li> <li>• De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om via zelforganisaties informatie en advies te verstrekken aan de achterban van deze organisaties.</li> <li>• Onderzocht wordt in hoeverre het ondersteuningsaanbod van Wonenplus ingezet kan worden voor Diemense vrijwilligers.</li> <li>• Het starten van een huisbezoekproject voor kwetsbare 75 plussers en hun mantelzorgers.</li> <li>• Eenmaal per jaar wordt een activiteit georganiseerd die is afgestemd op de vraag van de vrijwilligers en gericht op het versterken van hun deskundigheid.</li> <li>• Wonenplus voert een actieve campagne gericht op het vinden van nieuwe vrijwilligers. Hierbij worden extra inspanningen geleverd voor het vinden van vrijwilligers onder allochtone inwoners en onder inwoners van kwetsbare groepen.</li> <li>• Wonenplus zet zich in om ook onder kwetsbare groepen vrijwilligers te werven.</li> <li>• Er zal worden onderzocht op welke wijze de activiteiten van de vrijwilligersvacaturebank en Wonenplus op elkaar kunnen worden afgestemd.</li> <li>• Bestaande initiatieven worden voortgezet.</li> </ul>
--	--	--

<p>5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking, een chronisch psychisch- of psychosociaal probleem.</p>	<p>De gemeente Diemen streeft ernaar dat mensen met een beperking (fysieke- en psychische-maar ook culturele- en taalbelemmeringen) volwaardig mee kunnen doen aan Diemense samenleving. Om dat te bereiken wil de gemeente belemmeringen wegnemen, de woonomgeving toegankelijk maken en mensen toerusten met algemene voorzieningen. Op die manier wil de gemeente er aan bijdragen dat deze inwoners mee kunnen doen aan het maatschappelijk leven. Meedoen wil in dit verband zeggen de deur uitgaan, andere mensen ontmoeten en activiteiten ontplooiën die aansluiten bij eigen aanleg, interesses en mogelijkheden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleren bouw van levensloopbestendige woningen.</li> <li>• Aandacht vragen/stimuleren van samenwerking op het gebied van andere woonvormen.</li> <li>• Verbetering van de bereikbaarheid v. h. openbaar vervoer.</li> <li>• Aandacht voor buitenruimte in het kader van ontmoeting en activiteiten.</li> <li>• Uitvoeren van de nieuwe Wet Inburgering voor een zo breed mogelijke doelgroep.</li> <li>• Inkomensondersteunende maatregelen en daarover communiceren.</li> <li>• Uitbreiding van de schuldhulpverleningsfunctie.</li> <li>• Samenwerking met organisaties om de maatschappelijke participatie van diverse doelgroepen te bevorderen.</li> <li>• Contact leggen met zelforganisaties om te komen tot afspraken over activiteiten die aansluiten bij het beleid ten aanzien van maatschappelijke participatie.</li> <li>• Subsidie afspraken voortzetten met ANBO en in het kader van nieuw beleid een subsidie verstrekken aan de PCOB.</li> <li>• Met de SWD komen tot productieafspraken die zich richten op het aanbieden van een breed scala aan wisselende activiteiten voor verschillende doelgroepen.</li> </ul>
<p>6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, een chronisch psychisch- of een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.</p>	<p>In Diemen willen we mensen met een beperking een uitgebreid, kwalitatief goed, transparant en servicegericht voorzieningenaanbod bieden, waarmee ze in staat zijn een huishouden te voeren, zich te verplaatsen in en om de woning, zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractbeheer intensiveren en hiermee de dienstverlening en service verbeteren.</li> <li>• Formuleren van normen ten aanzien van de dienstverlening</li> <li>• Evaluatie van de personele inzet.</li> <li>• De wijze van indiceren onder de loep nemen.</li> <li>• Regierol versterken en samenwerking bevorderen.</li> <li>• Beziens van diverse contracten worden verlengd of dat opnieuw zal worden aanbesteed.</li> <li>• Evalueren van de Verordening en het Besluit maatschappelijke ondersteuning.</li> <li>• Voorstel in herziening Wmo verordening tot het verstrekken van een vaste tegemoetkoming voor aangepast sporten.</li> <li>• Jaarlijks de klanttevredenheid toetsen door een enquête te verzenden aan alle Wmo klanten.</li> </ul>
<p>7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang</p>	<p>In de gemeente Diemen willen we er zorg voor dragen dat inwoners indien nodig een beroep kunnen doen op de voorzieningen voor maatschappelijke opvang. Bovenal wil de gemeente bereiken dat door samenwerking binnen de hulpverlening en door vroegsignalering het gebruik van deze voorzieningen tot een minimum beperkt blijft. Wanneer tijdelijke opvang toch noodzakelijk is, dan is het van belang dat de cliënt, met ondersteuning, kan terugkeren naar eigen wijk of buurt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en met partners op het brede terrein van de gezondheidszorg afspraken te maken over vroegsignalering.</li> <li>• In beeld brengen van de mogelijkheden voor de inzet van het 'Er op af team' ter voorkoming van huisuitzetting.</li> <li>• Voortzetting van de inzet van Vangnet &amp; Advies van de GGD.</li> <li>• Met professionele en vrijwilligers organisaties afspraken maken over de mogelijkheden van ondersteuning voor cliënten die na tijdelijke opvang weer terugkeren naar hun eigen omgeving.</li> <li>• Zoeken van draagvlak onder signaleerders om de toeleiding naar de vrouwenopvang te bevorderen.</li> <li>• In samenspraak met de politie bevorderen van de doorgeleiding van het aantal inwoners dat melding maakt van huiselijk geweld naar het Steunpunt Huiselijk geweld in Diemen.</li> <li>• Voorbereidingen treffen voor de uitvoering van de maatregel preventieve huisuitzetting van daders.</li> </ul>

<p>8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.</p>	<p>De gemeente Diemen wil bereiken dat het ondersteunings- en signaleringsnetwerk zo wordt benut dat voorkomen kan worden dat inwoners van Diemen verloederen of ernstige overlast veroorzaken. Daarnaast wil de gemeente Diemen bereiken dat cliënten en hun naasten een beroep kunnen doen op laagdrempelige voorzieningen voor informatie en advies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen de gemeentelijke organisatie afstemming bevorderen om de risicofactoren die kunnen leiden tot maatschappelijke uitval en ernstige overlast tot een minimum te beperken.</li> <li>• In overleg met vertegenwoordigers van cliënten van de geestelijke gezondheidszorg en met het professionele netwerk op zoek gaan lacunes ten aanzien van preventie en komen tot voorstellen die de lacunes opvullen.</li> <li>• De laagdrempelige informatie en advies functie ten aanzien de openbare geestelijke gezondheidszorg een herkenbare plaats geven binnen het Centraal Service Punt.</li> <li>• De inzet van vangnet Jeugd nader beschouwen.</li> </ul>
<p>9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.</p>	<p>Met het bevorderen van het verslavingsbeleid wil de gemeente Diemen bereiken dat de inwoners van Diemen, waaronder zeker ook de jeugd, in voldoende mate geïnformeerd zijn over de gevolgen van de verschillende vormen van verslaving. Daarnaast wil de gemeente Diemen bereiken dat het percentage Diemenaren dat wordt toe geleid tot professionele hulpverlening gelijk is aan de landelijke cijfers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van de aanbevolen interventies om het alcoholgebruik onder inwoners van Diemen terug te dringen en toeleiding tot hulpverlening te bevorderen.</li> <li>• Vervolgopdracht aan de GGD formuleren om te komen tot interventies om het alcoholmisbruik onder jongeren aan te pakken.</li> <li>• Stringent handhavingsbeleid ten aanzien van alcohol in overleg met de politie nader uitwerken.</li> </ul>

## Hoofdstuk 1 Het bevorderen van sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.

### **Algemene uitleg van het prestatieveld**

Om zo lang mogelijk gezond en zelfredzaam te blijven is het voor bewoners belangrijk een woon- en leefomgeving te hebben waar ze zich goed voelen en waar ze vertrouwen in hebben. Het gaat hierbij niet alleen om de fysieke inrichting van de woonomgeving, maar ook om een goed functionerend leefklimaat met een sterke sociale samenhang en een bloeiend cultureel leven.

Een gemeenschap waar ook mensen met beperkingen zich thuis voelen en zich uitgenodigd weten. Dat wil zeggen dat bewoners onderling contact kunnen hebben en betrokken zijn bij de wijk en de in de wijk aanwezige maatschappelijke organisaties (school, wijkcentrum, zorgvoorzieningen). Centraal wordt een aantal meer grootschalige voorzieningen aangeboden zoals de bibliotheek, het theater, het zwembad en het Centraal Servicepunt.

Het streven is om in Diemen te komen tot leefbare wijken waarbinnen bewoners onderling betrokken zijn en waarbij de in de wijk aanwezige voorzieningen een ondersteunende en faciliterende rol vervullen. De gemeente kan dit stimuleren, maar kan en wil dit niet alleen realiseren. Essentieel is de actieve rol die de bewoners zelf nemen als vrijwilligers, bijvoorbeeld als vrijwilligers bij een sportvereniging, op school of als huisbezoeker vanuit de kerken of andere maatschappelijke instellingen. Ook de inzet van burgers met beperkingen zelf is daarbij van belang. Op wijkniveau zullen mensen gestimuleerd worden initiatieven te ontwikkelen die de leefbaarheid en de sociale cohesie ten goede komen.

### **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

Het huidige beleid en de aanwezige voorzieningen voldoen voor een belangrijk deel aan de opdracht die de WMO stelt. Op verschillende terreinen zijn er, in aanvulling daarop, de afgelopen periode initiatieven ontplooid om te komen tot een meer wijkgerichte aanpak en aanbod van voorzieningen. Achterliggende gedachten hierbij waren om op een meer directe manier met de burger in contact te treden en te communiceren en daarnaast tot meer maatwerk in de wijk te komen. In dit kader kunnen onder meer de volgende initiatieven worden genoemd:

- Het wijkgericht werken waarbij vanuit verschillende invalshoeken zoals veiligheid, onderhoud van de buitenruimte en voorzieningen wordt ingespeeld op de specifieke wensen en behoeftes die in een wijk leven.
- De ontwikkeling van een wijkgericht aanbod van jongerenactiviteiten waardoor op korte afstand een aanbod voor jongeren in de leeftijdsgroep tot 16 jaar beschikbaar is gekomen.
- De op wijkniveau gerichte groepsaanpak van naar criminaliteit neigende jongeren.
- Het onderbrengen van het beheer en de verhuur van de wijkaccommodaties bij lokale instellingen teneinde hierdoor de betrokkenheid bij de accommodaties te versterken en het gebruik door de wijk te intensiveren.
- De Brede Schoolontwikkeling waarbij het aanbod van de school mede bepaald wordt door de buurt waarin de school staat.
- Het onderwijsachterstandenbeleid waarbij op wijkniveau, in eerste instantie in Diemen Zuid, met alle potentiële partners in de wijk een gezamenlijk aanpak is ontwikkeld.
- Het budget 'buurtinitiatieven' waarbij burgers of bewonersgroepen voor eenmalige activiteiten een beroep kunnen doen op een stimuleringsbijdrage.
- De ontwikkeling van een op de wijken gericht naschools sportaanbod voor kinderen van 6 tot 12 jaar.
- Het subsidiëren van organisaties en verenigingen die een bijdrage leveren aan het sociaal en cultureel leven in Diemen.

Gezien het bovenstaande ligt het niet in de rede om op dit moment tot een zware intensivering van het beleid op dit prestatieveld te komen. In eerste instantie zullen de nu in gang gezette ontwikkelingen moeten worden uitgewerkt en uitgevoerd.

### **Doel van het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid**

Wat willen we bereiken in Diemen?

Doel is om te werken aan het behoud en, met name op basis van de hiervoor aangegeven beleidsprioriteiten, het waar mogelijk verbeteren van het huidige niveau van sociale samenhang en leefbaarheid in de wijk.

### **Uitvoering van het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid**

Hoe gaan we ons doel bereiken? Wat gaan we er voor doen?

#### *Ondersteunen vrijwilligerswerk*

Een punt van aandacht bij het bereiken van de doelstelling is de ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Bij de verdere uitwerking van bovenstaande beleidsuitgangspunten is een belangrijke rol voor de vrijwilliger weggelegd. Binnen het bestaand beleid is op onderdelen expliciet aandacht besteed aan de rol die de vrijwilliger vervult en op welke wijze deze door de gemeente ondersteund kan worden. Dit is bijvoorbeeld nader uitgewerkt in de Sportnota en in prestatieveld 4 waarin specifiek wordt ingegaan op de mogelijkheden en beperkingen van de mantelzorger en de vrijwilliger. In de nota Vrijwilligerswerk uit 2001 is de situatie van het vrijwilligerswerk in Diemen uitgebreid onderzocht. Wat de kerngegevens betreft is de nota nog steeds actueel. In Diemen zijn binnen ca. 100 verenigingen een kleine 3000 (!) vrijwilligers actief. De vrijwilligers die buiten verenigingsverband actief zijn, zoals mantelzorgers, zijn in dit verband niet meegeteld. In de nota wordt echter geconstateerd dat ca. 30% van de organisaties het aantal vrijwilligers ziet afnemen. Het werven van vrijwilligers wordt door bijna tweederde van de organisaties als problematisch ervaren. Dit beeld wordt bevestigd in de Sportnota uit 2006. De belangrijkste zorg van Diemense sportverenigingen is het vrijwilligerstekort. Het vinden van kader en vrijwilligers vormt het grootste probleem voor de Diemense sportverenigingen. 69% van de Diemense sportverenigingen noemt dit als een van de belangrijkste zorgen. Bijna alle verenigingen kampen met een gebrek aan vrijwilligers. In het kader van de Sportnota is onder meer besloten om het middel van de 'verenigingsondersteuner' hiervoor in te zetten. Momenteel wordt hiertoe een model uitgewerkt. Daarnaast is door de gemeente extra geld beschikbaar gesteld om verenigingen te stimuleren hun sportaanbod voor doelgroepen, waaronder ouderen, allochtonen en gehandicapten, uit te breiden.

Geconstateerd wordt dat algemeen vrijwilligersbeleid zich binnen de gemeente op dit moment beperkt tot de vrijwilligersvacaturebank zoals deze door de Stichting Welzijn Diemen (SWD) wordt uitgevoerd en een aantal voor vrijwilligers en hun organisaties beschikbare voorzieningen (vrijwilligerskaart en een collectieve verzekering). Ook de jaarlijkse vrijwilligersonderscheiding, een initiatief van de gemeenteraad, dient in dit kader te worden genoemd. Het ligt in de rede het bestaande beleid en dan met name de plaats en functie van de vrijwilligersvacaturebank te herijken en het gemeentelijk beleid op dit punt te versterken door bijvoorbeeld aansluiting te vinden bij het Wonenplus project (dit project staat toegelicht in prestatieveld 4).

#### *Accommodatiebeleid*

Een tweede punt van aandacht betreft het accommodatiebeleid. Aan de ontmoetingsmogelijkheden in de wijk wordt een belangrijke rol toegekend waar het gaat om het voorkomen van isolement en het bijdragen aan samenhang. Het gaat dan niet alleen om wijkaccommodaties, maar ook om de sportaccommodaties, de scholen (brede schoolvorming), de in de wijk aanwezige zorgvoorzieningen en de overige in de wijk aanwezige accommodaties.

De vraag is wie door welke voorzieningen wordt bereikt en welke bijdrage door deze

voorzieningen geleverd wordt aan het bevorderen van ontmoeting en contact in de wijken. Nu het beleid ten aanzien van de brede schoolvorming en de gemeentelijke sportaccommodaties in 2007 uitkristalliseert kan er een volgende stap worden gezet waarbij accommodatiebreed beschouwd dient te worden welke bijdrage door deze en andere voorzieningen geleverd wordt aan de sociale samenhang, welke lacunes er zijn en op welke wijze hierin mogelijk kan worden voorzien.

Overigens kan deze invalshoek nog veel breder worden beschouwd. Voor het leggen van verbindingen tussen bewoners en het stimuleren van ontmoetingen zijn ook algemene voorzieningen noodzakelijk. Deze voorzieningen waar bewoners gebruik van maken, dragen in belangrijke mate bij aan leefbaarheid en ontmoeting en vertonen een sterke samenhang. Deze samenhang raakt talloze andere terreinen zoals bijvoorbeeld de amateuristische kunst, het aanwezige (on)georganiseerde sportaanbod, het Diemer festijn en andere grootschalige evenementen en vertonen samenhang met andere beleidsterreinen zoals de inrichting van de openbare ruimte, het woonbeleid, het ouderenbeleid, het integratiebeleid, het lokaal gezondheidsbeleid etc. Diemen kent op verschillende van deze terreinen een rijke traditie en een goed opgebouwde infrastructuur. Gelet op alle recente ontwikkelingen op het terrein van het accommodatiebeleid (brede schoolontwikkeling, de komst van grootschalige zorgvoorzieningen), ligt het in de rede om in eerste instantie het accommodatiebeleid in relatie tot sociale samenhang onder de loep te nemen. Dit mede gelet op het beleidsvoornemen om het gemeentelijk gebouwenbeheer meer op afstand te zetten en hier verder onderzoek naar te doen. De uitkomsten kunnen in dit proces meegenomen worden en bij mogelijke verzelfstandiging een verdere vertaling krijgen.

#### *Buurtinitiatieven*

Een derde punt van aandacht betreft de ondersteuning van buurtinitiatieven. Elkaar kennen is een belangrijke voorwaarde voor sociale samenhang en bereidheid tot informele hulp. Buurtfeesten en buurtbarbecues hebben zeker een functie. Ontmoeting en netwerkvorming zijn manieren om sociaal isolement te voorkomen en om elkaar beter te leren kennen. Als mensen elkaar beter kennen zijn zij sneller geneigd tot wederzijdse steun, indien nodig. Daarnaast wordt op dergelijke bijeenkomsten vaak de situatie in de buurt besproken. Zowel positief als negatief. Hierdoor ontstaat verbondenheid met de buurt en is er een voedingsbodem voor inzet voor de buurt.

Enige jaren geleden heeft de gemeenteraad een budget beschikbaar gesteld om dergelijke buurtinitiatieven te ondersteunen. Hier wordt nog niet optimaal gebruik van gemaakt. Hetzelfde geldt voor een gelijksoortige regeling voor activiteiten van, voor en door jongeren; 'Diemen sponsort jou'. Het ligt in de rede om, mede in relatie tot wijkgericht werken, een gerichte publiciteitscampagne te voeren om het gebruik van de hiervoor beschikbare budgetten te bevorderen, hetgeen tevens een impuls kan geven aan de opzet en uitvoering van dergelijke initiatieven.

#### *Evenementen*

In het coalitieakkoord 'Kwaliteit voor iedereen' wordt aangegeven dat cultuur belangrijk is als onderwerp van educatie, als sociaal bindmiddel, als middel tot vermaak en als publiekstrekker. Cultuur wordt breed beschouwd; het gaat om beeldende kunst, theater en muziek. De brede deelname aan amateurkunst (actief of passief) in Diemen wordt als de belangrijke drager van het lokale cultuurbeleid beschouwd. Subsidiëring van deze voorzieningen zorgt voor laagdrempelige toegankelijkheid waardoor het voor een breder publiek bereikbaar wordt.

in Diemen wordt op het gebied van cultuur, met name op het gebied van evenementen, meer mogelijk geacht. Het streven is om naast bestaande evenementen, ook initiatieven te ondersteunen die gericht zijn op meer levendigheid in de gemeente. In het collegeprogramma wordt in dit kader nog eens expliciet verwezen naar de mogelijkheden van het Diemerbos.

In het kader van sociale samenhang kunnen evenementen fungeren als bindmiddel, maar ook als middel om te laten zien dat doelgroepen zoals jongeren, ouderen en allochtonen ook onderdeel uitmaken van de Diemense gemeenschap.



Dit sluit ook aan op de strekking van de door de raad, bij de begrotingsbehandeling 2008, aangenomen motie van het CDA 'Blij met Diemen'. Cultuur en evenementen kunnen het imago van Diemen versterken en krachtig uitdragen. Op dit moment zijn daar al een paar goede voorbeelden van te noemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan activiteiten als het Diemer Festijn en de Kunstroute. Het beleid zal erop gericht zijn om nieuwe initiatieven zo nodig te initiëren, positief te benaderen en waar mogelijk te ondersteunen.

#### *Onderzoek naar beleving*

Ten slotte heeft de gemeente nog weinig informatie over hoe de leefbaarheid in het algemeen door de inwoners van Diemen wordt ervaren. In de in 2006 gehouden Burgermonitor lag het accent op het thema 'leefbaarheid en veiligheid'. Naar in hoeverre men bijvoorbeeld tevreden is over de woonbuurt, hoe men de sociale samenhang ervaart, of men actief is in de eigen buurt en of men zich medeverantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid is destijds geen navraag gedaan. Ook de in 2005 gehouden gezondheidsenquête biedt weinig aanknopingspunten op het terrein van sociale samenhang en leefbaarheid. Ook in deze enquête lag het accent op de veiligheid in de buurt in relatie tot tevredenheid met de woonomgeving.

Het systematisch volgen en onderzoeken van de beleving van leefbaarheid in de wijk kan daarom een belangrijk hulpmiddel zijn bij de verdere uitwerking van het beleid en het inzetten van acties. Wil een aanpak gericht op het versterken van de sociale samenhang kans van slagen hebben dan zal er een heldere analyse gemaakt moeten worden van hetgeen in de wijk speelt. Hier ligt een duidelijk raakvlak met wijkgericht werken. Er zal nader worden onderzocht op welke wijze hier invulling aan gegeven kan worden.

#### Wat gaan we er voor doen?

- Verder uitvoering geven aan de beleidsvoornemens zoals deze reeds in gang zijn gezet op het terrein van wijkgericht werken, groepsaanpak van naar criminaliteit neigende jongeren, de brede schoolontwikkeling en naschoolse sportactiviteiten.
- Het herijken van het bestaande vrijwilligersbeleid.
- Het uitwerken van een notitie over het accommodatiebeleid ten aanzien van de (binnen)sport en een notitie waarin met name het bereik en het effect van de accommodaties in relatie tot sociale samenhang in beeld wordt gebracht.
- Het in het kader van wijkgericht werken, optuigen van een pr-campagne om het gebruik van de aanwezige financiële voorzieningen voor buurtinitiatieven te verbeteren.
- Nieuwe initiatieven ter bevordering van de levendigheid en het versterken van het imago van Diemen, waar mogelijk ondersteunen, positief benaderen en zo nodig initiëren.
- Het mede in relatie tot wijkgericht werken ontwikkelen van een model waarbij regelmatig en op systematische wijze inzicht wordt verkregen in de beleving van de leefbaarheid door de bewoners in de wijken.

#### **Samenhang met andere prestatievelden**

Op onderdelen is al duidelijk aangegeven op welke terreinen er samenhang is met ander prestatievelden en activiteiten. Waar het de WMO-prestatievelden betreft kan worden gesteld dat er in hoofdlijnen een relatie bestaat met elk afzonderlijk prestatieveld. Specifiek liggen hier raakvlakken met gemeentelijke aandachtsgebieden zoals wijkgericht werken, burgerparticipatie, accommodatiebeleid, gemeentelijk subsidiebeleid, vrijwilligersbeleid, brede schoolontwikkeling en sportbeleid. Zoals hiervoor aangegeven zijn de belangrijke onderdelen van dit beleid nog in ontwikkeling of in een eerste stadium van uitwerking. Het ligt voor de hand bij de verdere uitwerking van deze onderdelen de aandachtspunten uit dit prestatieveld mee te nemen. In het bijzonder geldt dit voor de verdere uitwerking van 'wijkgericht werken' en 'de brede schoolvorming'.

## Hoofdstuk 2 Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden

### **Algemene uitleg van het prestatieveld**

Het prestatieveld 'op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden' heeft betrekking op de in een gemeente wonende jeugdigen (0 tot 23 jaar) – en in voorkomende gevallen hun ouders – bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand of uitval zoals schooluitval of criminaliteit, maar voor wie zorg op grond van de Wet op de jeugdzorg niet nodig is dan wel voorkomen kan worden. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op in andere wetgeving, zoals de Wet collectieve preventie volksgezondheid (Wcpv) en de Leerplichtwet, vastgelegde taken.

Het ligt voor de hand dat de gemeenten bij dit prestatieveld aansluiting zoeken bij de door de VNG en het ministerie overeengekomen functies van het preventief jeugdbeleid die er op lokaal niveau tenminste moeten zijn. Naast 'informatie en advies' dat onder prestatieveld 3 valt, betreft dit de functies 'signaleren van problemen', 'toeleiding tot het hulpaanbod', 'licht-pedagogische hulp' en 'coördinatie van zorg'. Bij de functie 'signalering' gaat het bijvoorbeeld om de coördinatie tussen signalerende instanties. De functie 'toeleiding tot het hulpaanbod' heeft betrekking op het totale lokale en regionale hulpaanbod, zoals vroeg- en voorschoolse educatie, onderwijsachterstands- en HALT-voorzieningen. Bij 'pedagogische hulp' gaat het om het bieden van opvoedingsondersteuning aan ouders en gezinnen waar problemen zijn of dreigen te ontstaan, en om schoolmaatschappelijk werk. 'Coördinatie van zorg' betreft het afstemmen en zo mogelijk bundelen van zorg in het geval dat meerdere hulpsoorten nodig zijn om een jeugdige of gezin te ondersteunen voorzover deze niet reeds onder de Wcpv (basistaken jeugdgezondheidszorg) is gebracht.

### **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

In samenhang met het onderwijsachterstandenbeleid, het jongerenwerk en het gezondheidsbeleid is er in Diemen al een aantal voorzieningen op het gebied van jeugdzorg. Op het gebied van opvoedingsondersteuning wordt op dit moment een opvoedspreekuur gehouden en zijn er opvoedcursussen te volgen. Dit aanbod voorziet in de opvoed- en opgroeivragen van ouders en jongeren.

De gemeente vervult daarnaast een schakelfunctie op het gebied van de Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) en stimuleert (en subsidieert) daarin o.a. de deelname van peuterspeelzalen, kinderdagverblijven en basisscholen aan een educatief taalprogramma, met name bedoeld voor kinderen met een taalachterstand. Tevens krijgen peuterspeelzalen steeds vaker een rol toebedeeld in het voorkomen, signaleren en verkleinen van ontwikkelingsachterstanden van kinderen tussen de 2 en 4 jaar. Onder andere om in die rol te voorzien, subsidieert de gemeente zes peuterspeelzalen. In dit kader ondersteunt OKIDO (Ondersteuning Kinderen in DagOpvang) de reguliere kinderdagverblijven en peuterspeelzalen bij de begeleiding van kinderen met een handicap of andersoortig ontwikkelingsprobleem.

In het basisonderwijs zijn de afgelopen jaren diverse investeringen gedaan om de zorg voor de leerlingen te optimaliseren en de aansluiting van de zorg (jeugdgezondheidszorg, jeugdzorg en maatschappelijk werk) op de zorgstructuur in het onderwijs te verbeteren. Dit gebeurt onder andere door het schoolmaatschappelijk werk en de werkgroep leerplicht-hulpverlening, waarin professionals die werkzaam zijn in de omgeving van kinderen, de signalen zij ontvangen over bepaalde kinderen, bespreken. De bespreking moet uitmonden in actie ten aanzien van de ouders of verzorgers van een kind of jongere om hen van advies te voorzien over gewenste hulp aan gezin en/of kind. Zo kan er worden doorverwezen naar

de afdeling Vangnet Jeugd van de GGD die zich richt op kinderen van 0 tot 18 jaar uit gezinnen waarin vaak complexe problemen aan de orde zijn en waar ernstige zorgen over bestaan.

Ondanks welk preventief beleid dan ook, er is altijd een kleine groep jongeren die dreigt af te glijden. Voor deze jongeren zijn speciale individuele, vaak kostbare, trajecten nodig. De gemeente Diemen maakt hierbij bijvoorbeeld gebruik van 'Nieuwe Perspectieven' uitgevoerd door Spirit. Dit is een hulpverleningsaanbod voor jongeren die met politie en justitie in aanraking zijn gekomen.

### **Doel van het ondersteunen van jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden**

Wat willen we bereiken in Diemen?

Het doel van het ondersteunen van jeugdigen en ouders is om de individuele ontwikkelingskansen voor kinderen in de gemeente Diemen te vergroten, waardoor maatschappelijk ongewenste effecten worden verminderd dan wel voorkomen.

### **Uitvoering van het ondersteunen van jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden**

Hoe gaan we ons doel bereiken? Wat gaan we er voor doen?

Het nieuwe beleid met betrekking tot preventieve zorg voor kinderen in de gemeente Diemen staat beschreven in de notitie Preventief jeugdbeleid 2007-2010 zoals in de raad besproken op 12 juni 2007. De notitie bouwt voort op datgene wat de afgelopen jaren bereikt is vanuit de vorige notitie jeugdbeleid, het onderwijsachterstandenbeleid, het jongerenwerk en het gezondheidsbeleid. Een duidelijk accentverschil met de gemeentelijke notitie jeugdzorg 2005 is dat met dit nieuwe preventieve jeugdbeleid de gemeente Diemen - vanuit haar wettelijke regierol - gekozen heeft voor speerpunten vanuit een inhoudelijke invalshoek: datgene wat nodig, noodzakelijk en wenselijk is in de gemeente Diemen ten aanzien van opgroeien en opvoeden, de ondersteuning daarop én de organisatorische aanpak.

Het doel van het preventieve jeugdbeleid is om de individuele ontwikkelingskansen voor kinderen in de gemeente Diemen te vergroten, waardoor maatschappelijk ongewenste effecten (waaronder voortijdig schoolverlaten, vandalisme en criminaliteit) worden verminderd dan wel worden voorkomen. Daarnaast beoogt dit jeugdbeleid de onderlinge verbanden tussen de diverse beleidszaken aangaande jeugd te versterken. Om dit doel te bereiken zijn de volgende zeven speerpunten geformuleerd. Hierin wil de gemeente Diemen de komende jaren investeren.

#### Iedere jeugdige is in beeld

Van belang is dat kinderen door meerdere mensen gezien worden om te constateren of het goed gaat in de ontwikkeling en opvoeding. Daarvoor moeten wel alle kinderen in beeld zijn. Het verwachte effect is dat wanneer ieder jeugdige in beeld is er tijdig ingegrepen kan worden, op een breed aantal terreinen, als er iets mis dreigt te gaan.

Daartoe moeten met de GGD afspraken worden gemaakt over het verzamelen van informatie met betrekking tot de groep kinderen tussen 0 en 4 jaar, mede op basis van gegevens uit het digitale elektronisch kinddossier (EKD). Tevens dient er in overleg met het Regionaal Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) zicht worden gekregen op de groep van 17 tot en met 22 jaar die niet in beeld is. Tenslotte wordt op het niveau van de stadsregio gewerkt aan het realiseren van een integraal dossier per kind waar diverse hulpverleningsinstanties toegang tot hebben. De gemeente Diemen volgt deze ontwikkeling en zal hierbij aansluiten.

#### Ouders ondersteunen bij opvoeden

De gemeente Diemen wil met haar preventieve jeugdbeleid ouders ondersteunen bij het opvoeden van hun kinderen. Het gewenste effect is dat ouders ondersteund worden bij de

opvoeding van hun kinderen op een manier die effectief is en die aansluit bij hun mogelijkheden, hetgeen uiteindelijk moet leiden tot een betere ontwikkeling van het kind. Om ouders goed te kunnen ondersteunen is het belangrijk dat zij door verschillende instanties hetzelfde worden benaderd vanuit dezelfde principes. Hiertoe wordt het opvoedingsondersteuningsprogramma Triple P (positief pedagogisch programma) ingevoerd. Dit programma houdt in dat ouders op verschillende niveau op dezelfde –positieve- wijze worden benaderd.

#### Versterking keten signalering – toeleiding - actie

Het signaleren, toeleiden en in actie komen, heeft zowel betrekking op ouders en/of jeugdigen die er zelf om vragen als op degenen die er niet om vragen, maar waarbij het wel noodzakelijk is. Vanuit het preventieve jeugdbeleid wordt gestreefd om zo vroeg mogelijk problemen te onderkennen en actie te ondernemen, zodat het niet escaleert. Wanneer de persoon die een probleem heeft gesignaleerd niet weet welke actie verder nodig is, moet er een mogelijkheid zijn om gesignaleerde problemen (multidisciplinair) te bespreken, waarna er gericht actie ondernomen kan worden door de organisatie die daar op dat moment het meest geschikt voor is. Om dat te bereiken moeten professionals en vrijwilligers die dagelijks met de kinderen en hun ouders omgaan, worden geschoold over signalering of op een andere manier worden toegerust. Tevens dient de werkgroep Leerplicht – Hulpverlening uit te worden gebreed tot een overleg over kinderen van 0 tot 12 jaar (i.p.v. 4 – 12 jaar) om de keten te versterken. Tenslotte dient in het kader van de uitbreiding van de gemeentelijke taak de leerplichtfunctie versterkt te worden en moet leerplicht in de school worden gebracht via een breed zorgoverleg.

#### Verbinding eerstelijns en tweedelijnszorg versterken

Problemen kunnen escaleren waardoor doorgeleiding van de eerstelijnsvoorzieningen naar de tweedelijnszorg goed en snel moet verlopen. Door de voordeur van de tweelijnsvoorzieningen, Bureau Jeugdzorg, dichtbij de lokale voorzieningen te hebben c.q. daarin te laten participeren, wordt beoogd de doorgeleiding te vergemakkelijken, versnellen en dubbel werk te voorkomen. Tevens wordt beoogd dat kinderen niet te vroeg, maar ook niet te laat bij Bureau Jeugdzorg komen. Doordat Bureau Jeugdzorg participeert bij de invulling van het OKC en hierin ook zitting neemt, wordt de verbinding tussen de eerste- en tweedelijnszorg versterkt. In het kader van de versterking is het nodig dat de leerplichtambtenaar participeert in het netwerk 12+ waar jongeren uit Diemen besproken kunnen worden. Hiervoor is uitbreiding van de leerplichtformatie nodig.

#### Versterken zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van 12-13 jarigen

Er moet geïnvesteerd worden op de groep 12-13 jarigen die zich in de overgang van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs bevinden. Deze groep is, zowel positief als negatief, erg beïnvloedbaar. De overgang van basisonderwijs in Diemen naar voortgezet onderwijs elders kan voor kwetsbare jongeren moeizaam kan verlopen. Zij moeten worden ondersteund bij deze overgang door een sociale binding in Diemen te behouden. Hiertoe dient de schakel tussen het jongerenwerk en het basisonderwijs versterkt te worden, met name voor de groep 8 leerlingen. Dit kan gerealiseerd worden door projecten voor groep 8 leerlingen te laten starten op de basisschool en te continueren in het eerste jaar van het voortgezet onderwijs.

#### Afstemmen van de zorg aan multiprobleem gezinnen

Binnen multiprobleem gezinnen is vaak een veelvoud van hulpverlening bezig met de aanpak van diverse problemen. Om dit goed te kunnen organiseren moet er afstemming zijn tussen de verschillende organisaties die binnen een gezin actief zijn. Door de Stadsregio Amsterdam is de verbetering van de zorg rondom het multiprobleemgezin als een van de actiepunten van 2007/2008 gesteld. De gemeente Diemen participeert in de ontwikkelingen van de stadsregio rondom de aanpak van multiprobleem gezinnen. Afhankelijk van de uitkomst van de stadsregionale aanpak, kan een lokale vertaalslag van de aanpak worden uitgewerkt.

### Zorg voor jongeren die (dreigen) buiten de boot (te) vallen

Om de jongeren die dreigen af te glijden toch binnenboord te houden en de ondersteuning te bieden om te kunnen participeren in de samenleving, moet er gebruik gemaakt kunnen worden van bepaalde gespecialiseerde trajecten. Ook hiervoor is participatie in het netwerk 12+ van Amsterdam Zuidoost nodig. Kinderen uit Diemen kunnen dan daar besproken worden.

### *Ouder Kind Centrum*

Een belangrijke stap ten aanzien van alle bovengenoemde speerpunten is de vorming van een Ouder en Kind Centrum (OKC) in de gemeente Diemen. Vanuit de regio van de gemeente wordt met (potentiële) partijen overleg gevoerd over de invulling van het OKC. Bureau Jeugdzorg, de jeugdgezondheidszorg, de stichting MEE, het schoolmaatschappelijk werk en een aantal verloskundigen hebben reeds interesse getoond voor dit initiatief. Het OKC is er voor alle opvoeders van Diemen en richt zich in eerste instantie op kinderen van –9 maanden tot 12 jaar. De informatiefunctie zal breder worden opgezet en richt zich op kinderen en jeugdigen tot 23 jaar. Door middel van een balie in de Brede HOED en ook op digitale wijze zal informatie worden aangeboden aan opvoeders, kinderen en jongeren. Inmiddels zijn er een visiedocument en intentieverklaring opgesteld. In december 2007 wordt de intentieverklaring door de deelnemende partijen ondertekend. Voor de projectleider die de taken binnen het OKC gaat coördineren en het OKC ook daadwerkelijk gaat opzetten is subsidie aangevraagd bij de Provincie Noord-Holland.

### Wat gaan we er voor doen?

- Iedere jeugdige wordt in beeld gebracht;
- Opvoedingsondersteuningsprogramma Triple P wordt ingevoerd;
- Professionals en vrijwilligers die dagelijks met de kinderen en hun ouders omgaan, moeten worden geschoold of op een andere manier worden toegerust;
- Werkgroep leerplicht-hulpverlening wordt uitgebreid tot een overleg over 0 – 12 jarigen;
- De leerplichtinformatie wordt uitgebreid;
- Bureau Jeugdzorg participeert in het OKC van Diemen;
- Deelname aan het 12+ netwerk in Amsterdam Zuidoost;
- Projecten worden opgestart voor 12 en 13 jarigen;
- Afhankelijk van de stadsregionale aanpak m.b.t. multiprobleem gezinnen kan een lokale vertaalslag van de aanpak worden uitgewerkt;
- De vorming van een OKC en het daartoe aanstellen van een projectleider.

## **Samenhang met andere prestatievelden**

Er is samenhang tussen prestatieveld 2 en prestatieveld 1 'bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten'; Indien de problemen van jeugdigen en ouders preventief worden aangepakt waardoor maatschappelijke ongewenste effecten worden verminderd dan wel voorkomen, wordt de leefbaarheid van wijken en buurten vergroot zodat er minder overlast op straat zal zijn. De integraliteit wordt gewaarborgd door overleg in beide prestatievelden met de politie. Tevens is er een samenhang met prestatieveld 3 'geven van informatie en advies' doordat het OKC een duidelijke adviesfunctie heeft. Ook door het invoeren van Triple P wordt de adviesfunctie vervuld doordat voorlichting wordt gegeven via massamedia. Tevens is er een samenhang met prestatieveld 5 'bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en over het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem'. Doordat binnen prestatieveld 2 Okido wordt bekostigd, wordt het mogelijk gemaakt dat kinderen met een handicap dichtbij huis, samen met leeftijdgenoten kunnen spelen en opgroeien.

### **Algemene beschrijving**

Prestatieveld 3, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met 'geven van informatie en advies' wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag. In Diemen wordt daarbij toegewerkt naar de 'één loket gedachte': een burger moet zich in principe niet vaker dan één maal tot de gemeente behoeven te wenden om over het gehele scala van voorzieningen de nodige informatie te verkrijgen. Het Wmo loket bevindt zich niet in het gemeentehuis, maar net daarbuiten, omdat er voor gekozen is samen met partners het informatiepunt te bemensen. De gemeente beperkt zich bij het verstrekken van informatie ook niet alleen tot die voorzieningen waar zij zelf 'over gaat', maar geeft ook informatie over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen.

Onder 'cliëntondersteuning' wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Het kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen.

In de gemeente Diemen streven we ernaar een breed en gevarieerd aanbod aan informatie, advies en cliëntondersteuning te kunnen bieden aan verschillende doelgroepen in verschillende levensfasen. Deze voorzieningen zullen niet alleen door de gemeente worden verstrekt en zijn niet beperkt tot één locatie, maar op alle niveau's beschikbaar. De gemeente beperkt zich daarom niet tot het 'brengen' van informatie en ondersteuning, ze zorgt er ook voor dat inwoners weten waar het gehaald kan worden.

### **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

Vanuit de gemeente en andere instellingen zijn er in Diemen diverse punten, waar burgers terecht kunnen voor informatie en advies over maatschappelijke ondersteuning. Naast enkele wijksteunpunten heeft de gemeente een website [www.wspdiemen.nl](http://www.wspdiemen.nl) die voor elke inwoner met een computer en via het digitale servicepunt in het winkelcentrum goed bereikbaar is. In de Wmo wordt echter ook de één loket gedachte gepropageerd. Vanuit dit ene lokale loket kan door integrale samenwerking, een passend aanbod van producten en voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg worden geboden. Inwoners van Diemen kunnen op dit moment vijf ochtenden in de week van 08.30 tot 12.30 uur terecht bij het Centraal Service Punt voor vragen, advies en bijvoorbeeld het indienen van aanvragen voor Hulp bij het huishouden, hulpmiddelen (voorheen Wvg) en de maaltijdvoorziening. In het CSP houden op dit moment twee thuiszorgorganisaties kantoor (Amstelring en Amsterdam Thuiszorg). Daarnaast biedt het gebouw op de Van Tienenweg onderdak aan de Wmo consulenten van de gemeente, het maatschappelijk werk (MaDi), een diëtiste, de wonenplus consulent, een ouderenadviseur en de vraagbaak (hulp bij het invullen van formulieren). De laatste drie functionarissen zijn in dienst van de Stichting Welzijn Diemen (SWD). In 2007 en 2008 zal in overleg met de SWD worden geëvalueerd op welke terreinen de expertise van deze instelling ligt en hoe de subsidierelatie in de toekomst zal worden vormgegeven.

## **Doel van informatie, advies en cliëntenondersteuning**

Wat willen we bereiken in Diemen?

In de gemeente Diemen willen we bereiken dat alle inwoners op de hoogte zijn van de voorzieningen die de gemeente verstrekt en van de ondersteuningsmogelijkheden die zij biedt in het kader van maatschappelijke ondersteuning óf dat men weet waar informatie en advies op dit terrein te verkrijgen is. Goed geïnformeerde en geadviseerde inwoners krijgen de juiste ondersteuning, maar weten ook hun weg te vinden in netwerken buiten de gemeentelijke organisatie en bevorderen daarmee hun eigen en andermans zelfredzaamheid. Cliëntondersteuning gaat een stap verder en richt zich op mensen –en hun mantelzorgers- die voor een vraag of een situatie staan die voor hen zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen. In Diemen willen wij cliënten met een dergelijk probleem zo snel mogelijk laten ondersteunen en adviseren door de organisatie of instelling die ervaring en/of kennis heeft van de problematiek.

In het Centraal Service Punt (CSP) kan men als gezegd terecht voor het aanvragen van een voorziening en voor het verkrijgen van informatie, advies en op beperkte schaal cliëntenondersteuning. De dienstverlening van het CSP zal in de periode van 2008 tot 2011 meer worden gestroomlijnd en de samenwerking tussen de partijen worden verbeterd. De cliëntenondersteuning zal hierin nadrukkelijker aandacht krijgen. Inwoners van Diemen kunnen op het CSP ook terecht voor advies en ondersteuning in hun relatie met de gemeente zelf.

Door regievoering van de gemeente zal de samenwerking tussen de verschillende partijen in het loket worden vastgelegd en daarmee meer worden gestructureerd. Dit komt ook de integraliteit van de dienstverlening –het naar buiten treden als één loket- ten goede. Het CSP zal in 2009 gehuisvest worden in de nieuw te bouwen Brede HOED (Huisartsen Onder Eén Dak).

De opdracht aan de gemeente voor wat betreft prestatieveld 3 is dan ook meervoudig:

- Het versterken van netwerken door het subsidiëren van instellingen en het geven van voorlichting en cursussen.
- Meer bekendheid geven aan de diverse informatie en adviesmogelijkheden die de gemeente Diemen en haar partners bieden.
- De informatie en adviesfunctie op het huidige CSP en in de toekomstige Brede HOED verbeteren en het uitbreiden van de cliëntenondersteuning.

## **Uitvoering van informatie, advies en cliëntenondersteuning**

Hoe gaan we ons doel bereiken? Wat gaan we er voor doen?

### Voorlichting over informatie en advies

Vanuit instellingen zoals de MaDi, de ouderenadviseur en vanuit de gemeente (consulenten Wmo, Wiz en schuldhulpverlening) wordt informatie en advies over maatschappelijke ondersteuning verstrekt aan degenen die dat nodig hebben. Deze ondersteuning kan ook de relatie tussen de gemeente en de burger betreffen. Daarnaast is er een groep professionals in de zorg die cliënten kunnen informeren of doorverwijzen. Het betreft bijvoorbeeld de thuiszorgmedewerkers en de huisarts. Deze beroepsgroep is over het algemeen goed op de hoogte van de sociale kaart van Diemen.

Er zijn echter ook mensen die vanuit een ander sociaal verband mensen tegenkomen die een informatievraag hebben. Te denken valt aan leden van ouderenbonden, kerken, zelfhulporganisaties, de buurvrouw of de neef. Deze groep signaleert een behoefte aan informatie en advies over maatschappelijke ondersteuning en weet niet altijd waar deze informatie het beste te krijgen is. Het zijn juist deze signaleerders die kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen kunnen toe leiden naar de weg van de juiste zorg of dienstverlening.

Er zijn meerdere manieren om deze groep signaleerders de hand te reiken. Allereerst moet

de gemeente Diemen haar bestaande netwerken (bijv. met de ouderenbonden en de kerken) in stand houden en daar waar mogelijk uitbreiden, want door deze netwerken kunnen inwoners op de hoogte worden gebracht waar professionele zorg en voorzieningen te krijgen zijn, maar ook waar er gesport kan worden, wanneer de praatgroep voor mensen met een depressie wordt gehouden en waar je terecht kunt voor iemand die een rondje met je gaat wandelen. Informatievoorziening moet dus niet alleen gaan over professionele vormen van zorg, maar ook over andere vormen van activiteiten, ontspanning, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Ten tweede is het van belang dat de gemeente er in samenwerking met partners voor zorgdraagt dat de informatie en adviesfuncties in Diemen bekend zijn bij een zo breed mogelijk publiek. Naast aandacht voor informatie in de Diemer Courant, de Diemen Info, de gemeentelijke website; en RTV-Diemen, kan gedacht worden aan het uitgeven van een activiteitenladder die eens per kwartaal wordt samengesteld door deelnemende partners en die wordt verspreid via de geijkte punten. Een dergelijke ladder zou activiteiten op het gebied van gezondheid, ontspanning en hulp op een rijtje moeten zetten, zodat in één oogopslag te zien is wat er te doen is in Diemen.

Ten slotte is het aan te bevelen de ouderenbonden, de kerken, vrijwilligersorganisaties en zelfhulporganisaties toe te rusten met de juiste middelen om signalen te herkennen, zodat deze doorgeleid kunnen worden naar activiteiten of hulpverlening wanneer dat nodig is. Cursussen, wegwijs maken op de website, foldermateriaal zijn enkele van de middelen die ingezet kunnen worden. In het kader van het Wonen, Welzijn en Zorg (WWZ) programma is hiermee reeds ervaring opgedaan. In 2007 werd een cursus georganiseerd over herkennen en erkennen van de mantelzorger door vrijwilligers, met als doel de mantelzorgers te kunnen ondersteunen. De ouderenbonden en de kerken hebben deelgenomen aan de cursus en waren hierover zeer enthousiast. Initiatieven als deze verdienen daarom navolging.

#### Het Wmo loket: het CSP

Het Centraal Service Punt (CSP) vervult de functie van “het ene loket” dat door de Wmo wordt gepropageerd. Het lijkt een goed toegankelijke en bereikbare voorziening te zijn. De in de paragraaf *Achtergrond en context* geschetste adviseurs en ondersteuners worden regelmatig bezocht, de hulpmiddelen worden er al jaren aangevraagd en in 2007 is duidelijk geworden dat de inwoners van Diemen het CSP ook weten te vinden voor het doen van aanvragen voor Hulp bij het Huishouden. Om kwaliteitsverbetering en integrale benadering in de dienstverlening te kunnen realiseren, zal het CSP in 2010 gaan verhuizen naar een nieuwbouwlocatie naast het gemeentehuis; de brede HOED (huisartsen onder één dak). Omdat wachten tot 2009 met het verbeteren van de informatie en adviesfunctie niet gewenst is, zal gelijktijdig worden gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening van het huidige CSP én aan het -met (potentiële) partners- opstellen en uitwerken van een programma van eisen voor het loket in de Brede HOED.

#### *Het CSP op de Burgemeester van Tienenweg*

Als gezegd krijgt informatie, advies en cliëntenondersteuning op dit moment al invulling in het CSP. Om de dienstverlening ook op de huidige locatie te optimaliseren, is het goed uit te gaan van dát wat de bezoekers verwachten. Toegankelijkheid voor gehandicapten, een vriendelijke ontvangst en een deskundig advies zijn uiteraard minimale voorwaarden, evenals een helder aanbod van producten, diensten en voorzieningen. Daarnaast wil men graag zo snel mogelijk een antwoord en inzicht in de gang van zaken (procesgang en doorlooptijd). Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de vraag door het loket gaat en niet de klant.

Vanwege ruimtegebrek op het CSP is het uitbreiden van het aantal functies problematisch. Het is echter wel mogelijk te kijken naar de huidige functies, wat doen ze, hoe werken ze samen en hoe treden ze naar buiten. Op dit moment werken er verschillende partijen samen in het loket. Het komt echter nog regelmatig voor dat men van elkaar niet weet waar men mee bezig is. De contacten tussen de verschillende partners zijn ad hoc en niet



geïstitutionaliseerd. Om te komen tot een integraal product, een loket dat echt als één partij naar buiten treedt, zijn duidelijke werkafspraken nodig. Tussen de samenwerkende partners zal regelmatig overleg moeten plaatsvinden en de gemeente zal de regie gaan voeren over het loket. Naast het verbeteren van de samenwerking tussen deelnemende partijen, staat de cliëntenondersteuning hoog op de agenda voor de periode van 2008-2011. In de volgende paragraaf is hierover meer te lezen.

#### *Verhuizing naar de Brede HOED*

In 2010 zal het CSP verhuizen naar een nieuwbouwlocatie aan de D.J. den Hartoglaan; de Brede HOED. De Brede HOED zal gekenmerkt moeten worden door hoogwaardige dienstverlening en service. Het gebouw en de directe omgeving zullen toegankelijk zijn voor mensen die gebruik maken van rolstoel, scootmobiel, rollator of andere hulpmiddelen. En ook binnen het gebouw zijn de voorzieningen aangepast en is er bij de inrichting rekening gehouden met mensen met verschillende beperkingen. Binnen de Brede HOED zal het aantal partners worden uitgebreid. In samenspraak met de huidige en potentiële partners wordt in 2007 en 2008 gewerkt aan een programma van eisen voor de nieuwe huisvesting. Verder worden uiteraard de nieuwe werkafspraken en –processen, waarmee op de Burgemeester van Tienenweg een start is gemaakt, meegenomen naar de Brede HOED. Naast een uitbreiding van het CSP betekent verhuizing naar de Brede HOED ook samenwerking met het Ouder Kind Centrum (OKC) en de huisartsen van Diemen Centrum, die zich in hetzelfde gebouw zullen vestigen. De gemeente hecht belang aan de samenwerking tussen OKC en CSP. Beide instellingen leggen sterk de nadruk op hun informatie en adviesfunctie. Dit zou kunnen resulteren in een gezamenlijke balie met baliemedewerksters die de informatie en adviesfunctie van de verschillende prestatievelden – het OKC beweegt zich immers op prestatieveld 2- kunnen combineren. Samenwerking met huisartsen vanuit zowel de jeugdgezondheidszorg als de Wmo ligt in de rede, de huisartsen zijn een onmisbare schakel in de zorgketen. In 2007 en 2008 worden de vormen van samenwerking nader uitgewerkt.

#### *Regiefunctie gemeente*

Op beide bovengenoemde locaties is de regiefunctie van de gemeente van eminent belang. Onder de regiefunctie wordt in dit geval verstaan: de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het bij elkaar brengen van partijen, het stimuleren en faciliteren van de samenwerking en het toewerken naar een optimalere huisvesting. Op dit moment is het nog de (gemeenschappelijke) verantwoordelijkheid van de betrokken partijen om sturing te geven aan het Centraal Service Punt. Deze verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast betalen alle partijen mee aan het in stand houden van het loket. In het omvormingsproces naar een verbeterd CSP zal de gemeente de regie gaan voeren. Het streven is om te komen tot een informatie en adviesfunctie en een afgestemd ondersteuningsaanbod door het aangaan van subsidierelaties of het afsluiten van contracten met relevante marktpartijen. Met de zorgaanbieders en de woningcorporaties zal bekeken worden hoe vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid, de samenwerking en de afstemming in het CSP vormgegeven kan worden. Mede afhankelijk hiervan zal de financiële bijdrage van de verschillende partijen, uiteraard in goed overleg, worden vastgesteld.

Op korte termijn (in 2008) zal de gemeente zich richten op de verbetering van de samenwerking op de Burgemeester van Tienenweg door het beschrijven van functies en (samen)werkingsprocessen en het beter afbakenen van de werkterreinen. Om bij de omvorming alle betrokken partijen een stem te geven zal gezocht worden naar een passende vorm van overleg. Gedacht kan worden aan een regelmatig bijeenkomende stuurgroep waarin afstemming op hoofdzaken plaatsvindt.

Na het bijeenbrengen van partijen en het maken van de hierboven geschetste beschrijving, zal een coördinator worden aangesteld die de samenwerking verder zal stimuleren en monitoren. Ook binnen de OKC vorming in Diemen wordt nagedacht over een coördinerende rol. Hoewel er sprake is van twee aparte processen, zal wel steeds worden afgestemd tussen CSP en OKC. Wanneer de Brede HOED gereed is in 2010, kunnen de afspraken in

praktijk worden gebracht. Op dat moment zal dit uitmonden in één coördinator voor OKC/CSP.

#### Uitbreiden van de cliëntenondersteuning

Op dit moment wordt in het Centraal Servicepunt ondersteuning geboden door het maatschappelijk werk en de ouderenadviseur. De gemeenteraad heeft voorgesteld de functie van raadsman/vrouw in Diemen in te stellen. De aan te stellen functionaris zal ondersteuning en begeleiding bieden aan cliënten of gezinnen met complexe zorgvragen. Tevens biedt deze functionaris advies en ondersteuning aan burgers die vast (dreigen te) lopen in hun relatie met de gemeente. Het ligt in de rede dat de raadsman/vrouw een plaats zal krijgen in het CSP. Tevens wordt binnen de beperkte ruimte op de Burgemeester van Tienenweg gezocht naar andere werkbare vormen van cliëntenondersteuning. Daarbij moet dan vooral gedacht worden aan het informeren van cliënten over ondersteuningsorganisaties. Er is contact gelegd met MEE (ondersteuning voor mensen met een handicap) en het CLIP (cliënteninformatiepunt; voor mensen met een psychische handicap). Op het CSP komen folders van de betreffende organisaties te liggen. Cliënten zullen worden doorverwezen en indien mogelijk wordt ter plekke een afspraak voor ze gemaakt. Op korte termijn zal tevens worden bezien welke mogelijkheden er zijn voor het instellen van een case management-structuur. Case management is bedoeld voor die gevallen waarin sprake is van meervoudige problematiek. Eén van de ondersteuners (degene bij wie de vraag binnenkomt) kan een coördinerende rol spelen bij het afhandelen en/of uitzetten van -een deel van- het probleem bij een collega. Het adagium: "de vraag gaat door het loket, niet de klant" is daarbij leidend.

In de Brede HOED zal het CSP ruimer behuisd zijn en daarmee kan de cliëntenondersteuning nog nadrukkelijker aandacht krijgen. Vanaf 2009 kan de ondersteuning ook binnenshuis worden uitgevoerd door meer gespecialiseerde ondersteuningsorganisaties zoals het eerder genoemde MEE en het CLIP, maar ook door de Vrouwenopvang en belangenorganisaties zoals de ouderenbonden.

Naast vaste partners, is het de bedoeling dat een aantal cliëntondersteuners en belangbehartigers roulerend, wekelijks op vaste tijden, in het loket aanwezig zijn. Omdat het natuurlijk fysiek onmogelijk is het hele aanbod van cliëntenondersteuners en belangbehartigers op te nemen in een loket, zal een keuze gemaakt moeten worden en zal voor minder voorkomende gevallen worden doorverwezen naar een juiste instelling.

#### De wijkservicepunten

In het Wonen, Welzijn en Zorg programma (2005) hebben de samenwerkende partners op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg vastgelegd dat er een laagdrempelige, eenduidige en toegankelijke informatievoorziening voor alle burgers gerealiseerd zou moeten worden. Dit streven heeft onder andere geresulteerd in het benoemen van de volgende zogenaamde wijkservicepunten: 't Kruidvat, Berkenstede, zorgcentrum De Diem, De Schakel en het Noorderlicht.

In het kader van de Wmo werkt de gemeente als gezegd toe naar één centraal informatiepunt, het Centraal Service Punt, waar burgers terecht kunnen voor mondelinge en schriftelijke informatie, advies en cliëntenondersteuning. De gemeente vindt het echter wel belangrijk dat op diverse -makkelijk te bereiken- punten binnen de gemeente ook informatie te verkrijgen is. Op de wijkservicepunten zal daarom gezorgd worden voor een goed gevuld rek met informatie en een computer waarop de website [www.wspdiemen.nl](http://www.wspdiemen.nl) -met daarop alle gewenste informatie- te raadplegen is. De functie zal zich dus toespitsen op het verschaffen van informatie met middelen en niet door personen. De gemeente zal deze informatievoorziening faciliteren en verschillende instellingen zullen moeten zorgen voor het up-to-date houden en aanvullen van de informatie. Ten slotte heeft de digitale informatiezuil in het winkelcentrum van Diemen en de daaraan gekoppelde thuis te gebruiken website [www.wspdiemen.nl](http://www.wspdiemen.nl) goede diensten bewezen. Het gemiddelde aantal gebruikers van de zuil is per maand met 12% gestegen vergeleken met de periode daarvoor. Het aantal bezoekers via het internet was gedurende de onderzoeksperiode bijna 2300. Antwoorden op simpele vragen, zoals waar men terecht kan voor bepaalde informatie of voorzieningen, kan met

deze middelen makkelijk en zelfstandig worden gevonden. Of de gemeente in de toekomst verder wil met deze digitale vorm van informatievoorziening staat nog ter discussie. Onderzoek zal moeten uitwijzen hoe deze vorm van informatievoorziening wordt ervaren door de gebruikers en of deze vorm –ook met het oog op informatievoorziening in het kader van de Wet Inburgering - een wenselijke aanvulling is op het huidige aanbod.

#### Inschakelen gezondheidscentra

In 2008 zal ten slotte ook worden onderzocht op welke wijze de gemeente kan samenwerken met de gezondheidscentra in Diemen-Noord en Diemen-Zuid. Gekeken zal worden naar de mogelijkheid om deze centra een rol te laten spelen in de informatievoorziening en op welke wijze ze een bijdrage kunnen leveren aan signalering en doorverwijzing.

#### Wat gaan we er voor doen?

- Vormgeven aan het nieuwe Wmo loket (zowel op de Burgemeester van Tienenweg als in de brede HOED).
- Uitzoeken wie de signaleerders zijn en hoe we ze het beste kunnen bereiken.
- Het in standhouden en waar mogelijk uitbreiden van de netwerken van de gemeente.
- Ons ervan verzekeren dat eerstelijnsparitien goed op de hoogte zijn van voorzieningen en netwerken.
- Via diverse media de organisaties (niet alleen de gemeente) waar informatie, advies en cliëntenondersteuning te halen is, bekend maken.
- Gemeentebreed verspreiden van een activiteitenladder op het gebied van gezondheid, ontspanning en hulp.
- Zorgen voor informatievoorziening in de wijkservicepunten.
- Voorlichten van en in gesprek gaan met diverse belangenorganisaties.
- Inschakelen van de Wmo raad (achterban informeren).
- Onderzoek doen naar de digitale zuil en de website.
- Voeren van de regie en daarmee verbeteren van de samenwerking tussen partners op het CSP door het beschrijven van functies en werkprocessen en het beter afbakenen van de werkterreinen.
- Het aanstellen van een coördinator voor het CSP.
- Onderzoeken mogelijkheden van case management.
- Stimuleren samenwerking tussen OKC en CSP in de Brede HOED.
- Kijken naar een mogelijk overlap tussen verschillende cliëntenondersteuners en het in het kader hiervan beschouwen van de relatie met de SWD.
- Onderzoek doen naar samenwerking met de gezondheidscentra.
- Advies en ondersteuning bieden aan burgers in hun relatie met de gemeente.
- Vormgeven aan de coördinatiefunctie en het bieden van advies en ondersteuning aan cliënten en gezinnen waarbij sprake is van complexe problematiek.

#### **Samenhang met andere prestatievelden**

Informatie, advies en cliëntenondersteuning beslaat alle velden van de Wmo en is zonder twijfel één van de belangrijkste instrumenten om integraliteit tussen de verschillende disciplines te waarborgen. Het succes van het beleid op de prestatievelden staat of valt bij het geven van de juiste informatie en advies. In het CSP en later in de Brede HOED moeten de verschillende disciplines bij elkaar komen.

## Hoofdstuk 4 Het ondersteunen van mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers

### **Algemene uitleg van het prestatieveld**

De opdracht aan gemeenten om intensief met mantelzorg en vrijwilligersondersteuning bezig te zijn, houdt verband met het cruciale belang van mantelzorgers en vrijwilligers voor het welslagen van de Wmo. In de Wmo wordt een appèl gedaan op de verantwoordelijkheid van burgers om zoveel mogelijk voor elkaar te doen. Als dat niet meer lukt, kunnen zij zich tot de gemeente wenden voor voorzieningen en diensten die onder de Wmo vallen. Binnen de Wmo is er voor gekozen om de ondersteuning van verschillende vormen van informele zorg - mantelzorg en vrijwillige inzet - in één prestatieveld onder te brengen op grond van de gemeenschappelijke noemer van onbetaalde en niet-beroepsmatige inzet voor andere mensen. Een andere overeenkomst is, dat deze hulp weliswaar onbetaald is, maar niet gratis. Zowel mantelzorgers als vrijwilligers kunnen hun werk alleen doen als zij passende ondersteuning krijgen.

### *Mantelzorg*

Bij het verlenen van mantelzorg gaat het om het bieden, door naasten, van iets extra 's dat qua duur en qua intensiteit de geschetste 'normale gang van zaken' overstijgt. Vaak is er - in tegenstelling tot 'normale' situaties in het huishouden - sprake van een situatie die wordt gekenmerkt door het in de knel komen van maatschappelijke verplichtingen en persoonlijke voorkeuren. Mantelzorger is de term voor mensen die onbetaald zorgen voor een oudere, zieke of gehandicapte met wie zij een persoonlijke relatie hebben. Dat kan een dochter zijn die elke dag voor haar bejaarde ouders kookt, of iemand die de buurvrouw helpt met aankleden. Of een man die zijn aan multiple sclerose lijdende vrouw helpt met persoonlijke verzorging en regelt dat er aanpassingen in huis komen. Ook een schoolgaande tiener die vaak in het huishouden moet inspringen voor een manisch depressieve moeder past in deze reeks voorbeelden. Het gaat hier allemaal om onbetaalde zorg voor een naaste die méér is dan incidenteel een handje helpen. In beleid wordt de term mantelzorg doorgaans gereserveerd voor vormen van zorg die meer dan drie maanden duren en meer dan acht uur per week in beslag nemen. Deze omschrijving moet gezien worden als een richtlijn, kenmerk van mantelzorg is dat de geboden zorg een structureel karakter heeft en onmisbaar is voor het functioneren van de zorgvrager. Uitgaande van concreet geformuleerde omschrijving van het begrip 'mantelzorg', kan op basis van landelijke gegevens gesteld worden dat in Diemen ca. 3.500 mantelzorgers zijn. Van dit aantal is volgens berekeningen van het SCP (Sociaal Cultureel Planbureau) bijna 8 % overbelast. Voor Diemen zou dit betekenen dat bij ca. 300 mantelzorgers het eigen leven in de knel dreigt te raken. Mantelzorgers geven aan dat als zij er eenmaal aan begonnen zijn, zij niet meer ophouden. Men rolt erin en heeft vooraf geen idee hoe lang de zorg gaat duren. Ook als dit vele jaren is, houden de meeste mantelzorgers het vol tot de situatie onhoudbaar is en opname in een instelling onontkoombaar. Mantelzorg is meestal geen bewuste keuze. De belangrijkste motieven van mensen om zich langdurig en intensief in te zetten voor een naasten zijn liefde en genegenheid (32%), vanzelfsprekendheid (32%) en plichtbesef (13%). Volgens het SCP biedt 76% van de mantelzorgers deze zorg met voldoening.

### Risico's

In het dagelijks leven doen zich een aantal risico's voor die er toe kunnen leiden dat mantelzorgers hun zorg niet meer kunnen volhouden.

Deze risico's kunnen van persoonlijke aard zijn. Als langdurig mantelzorg verleend wordt neemt de mantelzorger te veel rollen op zich. Overbelasting treedt dan op.

Risico's kunnen ook voortkomen uit de complexiteit van de situatie. Mantelzorgers hebben vragen over verschillende zaken (zorg, geld, regelingen, papieren, medisch, persoonlijk). De antwoorden op deze vragen liggen bij veel verschillende organisaties. De mantelzorger dreigt het overzicht te verliezen.

Er zijn groepen te onderscheiden met specifieke risico's. Een voorbeeld hiervan zijn jongeren. Zij weten niet de weg naar ondersteuning en advies te vinden. Overbelasting leidt voor deze groep mantelzorgers tot ontwikkelingsachterstanden. Uit landelijk onderzoek komt

naar voren dat dit regelmatig voorkomt onder meisjes en jonge getrouwde vrouwen uit allochtone gezinnen. Zij nemen de zorg op zich voor hun (schoon)ouders en vervangen zo als het ware de thuiszorg. Voor mantelzorgers met een betaalde baan dreigt overbelasting door de combinatie van zorgtaken met werknemers taken. Dit kan tot spanningen leiden met nadelige gevolgen voor de zorgvrager, de mantelzorger en uiteraard ook voor de werknemer.

### *Vrijwilligersinzet*

De vrijwillige inzet van burgers, zowel informeel en ongeorganiseerd (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld bij sport, cultuur en onderwijs), vormt een onmisbaar deel van de 'civil society'. Vrijwilligerswerk is dan ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij er een actieve bijdrage aan. Hij geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen. De doelstelling van de Wmo is 'meedoen' in de brede zin van het woord en het vereist dat vrijwillige inzet op alle terreinen van de samenleving ondersteund kan worden. In de beschrijving van prestatieveld 1 wordt stil gestaan bij het versterken van de positie van vrijwilligers die zich inzetten op het brede terrein van welzijn en sport. Deze notitie richt zich op de ondersteuning van vrijwilligers die zich inzetten op het terrein van zorg en mantelzorgondersteuning. Het gaat expliciet om vrijwilligers die bijvoorbeeld verbonden zijn aan het Rode Kruis, Humanitas, de Zonnebloem, de ouderenbonden of aan kerken, moskeeën of andere religieuze verbanden. Of om vrijwilligers die actief zijn in de intensieve vrijwillige thuishulp, vriendendiensten, buddyzorg bij lidorganisaties van Mezzo, Landelijke Vereniging van mantelzorgers en vrijwilligerszorg.

(Zorg)vrijwilligers kiezen bewust voor een bepaalde taak. Zij vatten die weliswaar niet vrijblijvend op, maar kunnen er desgewenst wel mee stoppen. Dit is een onderscheidend kenmerk ten aanzien van de positie van mantelzorgers.

### *Risico's*

Uit contacten met de kerken en de ouderenbonden komt naar voren dat er in Diemen een hechte groep vrijwilligers bestaat die zich inzet voor langdurig zieken en kwetsbaren. Het gevaar bestaat echter dat deze trouwe groep vrijwilligers steeds weer gevraagd wordt en zich ook steeds opnieuw wil inzetten voor verschillende activiteiten. Overbelasting van de vrijwilliger dreigt in deze situaties.

## **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

In de loop van de jaren heeft de gemeente mede door bewustwording door de ouderenbonden en de vrijwilligersorganisaties stappen gezet om te komen tot een beleid gericht op ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Voor de te onderscheiden groepen zien de initiatieven er als volgt uit.

### *Mantelzorgondersteuning*

Ondanks dat mantelzorgers zich niet makkelijk herkennen in het begrip 'mantelzorger' is het gelet op het aantal overbelaste mantelzorgers belangrijk om mantelzorgers in beeld te krijgen. Het organiseren van een mantelzorgdiner blijkt hiervoor een goed initiatief te zijn. Voor het in 2006 gehouden mantelzorgdiner meldden zich zestig mantelzorgers aan. Mede met behulp van de thuiszorgorganisaties, het maatschappelijk werk en de ouderenadviseur zijn mantelzorgers heel direct benaderd met de uitnodiging voor het diner. Na een zeer geslaagde feestelijke maaltijd in zorgcentrum Berkenstede, werd aan de aanwezigen gevraagd een kleine enquête in te vullen met vragen naar de behoefte aan mantelzorgondersteuning. Voor praktische vragen werden meteen oplossingen geboden. Mantelzorgers die behoefte hadden aan informatie zijn direct in contact gebracht met Markant (steunpunt voor mantelzorg in Amsterdam) en krijgen nu de nieuwsbrief.

Met mantelzorgers die behoefte hadden aan advies is door Markant een vervolgspraak gemaakt.

Zowel vrijwilligers van de katholieke en protestante kerken, als vrijwilligers van de ouderenbonden zetten zich al jaren in voor de langdurig zieken binnen hun organisatie of gemeenschap. Bij de ouderenbond de ANBO bezoeken vrijwilligers de leden die ziek of eenzaam zijn en in de PCOB gebeurt dit vanuit de werkgroep Omzien naar elkaar. Ook de vrijwilligers in de kerken bezoeken zieken en kwetsbare leden van de kerk. Alom wordt het belang van deze initiatieven geroemd. De kleinschaligheid van Diemen bevordert de onderlinge betrokkenheid.

De vertegenwoordigers van bovengenoemde organisaties gaven bij de gemeente aan behoefte te hebben aan ondersteuning in hun werkzaamheden. Vrijwilligers worden geconfronteerd met emotionele vragen en komen in situaties terecht waarin zij zich afvroegen hoe te reageren. Met subsidie van de Provincie Noord Holland is door Markant (steunpunt mantelzorg in Amsterdam) en door de Schinkel (adviesbureau protestante kerken Amsterdam) een cursus ontwikkeld voor de vrijwilligers rond het thema zingeving welke mede was gericht op het herkennen en erkennen van mantelzorgers. Dit heeft geresulteerd in een training bestaande uit vijf bijeenkomsten. Vrijwilligers leerden de vragen van mantelzorgers te herkennen en te erkennen. De cursisten waren erg enthousiast en gaven aan dat de cursus een goede aanvulling was op hun werkzaamheden. De sleutelfiguren uit de verschillende vrijwilligersorganisaties gaan gezamenlijk optrekken om te kijken of er binnen hun organisaties vrijwilligers zijn aan wie een verkorte versie van deze training aangeboden kan worden.

De gemeente Amsterdam ontvangt, mede voor de burgers van Diemen, rijksmiddelen om Markant, het steunpunt mantelzorg te realiseren. Vanuit het steunpunt wordt aan mantelzorgers de cursus 'de zorg de baas' aangeboden. Markant bemiddelt tevens bij het vinden van respijtzorg. Onder respijtzorg wordt de mogelijkheid verstaan om de zorgvrager tijdelijk te laten opnemen om de mantelzorger te ontlasten. Ook kan een vrijwilliger ingezet worden in de thuissituatie waardoor de mantelzorger er even tussenuit kan. Inwoners van Diemen maken incidenteel gebruik van deze voorziening.

De gemeente Diemen voert overleg met de gemeente Amsterdam om in beeld te krijgen welk bedrag vanuit de rijksmiddelen expliciet voor Diemen besteed kan worden.

Tenslotte heeft de gemeente Diemen voor 2007 een incidentele subsidie verstrekt voor de uitvoering van een Alzheimer café. Het doel van dit café is om door het geven van informatie, en ondersteuning de mensen met dementie, hun familie en verzorgers sterker te maken en daardoor de kwaliteit van hun leven te verbeteren. In 2007 zullen vier van deze "café-bijeenkomsten" worden georganiseerd.

### *Vrijwilligers*

Binnen de gemeente Diemen zijn informele vrijwilligers actief, maar er zijn ook vrijwilligers verbonden aan lokale kerkelijke en maatschappelijke organisaties en aan regionale en landelijke vrijwilligersorganisaties. Ter ondersteuning van de informele vrijwilligers is in 2006 door de Provincie Noord Holland een subsidie verleend voor de uitvoering van het project 'Wonen Plus'. Het Wonenplus project ging in 2007 van start en is één van de pijlers van het vrijwilligersbeleid van de gemeente in de komende jaren.

De SWD verzorgt door middel van een vrijwilligersvacaturebank voor bemiddeling tussen vrijwilligers en non-profitorganisaties. Gestreefd wordt naar sociale activering en het opdoen van werkervaring. In 2008 zal gekeken worden op welke wijze de inzet van Wonenplus en de vrijwilligersvacaturebank op elkaar kunnen worden afgestemd.

De gemeente Diemen subsidieert daarnaast de stichting Amsterdamse Vriendendiensten. Deze organisatie werft en ondersteunt vrijwilligers die een 'maatje' willen zijn voor (ex)-psychiatrische patiënten. Zowel Diemense vrijwilligers als Diemense (ex)psychiatrische patiënten nemen deel aan dit project.

Ook in faciliterende zin biedt de gemeente ondersteuning, zo hebben vrijwilligers de

mogelijkheid om via de gemeente een WA-verzekering af te sluiten. Hiervan hebben tot nu toe 715 leden van 22 vrijwilligersorganisaties gebruik gemaakt.

Verder kan worden genoemd het door de gemeenteraad genomen initiatief om jaarlijks aan daartoe genomineerde vrijwilligers een vrijwilligersonderscheiding uit te reiken. Tijdens een feestelijke avond worden vrijwilligers uit zeer uiteenlopende organisaties in het zonnetje gezet. Dit om de waardering voor vrijwilligers gemeentebreed uit te dragen.

De gemeente voert tenslotte overleg met sleutelfiguren uit de georganiseerde lokale vrijwilligersorganisaties. Hierbij valt te denken aan de ouderenbonden, vertegenwoordigers van de protestante en katholieke kerken en het vrouwengilde. Het doel van dit overleg is het informeren van elkaar over ontwikkelingen en initiatieven om te kijken waar afstemming kan plaatsvinden. De organisaties willen waar mogelijk gezamenlijk initiatieven ondernemen.

## **Doel van het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers**

Wat willen we bereiken in Diemen?

Mantelzorgondersteuning is een verzamelterm voor voorzieningen en diensten die de draagkracht van mantelzorgers vergroten of de draaglast verlichten.

Het doel van deze ondersteuning is om mantelzorgers in staat te stellen hun taken te verrichten zonder overbelast te raken en mantelzorgers de mogelijkheid bieden om een leven op te bouwen (of in stand te houden) naast de zorgverlening.

Vrijwilligersondersteuning is een verzamelterm voor voorzieningen en diensten die de inzet en deskundigheid van de vrijwilligers vergroten. Het doel van deze ondersteuning moet er zorg voor dragen dat vrijwilligers in staat zijn hun activiteiten te blijven uitvoeren. Hiermee wil de gemeente bereiken dat nieuwe informele vrijwilligers zich aanmelden en dat kerkelijke en maatschappelijke vrijwilligersorganisaties weten waar zij op kunnen rekenen bij de ondersteuning van hun vrijwilligers en zij daardoor ook nieuwe vrijwilligers weten te werven. Een nevendoeel van deze ondersteuning is het versterken van het informele maatschappelijke netwerk binnen de gemeente Diemen.

## **Uitvoering van het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers**

Hoe gaan we ons doel bereiken?

Om de doelstelling te bereiken zal met verschillende partijen overleg gevoerd moeten worden. De gemeente heeft hierin een voortrekkersrol. Zij zal signalen moeten oppakken en waar mogelijk het belang van de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers in verschillende overleggen onder de aandacht brengen.

### *Signaleringsprotocol en informatie*

Mantelzorgers herkennen zich niet makkelijk als doelgroep. Hierin speelt mee dat er niet één type mantelzorger is. Verschillende mantelzorgers hebben verschillende vragen en behoeften. Het ontwikkelen van een signaleringsprotocol voor het herkennen en erkennen van (overbelaste) mantelzorgsituaties kan een hulpmiddel zijn. Dit protocol biedt de mogelijkheid om vast te leggen wie de mantelzorger is, welke vragen er leven bij de mantelzorger en welke signalen er zijn van (dreigende) overbelasting. Aandacht gaat hierin met name uit naar het signaleren van de eerder genoemde risicosituaties van mantelzorgers. Belangrijke partners hierin zijn: stichting MEE, thuiszorgorganisaties, zorgaanbieders in de geestelijke gezondheidszorg, Markant, kerkelijke organisaties, ouderenbonden, de Ouderenadviseur, Wmo-consulenten, huisartsen, het maatschappelijk werk en de Stichting Amsterdamse Vriendendiensten. In de subsidieverlening aan de verschillende organisaties kan de gemeente prestatieafspraken opnemen over het leveren van een bijdrage aan het realiseren van een signaleringsprotocol.

Daarnaast is het van belang dat mantelzorgers gevraagd en ongevraagd advies en informatie kunnen krijgen. Op het Centraal Service Punt wordt door de organisatie die de uitvoering van mantelzorgondersteuning tot taak heeft (op dit moment Markant) de juiste

informatie aangeboden. De consulent van deze organisatie houdt een dagdeel per week spreekuur op het Centraal Service Punt. De aan te bieden informatie zal zich niet alleen richten op het ondersteuningsaanbod in Diemen.

In 2008 zal in overleg met de Wonenplus consulent en andere betrokkenen een start worden gemaakt met een huisbezoekproject voor kwetsbare 75 plussers. Om de meest kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers in beeld te krijgen zal een beroep worden gedaan op diverse zorgverleners. De huisbezoeken zullen worden afgelegd door vrijwilligers en tijdens de bezoeken zal de nadruk liggen op het geven van informatie en advies.

Er zijn regionale en landelijke ontwikkelingen die ook voor de Diemense mantelzorgers interessant kunnen zijn. Hierbij valt te denken aan het voornemen van de overheid om mantelzorgers jaarlijks eenmalig een uitkering toe te kennen van €250,--. Het aanbod van Wonenplus (zie hieronder) kan ook aangeboden worden aan mantelzorgers om zo de dreigende balansverstoring tussen draagkracht en draaglast in evenwicht te houden of te krijgen. Tot slot is het belangrijk dat mantelzorgers geïnformeerd worden over de mogelijkheden die er zijn om de zorg af en toe aan anderen over te dragen. De zogenaamde 'respijtzorg'. Concreet betekent dit dat op het Centraal Service Punt toegankelijke informatie beschikbaar is voor professionals en mantelzorgers over het aanbod voor respijtzorg.

#### *Ondersteuning van organisaties*

Om vrijwilligers te kunnen ondersteunen is het noodzakelijk dat de gemeente een goed beeld heeft van de binnen de gemeente Diemen lokaal, regionaal en landelijk georganiseerde vrijwilligersorganisaties. De gemeente kent een aantal maatschappelijke en kerkelijke actieve vrijwilligersorganisaties. De basis van deze organisaties wordt gevormd door inwoners die hun wortels hebben binnen de Diemense gemeenschap. De vrijwilligers die zich vanuit een bepaalde organisatie inzetten, voelen zich juist daarbij betrokken. Ondanks de gebondenheid aan de organisatie wil de gemeente zich inzetten om te komen tot afstemming tussen deze organisaties. Behoud van de eigenheid is daarbij het vertrekpunt. Het scholingsproject voor vrijwilligers heeft geleerd dat afstemming tussen de verschillende vrijwilligersorganisaties voor alle betrokken organisaties een meerwaarde oplevert.

Naast de lokale organisaties zijn in Diemen regionale en landelijke vrijwilligersorganisaties actief (Humanitas, het Rode Kruis, de Zonnebloem, Amsterdamse Vriendendiensten). Vrijwilligers van deze organisaties worden ingezet voor activiteiten ten behoeve van Diemense inwoners. De gemeente wil zich inzetten om in overleg met deze organisaties een samenhangend aanbod van activiteiten voor de inwoners van Diemen te organiseren. Ter ondersteuning van vrijwilligers kan onderzocht kan worden of het ondersteuningsaanbod vanuit het Wonenplus project ook aangeboden kan worden aan vrijwilligers van de lokale, regionale en landelijke organisaties. Tot slot wil de gemeente zich een beeld vormen van de activiteiten van zelforganisaties (allochtone vrijwilligersorganisaties). De gemeente wil zich oriënteren op de ondersteuningsbehoefte van deze organisaties. Tevens wil de gemeente mogelijkheden onderzoeken om via de zelforganisaties informatie en advies te kunnen bieden aan kwetsbare burgers.

#### *Wonenplus*

In 2007 is met provinciale subsidie het Wonenplus project gestart. De Raad is hier in februari van dit jaar over geïnformeerd. Het project valt te omschrijven als 'georganiseerde burenhulp'. Het doel van dit project is het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers. Dit wordt onder andere gerealiseerd door de inzet van vrijwilligers voor de uitvoering van ondersteunende 'burenhulp' activiteiten. Een Wonenplus consulent die kantoor houdt op het Centraal Service Punt (CSP) ondersteunt en begeleidt vrijwilligers. Dit gebeurt onder meer door het aanbieden van scholing en training, het zoeken naar een juiste match tussen vraag (kwetsbare burger) en aanbod (vrijwilliger) en begeleiding bij de uitvoering van de dienstverlening. Door de professionele ondersteuning van de Wonenplus consulent blijven vrijwilligers langer actief en worden nieuwe vrijwilligers geworven. Daarnaast heeft Wonenplus een signaalfunctie. Wanneer een bepaalde vraag of een bepaald knelpunt herhaaldelijk naar voren komt zal de consulent, eventueel met de partners in het CSP, zoeken naar een structurele oplossing. De Wonenplus consulent bewaakt dat er



een passend aanbod wordt ontwikkeld. Om de informele vrijwilliger in beeld te krijgen en te houden wil de gemeente zich inzetten om na afronding van het Project Wonenplus in 2009 deze dienstverlening op te nemen in het voorzieningenaanbod van de gemeente Diemen. In de projectbeschrijving van Wonenplus is nadrukkelijk aangegeven dat zowel het klantenbestand als het vrijwilligersbestand een afspiegeling moet zijn van de bevolking in Diemen. Dit betekent dat Wonenplus een extra inspanning gaat leveren voor het werven van klanten onder allochtone inwoners en het werven van vrijwilligers binnen de zelforganisaties. Wonenplus richt zich niet alleen op de ondersteuning van kwetsbare burgers (de primaire doelgroep), maar zal zich ook richten op de ondersteuning van de kwetsbare burgers, zoals de vrijwilligers en de mantelzorgers. Voor de voortzetting van het project in 2008 is een vervolgsubsidie bij de Provincie Noord Holland aangevraagd. Vanaf 2009 stopt deze subsidieregeling. Afhankelijk van het gebruik en het succes van deze formule zal in het actieplan voor 2009 extra geld worden gereserveerd om de Wonenplus consulent uit eigen middelen te bekostigen.

### Wat gaan we er voor doen?

#### Mantelzorgondersteuning

- De gemeente neemt in de prestatieafspraken binnen de subsidieverlening aan verschillende organisaties op dat een bijdrage wordt geleverd aan het opstellen van een signaleringsprotocol voor mantelzorgers. In dit protocol zijn tevens afspraken gemaakt over de wijze waarop de signalen tot acties leiden.
- Op het Centraal Service Punt, in de gezondheidscentra, de wijksteunpunten en op de website, is objectieve informatie te vinden over verschillende vormen van mantelzorgondersteuning. Deze informatie heeft niet alleen betrekking op voorzieningen in Diemen maar ook op regionale en landelijke activiteiten. De informatie is afgestemd op de grote diversiteit onder mantelzorgers. Het plaatsen van deze informatie wordt verzorgd door de organisatie die het ondersteunen van mantelzorgers tot taak heeft.
- Op het Centraal Service Punt is één dagdeel per week een mantelzorgconsulent aanwezig om mantelzorgers te ondersteunen en te adviseren in complexe situaties.
- De mantelzorgconsulent zet haar expertise in ten behoeve van deskundigheidsbevordering van de medewerkers van het Centraal Service Punt.
- De gemeente Diemen wil in de subsidieafspraken met Stichting MEE, de Amsterdamse Vriendendiensten en de aanbieders van geestelijke gezondheidszorg, de prestatie opnemen dat deze organisaties mantelzorgers toeleiden naar het voor de specifieke doelgroepen ontwikkelde ondersteuningsaanbod.
- Mantelzorgers kunnen op het CSP aanvragenformulieren afhalen en hulp krijgen bij het invullen om in aanmerking te komen voor de €250,- tegemoetkoming die het Rijk jaarlijks ter beschikking wil stellen.
- Eenmaal per jaar, rond de dag van de mantelzorg, faciliteert de gemeente Diemen een 'verwen' activiteit voor mantelzorgers.
- In samenwerking met Wonen plus wordt gekeken op welke wijze de Wonenplus diensten ook aangeboden kunnen worden aan mantelzorgers.
- De gemeente zet zich, op basis van de ervaringen in 2007, in om de continuïteit van het Alzheimer café ook na 2007 met een subsidie te waarborgen.
- Op het Centraal Service Punt is informatie over respijtzorg beschikbaar.

#### Vrijwilligers

- Vier maal per jaar voert de gemeente overleg met sleutelfiguren van kerkelijke en maatschappelijke vrijwilligersorganisaties.
- De gemeente voert overleg met de landelijke organisaties waarvan vrijwilligers zich inzetten voor de inwoners van Diemen.
- De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om via zelforganisaties informatie en advies te verstrekken aan inwoners die behoren tot de doelgroep van deze zelforganisaties
- Onderzocht gaat worden in hoeverre het ondersteuningsaanbod van Wonenplus ingezet kan worden voor Diemense vrijwilligers en voor vrijwilligers van regionale en landelijke

organisaties.

- Het starten van een huisbezoekproject voor kwetsbare 75 plussers en hun mantelzorgers.
- Eenmaal per jaar wordt een activiteit georganiseerd die is afgestemd op de vraag van de vrijwilligers en gericht op het versterken van hun deskundigheid.
- Wonen plus voert een actieve campagne gericht op het vinden van nieuwe vrijwilligers.
- Hierbij worden extra inspanningen geleverd voor het vinden van vrijwilligers onder allochtone inwoners en onder inwoners van kwetsbare groepen.
- Wonenplus zet zich in om ook onder kwetsbare groepen vrijwilligers te werven.
- Er zal worden onderzocht op welke wijze de activiteiten van de vrijwilligersvacaturebank en Wonenplus op elkaar kunnen worden afgestemd.
- Bestaande initiatieven worden voortgezet.

### **Samenhang met andere prestatievelden**

Mantelzorgondersteuning en ondersteuning van (zorg)vrijwilligers beperkt zich niet tot prestatieveld 4 van de Wmo. De in prestatieveld 1 benoemde taak om de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen wijken en buurten te bevorderen heeft een duidelijk raakvlak met de verschillende vormen van informele zorg. Een omgeving waarin mensen elkaar ontmoeten en bij elkaar betrokken zijn, is immers een goede voedingsbodem voor onderlinge hulprelaties. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning (prestatieveld 3) is een breed terrein, dat zich ook uitstrekt tot mantelzorgers en vrijwilligers. Vrijwilligers vervullen ook weer een rol in het ondersteunen van kwetsbare groepen bij het deelnemen aan de samenleving in prestatieveld 5.

## Hoofdstuk 5 Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer

### **Algemene beschrijving van het prestatieveld**

Prestatieveld 5 gaat voluit om het “bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en over het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem”. In dit prestatieveld wordt bedoeld op de algemene maatregelen die, zonder dat men zich daarvoor direct tot de gemeente behoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan een ieder die daaraan behoefte heeft. In die zin behoeft de maatregel dus niet bij uitsluiting gericht te zijn op mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer gaat allereerst om het wegnemen van belemmeringen, maar daarnaast ook om het toerusten van inwoners met algemene voorzieningen die nodig zijn om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. Het betreft dan ook een breed scala van aanbodgerichte maatregelen ter versterking van de sociale infrastructuur. Een onderwerp dat ook in prestatieveld 1 aan de orde is gekomen. Wat betreft de deelname aan het maatschappelijk verkeer kan gedacht worden aan de toegankelijkheid van de woonomgeving en openbare ruimten. De deelname van mensen met een beperking aan het maatschappelijk verkeer zal bevorderd worden als zij zich met hun rolstoel, of met welk hulpmiddel dan ook, gemakkelijk kunnen bewegen in hun woonomgeving en toegang hebben tot alle openbare faciliteiten. Maar ook het organiseren van activiteiten voor mensen met een psychische handicap of van activiteiten met een sociaal-recreatief of sportief karakter, zodat ook specifieke doelgroepen daaraan kunnen deelnemen, is een goed voorbeeld. Ten slotte hangt deelname aan de samenleving ook samen met financiële armslag, taalbeheersing en bijvoorbeeld het hebben van werk.

### **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

Prestatieveld 5 kan zo breed en smal worden opgevat als de gemeente zelf wil. De gemeente Diemen onderscheidt 2 hoofdcategorieën van maatregelen die genomen worden. Allereerst zijn er de maatregelen die de gemeente neemt om de toegankelijkheid van de openbare ruimte en de woningen in Diemen te waarborgen. Deze maatregelen zijn voornamelijk bedoeld om belemmeringen weg te nemen. Ten tweede zijn er diverse beleidsmaatregelen die worden genomen om de participatie van kwetsbare groepen in de samenleving te vergroten. Voorbeelden hiervan zijn het inburgeringsbeleid, de inkomensondersteunende voorzieningen, de sociaal culturele activiteiten en sportstimulering voor kwetsbare groepen in Diemen.

Op dit moment is de gemeente reeds actief op al deze terreinen. Het huidige beleid wordt voortgezet en of aangescherpt. Hieronder volgt een korte omschrijving van de activiteiten die de gemeente op dit moment op deze terreinen ontplooit. De voorgestelde beleidswijzigingen zullen worden toegelicht onder het kopje *Uitvoering*.

#### Toegankelijkheid van de woonomgeving

Er wordt in Diemen onderscheidt gemaakt tussen klein onderhoud en groot onderhoud. Klein onderhoud houdt in dat mankementen worden verholpen. Bij groot onderhoud worden woonwijken gerenoveerd en heringericht. Bij herinrichting wordt tevens gekeken naar de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Hiervoor werkt de gemeente met een wegbeheerprogramma dat gemaakt is op basis van landelijke richtlijnen van het CROW, het kenniscentrum voor verkeer, vervoer en infrastructuur.

#### Participatie aan de samenleving

##### *Inburgering*

Het inburgeringsbeleid wordt al jaren uitgevoerd door de gemeente. Tot 2007 is de aandacht hierbij vooral uitgegaan naar de inburgering van nieuwkomers. Nieuwkomers in de gemeente Diemen krijgen een taaltraject aangeboden bij het ROC. Daarnaast heeft de gemeente een

aantal jaren geleden een project voor Oudkomers uitgevoerd, waar werklozen en opvoedende oudkomers een cursus Nederlands hebben gevolgd. Vanaf 2007 is de nieuwe Wet Inburgering van kracht.

#### *Inkomensondersteunende voorzieningen*

Op dit moment heeft de gemeente Diemen een breed scala aan inkomensondersteunende voorzieningen tot haar beschikking, voorbeelden hiervan zijn (categoriale) bijzondere bijstand, schuldhulpverlening, stadpas, collectieve zorgverzekering en kwijtschelding gemeentebelasting.

#### *Sociaal culturele activiteiten*

Om ouderen in Diemen een zinvolle vrijetijdsbesteding aan te bieden en op deze manier een sociaal isolement te voorkomen, worden in Diemen sociaal culturele activiteiten georganiseerd. De activiteiten worden voorbereid en uitgevoerd door de SWD (Stichting Welzijn Diemen). Het aanbod bestaat onder andere uit activiteiten in het kader van Meer Bewegen voor Ouderen (MBvO), het organiseren van de tweewekelijkse informatie-bijeenkomsten (de Open Club), het continueren van "Vrij atelier" in De Omval gedurende minimaal 32 ochtenden op jaarbasis en het in stand houden van sociaal culturele activiteiten op de zondagmiddag. Doorverwijzen naar Wonenplus, waardoor ouderen en andere inwoners met beperkingen ondersteund worden bij het uitvoeren van klusjes in en om het huis, worden ook gerekend tot de sociaal culturele activiteiten.

Ook de ouderenbonden zijn – gedeeltelijk met subsidie van de gemeente- actief op het gebied van de sociaal culturele activiteiten. De Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO) – is de initiator van ontspannings- en bewegingsactiviteiten voor ouderen. Het aanbod richt zich vooral op de leden van de ANBO. De Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB) organiseert ontspanningsactiviteiten voor ouderen. Daarnaast verzorgt de PCOB informatieve bijeenkomsten en computerlessen.

Stichting Assalaam en de Stichting Arameers organiseren activiteiten gericht op informeren en ontmoeten van inwoners van de eigen achterban.

#### *Sportstimulering*

In 2006 is de sportdeelname van de inwoners van de gemeente Diemen onderzocht. Daarbij was ook specifiek aandacht voor de groep allochtonen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat etniciteit een duidelijke rol speelt bij het sportgedrag. Autochtone inwoners sporten vaker en meer dan allochtone inwoners. Als beleidsuitgangspunt is gekozen voor het stimuleren van deelneming aan sport door de Diemense bevolking (breedtesport). Als doelgroepen in de samenleving die om welke reden dan ook minder dan gemiddeld participeren in sportbeoefening werden de oudere jongeren, allochtonen, gehandicapten en ouderen aangewezen. Vanuit allochtonen organisaties is in de afgelopen twee jaren een aantal initiatieven gekomen om het sporten te bevorderen. Voorbeelden hiervan zijn zaalvoetbal voor jongeren en aerobic voor dames in het scoutinggebouw. Deze initiatieven blijken een stimulerende werking te hebben en worden daarom ondersteund door de gemeente door het beschikbaar stellen van zaalruimte en van uren aan de welzijnsstichting.

#### *Klankbordgroep Wmo*

Aan de door de Wmo gestelde eis van participatie door burgers, wordt in Diemen invulling gegeven door de klankbordgroep Wmo. Deze groep, die reeds is toegelicht in het inleidende hoofdstuk, staat garant voor de participatie van diverse groepen Diemenaren bij het opstellen van Wmo beleid.

## **Doel van het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer**

Wat willen we bereiken in Diemen?

De gemeente Diemen streeft ernaar dat mensen met een beperking (fysieke- en psychische- maar ook culturele- en taalbelemmeringen) volwaardig mee kunnen doen aan Diemense samenleving. Om dat te bereiken wil de gemeente belemmeringen wegnemen, de woonomgeving toegankelijk maken en mensen toerusten met algemene voorzieningen. Op die manier wil de gemeente er aan bijdragen dat deze inwoners mee kunnen doen aan het maatschappelijk leven. Meedoen wil in dit verband zeggen de deur uitgaan, andere mensen ontmoeten en activiteiten ontplooiën die aansluiten bij eigen aanleg, interesses en mogelijkheden.

## **Uitvoering van het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer**

Hoe gaan we ons doel bereiken? Wat gaan we er voor doen?

### Toegankelijkheid van de woonomgeving

Naast het gebruikelijke onderhoud heeft de gemeente Diemen in 2007 een woonvisie geformuleerd. Daarin staat dat de gemeente er naar streeft dat mensen, indien gewenst, zolang mogelijk in hun eigen woning kunnen blijven wonen. Woningen die op basis van de Wmo zijn aangepast worden met voorrang aan mensen met een medische indicatie toegewezen. Het college stimuleert dat bij nieuwbouwprojecten zoveel mogelijk woningen levensloopbestendig ontwikkeld worden. Deze woningen worden niet gelabeld voor 'senioren', maar zijn beschikbaar voor alle doelgroepen. De woningen zijn echter wel eenvoudig aan te passen, zodat men er in alle fases van het leven kan blijven wonen. Hierbij moet gedacht worden aan een huis dat geen drempels heeft en standaard brede deuren. Het college brengt daarnaast bij (toekomstige) projecten het tekort aan begeleide of beschermde woonvormen -die zelfstandig wonen tot doel hebben- onder de aandacht van ontwikkelaars en zorginstellingen. Deze nieuwe woonvormen worden gestimuleerd door de rijksoverheid, maar vanuit de Wmo bestaat geen financiële ruimte om ze te financieren. Het college wil echter wel graag samenwerking op dit gebied aanmoedigen. Voordat er een groter aantal andersoortige woonvormen is gebouwd, zal een klein aantal sociale huurwoningen ingezet worden voor Begeleid en Beschermd Wonen.

Een tweede maatregel die in Diemen zal worden genomen is het verbeteren van de bereikbaarheid van het openbare vervoer. Hiervoor wordt in regioverband aangesloten bij de maatregelen die het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft voorgesteld. Deze maatregelen komen er op neer dat haltes van het openbaar vervoer beter toegankelijk moeten zijn. Voor Diemen wordt uitgegaan van een aanpassing van 32 haltes, dat is 62% van het totaal aantal haltes. Ten slotte zal er bij het inrichten van de openbare ruimte aandacht zijn voor plaatsen waar de inwoners van Diemen elkaar kunnen ontmoeten en waar ruimte is voor het organiseren van activiteiten.

### Participatie aan de samenleving

#### *Inburgering*

Vanaf 1 januari 2007 is de nieuwe Wet Inburgering (WI) van kracht. Het doel van de inburgering is dat iedere inwoner van Nederland de Nederlandse taal spreekt en kennis heeft van de Nederlandse samenleving en de belangrijkste Nederlandse normen en waarden. Met die kennis en vaardigheden heeft iedere inwoner de basis om actief deel te kunnen nemen aan het economische, sociale, culturele en politieke leven in Nederland. De inburgeringsplicht is op grond van de WI in beginsel op alle vreemdelingen in de leeftijd van 16 tot 65 jaar die permanent in Nederland (willen) verblijven van toepassing. De inburgeringsverplichting geldt dus voor zowel nieuw- als oudkomers. Dit omdat er veel oudkomers zijn die nog onvoldoende participeren in de Nederlandse samenleving. Volgens de wet is het resultaat van inburgering dat de inburgeraar het inburgeringsexamen behaalt. De trajecten moeten een goede voorbereiding zijn op dit examen.

De gemeente Diemen heeft hierbij als uitgangspunt geformuleerd dat alle inwoners die

willen, kunnen en mogen deelnemen dat doen met behoud van hun eigen identiteit. De raad heeft aangegeven dat zij met inburgering een brede doelgroep wil bereiken. Met de inburgeringsvoorzieningen beoogt de gemeente meer te bieden dan enkel taaltrajecten, de nadruk zal tevens worden gelegd op participatie. Om deze reden is er voor gekozen om, waar mogelijk, duale trajecten aan te bieden, waarbij de trajecten inburgering en reïntegratie of activering (bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk) gelijk oplopen. Naast de groep inburgeringsplichtigen (oudkomers, nieuwkomers en geestelijk bedienaren) bestaat er een groep inburgeringsbehoefigen. De Regeling vrijwillige inburgering 2007, biedt een instrument om bij deze groep de inburgeringsachterstand te verminderen. Gemeenten kunnen op basis van deze regelingen aan personen die niet onder de inburgeringsplicht van de WI vallen, maar van wie wel objectief kan worden vastgesteld dat zij inburgeringsbehoefig zijn, een inburgeringsvoorziening aanbieden. De gemeente Diemen zal ook aan deze laatste groep een aanbod doen. Voor inkoop van trajecten heeft een aanbestedingsprocedure plaatsgevonden. Via deze aanbesteding zijn 3 aanbieders geselecteerd.

Een kanttekening die bij dit alles gemaakt moet worden is dat Vogelaar, de nieuwe minister van Integratie, stevige kritiek heeft geuit op de Wet Inburgering en voornemens is het beleid te wijzigen. Welke gevolgen dat heeft voor de gemeente is op het moment van schrijven nog niet duidelijk.

#### *Armoedebeleid en inkomensondersteunende voorzieningen*

Een laag inkomen kan ook een belemmering zijn voor maatschappelijke participatie. Een gebrekkig deelname aan de maatschappij heeft een negatieve invloed op het gevoel van eigenwaarde, waardoor mensen in een maatschappelijk en sociaal isolement terecht kunnen komen. Het brede gemeentelijke beleid is er dan ook op gericht de participatie van burgers aan de lokale samenleving te bevorderen. Dit gebeurt onder andere door het aanbieden van voorzieningen en activiteiten op het gebied van welzijn, sport en cultuur. Het meedoen is uiteraard niet alleen belangrijk voor volwassenen; veel kinderen uit 'arme' gezinnen staan langs de zijlijn en kunnen niet meedoen aan bijvoorbeeld sportactiviteiten en schoolreisjes. Om jeugd op school te laten participeren heeft de gemeente Diemen in de nota *Evaluatie en herijking minimabeleid* de mogelijkheid opgenomen om ouders van schoolgaande kinderen – met een inkomen tot aan 110% van de bijstandsnorm – een jaarlijkse bijdrage te geven van maximaal €350,-. Daarnaast heeft het college ingestemd met een computerregeling voor brugklassers die in de bovenstaande categorie vallen.

Naast de maatregelen voor de jeugd is de gemeente voornemens de informatievoorziening over de inkomensondersteunende mogelijkheden te verbeteren. Een aanzienlijk deel van de doelgroep weet nog steeds niet dat er regelingen zijn waarop zij een beroep kunnen doen. Aan het einde van 2007 zal er een folder verschijnen waar de diverse mogelijkheden worden toegelicht. Verder zullen ook onder andere het algemeen maatschappelijk werk, de voedselbank, de vraagbaak en ouderenadviseur worden betrokken bij de voorlichting en bij de verspreiding van de folder. Ook zal op termijn in het Wmo loket informatie te krijgen zijn over de inkomensondersteunende voorzieningen en de schuldhulpverlening. Dat intensivering van de informatievoorziening haar vruchten afwerpt, blijkt onder andere uit een stijging van het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand. Voor wat betreft de schuldhulpverlening geldt dat er een groeiende vraag is naar deze vorm van ondersteuning. Om de wachtlijsten weg te werken heeft de gemeente een tweede medewerker ingeschakeld.

#### *Sociaal culturele activiteiten voor ouderen*

In zijn algemeenheid wil de gemeente er zorg voor dragen dat alle inwoners van Diemen geïnformeerd zijn over de talrijke mogelijkheden die er zijn om actief deel te nemen aan de samenleving. Dit kan zijn als gebruiker - bezoeker van het theater- of als uitvoerder -lid van de operettevereniging-. In de beschrijving van prestatieveld 1 is hier nader op ingegaan. Uiteraard houdt de gemeente ook oog voor specifieke doelgroepen. Het is bekend dat er juist

voor mensen met lichamelijke en of geestelijke beperkingen, ouderen en migranten drempels zijn om maatschappelijk actief te zijn. De gemeente zal zich in de komende jaren actief inzetten om onder deze groepen de maatschappelijke participatie te bevorderen. Hiervoor is samenwerking nodig met sportverenigingen, de Stichting Welzijn Diemen, de ouderenbonden, zelforganisaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en gezondheidszorg en met woningcorporaties. In haar subsidiebeleid zal de gemeente de doelstelling “het bevorderen van maatschappelijke participatie” als uitgangspunt nemen.

#### *Sportstimulering*

Het ondersteunen van de initiatieven van bijvoorbeeld ouderenbonden en zelforganisaties die het sporten stimuleren, zullen door de gemeente daar waar mogelijk worden ondersteund. Daarnaast heeft de gemeente aandacht voor het sporten van gehandicapten. Sinds enkele jaren participeert de gemeente Diemen in een regionaal samenwerkingsverband voor aangepast sporten, een initiatief van de provincie en Sportservice Noord-Holland. Naast een geactualiseerd overzicht van het aanbod in de regio, ondersteunt dit samenwerkingsverband ook nieuwe ontwikkelingen op het gebied van sporten voor mensen met een functiebeperking. Ten slotte ondersteunt de gemeente ook de individuele wensen van mensen met een beperking op het gebied van sport. In prestatieveld 6 zal hierop worden teruggekomen.

#### Wat gaan we er voor doen?

- Stimuleren van de bouw van levensloopbestendige woningen.
- Aandacht vragen en stimuleren van samenwerking op het gebied van andere woonvormen.
- Verbetering van de bereikbaarheid van het openbaar vervoer.
- Aandacht voor buitenruimte in het kader van ontmoeting en activiteiten.
- Uitvoeren van de nieuwe Wet Inburgering voor een zo breed mogelijke doelgroep.
- Inkomensondersteunende maatregelen en daarover communiceren.
- Uitbreiding van de schuldhulpverleningsfunctie.
- Samenwerking met diverse organisaties om de maatschappelijke participatie van diverse doelgroepen te bevorderen.
- Contact leggen met zelforganisaties om te komen tot afspraken over activiteiten die aansluiten bij het beleid ten aanzien van maatschappelijke participatie.
- Subsidie afspraken voortzetten met de ANBO en in het kader van nieuw beleid een subsidie verstrekken aan de PCOB.
- Met de Stichting Welzijn komen tot productieafspraken die zich richten op het aanbieden van een breed scala aan wisselende activiteiten voor verschillende doelgroepen.

#### **Samenhang met andere prestatievelden**

Prestatieveld 5 is nauw verbonden met prestatieveld 6. De gemeente ondersteunt in dit prestatieveld mensen met een beperking met collectieve –toerustende of belemmering wegnemende- voorzieningen, waar prestatieveld 6 zich richt op voorzieningen voor de individuele burger. Zoals alle prestatievelden is ook prestatieveld 5 afhankelijk van de informatievoorziening door de gemeente en in dat opzicht gerelateerd aan prestatieveld 3. De collectieve voorzieningen, waaronder aandacht voor de inrichting van de openbare ruimte, komen ten slotte ten goede aan de in prestatieveld 1 gepropageerde sociale samenhang en leefbaarheid.

**Algemene uitleg van het prestatieveld**

Dit prestatieveld beschrijft het onderdeel van maatschappelijke ondersteuning dat zich richt op individuele mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het gaat hier om individuele voorzieningen die mensen met een beperking in staat stelt om een huishouden te voeren, zich te verplaatsen in en om de woning, zich lokaal te verplaatsen en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Het gaat hier om individueel te verlenen, dus vraaggerichte voorzieningen. Met andere woorden voorzieningen die aan de behoefte van het individu zijn aangepast. Dat individuele gebruikskarakter van de voorziening betekent niet dat de gemeente het verlenen van die voorziening niet op collectieve wijze kan vorm geven. Te denken valt aan het vervoer van gehandicapten door middel van taxibusjes waarop men een individueel beroep kan doen. Of men 'toegang' heeft tot een dergelijke voorziening hangt echter wel weer af van de individuele kenmerken van de persoon met een beperking.

De voorzieningen die de gemeente Diemen levert zijn de oude Wvg voorzieningen, zoals woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen. Daarbij is vanaf 1 januari 2007 de Hulp bij het Huishouden gekomen. De voorzieningen en de voorwaarden waaronder men een beroep kan doen op deze voorzieningen staan in de verordening maatschappelijke ondersteuning en het bijbehorende besluit maatschappelijke ondersteuning.

**Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

*Indicatiestelling hulpmiddelen en HH*

Al vanaf 1994 is de gemeente verantwoordelijk voor het verstrekken van voorzieningen in het kader van de Wet voorziening gehandicapten (Wvg). Vóór de invoering van de Wmo waren bij de gemeente reeds rolstoelen, woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, roerende woonvoorzieningen (bijvoorbeeld een tillift) en kindervoorzieningen aan te vragen. Vanaf 1 januari 2007 is de Hulp bij het Huishouden (HH) daaraan toegevoegd. De gemeente biedt ten slotte ook nog onder andere de maaltijdvoorziening en sociale alarmering aan. In prestatieveld 3 is te lezen dat de aanvragen voor al deze voorzieningen bij het Centraal Servicepunt aan de burgemeester van Tienenweg kunnen worden ingediend. Het bepalen of iemand in aanmerking komt voor een voorziening en bepalen welke voorziening wordt indicatiestelling genoemd. De indicatiestelling voor voormalige Wvg voorzieningen (hierna: Wmo hulpmiddelen) en HH wordt gedaan door de gemeente zelf, in samenwerking met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), die de gecompliceerde indicaties uitvoert.

*Aanbestedingsprocedures en keuzevrijheid*

In 2006 heeft de gemeente een aanbestedingsprocedure gevoerd voor de inkoop van Hulp bij het Huishouden. In het bestek heeft de gemeente een groot aantal kwaliteitseisen gesteld. Onder andere op basis hiervan zijn drie aanbieders geselecteerd. Met deze drie aanbieders meent de gemeente de klanten van HH voldoende keuzevrijheid te hebben geboden. Mochten er gebruikers zijn die alsnog een voorkeur hebben voor een andere aanbieder of ervoor kiezen om een bekende het huishoudelijke werk te laten verrichten, dan wordt die mogelijkheid geboden door het aanvragen van een persoonsgebonden budget (Pgb). Een Pgb is een geldbedrag waarmee klanten zelf hun zorg kunnen inkopen. De keuze voor een Pgb geldt met ingang van de Wmo ook voor hulpmiddelen.

In 2007 zijn ook de Wmo hulpmiddelen via een openbare procedure aanbesteed. Slechts twee partijen hebben zich ingeschreven. Desalniettemin heeft de procedure -waarbij de oude aanbieder als winnaar uit de bus kwam- een aanzienlijke besparing opgeleverd.



### *Verordening maatschappelijke ondersteuning*

De beschrijving van voorzieningen, onder welke voorwaarden en op welke wijze deze voorzieningen worden verstrekt, wordt geregeld in de Verordening maatschappelijke ondersteuning en het bijbehorende Besluit maatschappelijke ondersteuning.

Bij het opstellen van de verordening Wmo eind 2006, heeft het college het uitgangspunt gehanteerd dat gebruikers van de hulpmiddelen en van HH ook na 1 januari 2007 op dezelfde wijze gebruik kunnen maken van de regeling ook al onderging deze een naamswijziging. Zo is getracht de overgang van de huishoudelijke verzorging voor de betrokken burgers zo geruisloos mogelijk te laten verlopen. Daarbij is tevens afgesproken om na een jaar de werkwijze te evalueren en dan te besluiten op welke wijze de verordening en het bijbehorende besluit zouden moeten worden aangepast.

### *Klanttevredenheid*

In juni 2007 is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle gebruikers van de Wmo hulpmiddelen en de bezoekers van het Centraal Service Punt (CSP). De uitslag hiervan was, met meer dan een 7 gemiddeld, bevredigend. De kritiekpunten maar ook de succesfactoren zijn besproken met de betrokken aanbieders en met de medewerkers op het CSP.

## **Doel van het verstrekken van voorzieningen**

Wat willen we bereiken in Diemen?

In Diemen willen we mensen met een beperking een uitgebreid, kwalitatief goed, transparant en servicegericht voorzieningenaanbod bieden, waarmee ze in staat zijn een huishouden te voeren, zich te verplaatsen in en om de woning, zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

## **Uitvoering van het verstrekken van voorzieningen**

Hoe gaan we ons doel bereiken? Wat gaan we er voor doen?

### *Normen voor de dienstverlening*

De gemeente Diemen zal ook in de komende jaren Wmo hulpmiddelen en HH blijven verstrekken. De nadruk zal in de komende jaren dan ook niet liggen op de aanpak van het soort voorzieningen, maar op de verbetering van de dienstverlening van zowel gemeente als aanbieders. Hoewel het klanttevredenheidsonderzoek van de gemeente in 2007 een gemiddeld cijfer van zeven mocht noteren voor de Wmo hulpmiddelen en de dienstverlening op het Centraal Service Punt, is er ruimte voor verbetering. Eén van de genoemde klachten betrof bijvoorbeeld de lange wachttijd bij een aanvraag voor een hulpmiddel. Wachttijden voor alle voorzieningen moeten in 2008 en de jaren daarna worden bekort. Het streven is om in 2008 normen te formuleren waaraan de eigen maar ook extern ingekochte dienstverlening moet voldoen. Bijvoorbeeld: 90% van de beschikkingen dient binnen 6 weken na de aanvraag te zijn afgegeven. De gemeente zal hiervoor aanbieders regelmatig controleren en heldere contractafspraken maken, zodat ze kunnen worden afgerekend als afspraken niet worden nagekomen. Daarnaast moet uiteraard ook de afhandeling van de aanvragen op het Centraal Service Punt binnen de gestelde termijn zijn afgerond. Voldoende formatie is hiervoor een vereiste. Om deze te bepalen zal begin 2008 een evaluatie van de personele inzet worden gehouden.

### *(Her)indicaties HH*

In de Wmo is een overgangsrecht opgenomen. Het in artikel 41 vastgelegde overgangsregime houdt in dat mensen met een AWBZ indicatie, recht kunnen doen gelden op deze indicatie gedurende de looptijd van het besluit, maar tot ten hoogste een jaar na de inwerkingstreding van de Wet, dat wil zeggen tot aan 1 januari 2008. In de praktijk betekent dit dat alle klanten met een AWBZ indicatie voor 2008 zouden moeten worden geherïndiceerd. Omdat het merendeel van de gemeenten, waaronder Diemen, deze opdracht niet binnen de gestelde termijn kunnen afronden, heeft het ministerie de mogelijkheid gegeven om door middel van verlengingsbeschikkingen, de herindicaties voort te zetten in 2008.

Bij de herindicaties zal kritisch worden beschouwd of iemand in de juiste categorie voor Hulp bij het Huishouden is ingedeeld. Onder de AWBZ is regelmatig ten onrechte geïndiceerd in categorie 2. Deze categorie HH is bedoeld voor mensen die de regie over hun eigen huishouden niet kunnen voeren. Bij mensen met lichamelijke klachten of ouderdomsverschijnselen is hiervan vaak geen sprake. De gemeente streeft ernaar deze klanten in de juiste categorie (HH1) in te delen. Daar staat tegenover dat indien nodig, de gemeente ook klanten kan indiceren voor categorie 3 (intensieve begeleiding) een mogelijkheid die onder de AWBZ niet bestond en dat ook geïndiceerd kan worden voor een langere periode als blijkt dat er geen reden is aan te nemen dat iemands situatie zal veranderen. Kortom: bij de (her)indicaties is het indiceren in categorie 1 geen doel van de gemeente Diemen, het juist indiceren van klanten wél! Ten slotte zal in 2008 ook de wijze van indiceren tegen het licht worden gehouden. Bezien zal worden of bijvoorbeeld het afleggen van een huisbezoek een beter beeld geeft van de situatie van de klant en in welke gevallen dit een gewenste werkwijze is.

### *Regierol van de gemeente*

Samenwerking tussen en met de diverse aanbieders en de regierol daarbij van de gemeente is een tweede aandachtspunt. Het komt regelmatig voor dat meerdere partijen actief zijn bij één klant. Afstemming tussen de gemeente en aanbieders en aanbieders onderling, komt dan ten goede aan de dienstverlening. Immers, diverse diensten kunnen op elkaar van invloed zijn en kunnen elkaar versterken. Een wijziging in de cliëntsituatie kan ook voor verschillende zorgverleners gevolgen hebben. De gemeente zich zal in de komende jaren inzetten voor een verbeterde samenwerking tussen de partijen. Dit streven maakt onderdeel uit van de uitgangspunten voor het Wmo loket en is ook opgenomen onder prestatieveld 3.

### *Aanbesteding HH*

In 2008 zal tevens worden gezien of de contracten met de aanbieders HH, die een looptijd hebben van twee jaar, zullen worden verlengd of dat een nieuwe aanbestedingsprocedure zal worden gestart. De beslissing zal onder andere afhangen van de kosten die gemoeid zijn met het verstrekken van HH en met de dienstverlening van de huidige aanbieders. Voortschrijdend inzicht heeft geleerd er diverse goede manieren zijn om de hulp bij het huishouden aan te besteden, waarbij de keuzevrijheid voor de klant nog beter kan worden gewaarborgd. Ook de samenwerking met het CIZ zal onderwerp zijn van een evaluatie. Over de dienstverlening van de indicatieorgaan ontvangt de gemeente geregeld klachten met name over het overschrijden van termijnen. De dienstverlening en de snelheid van de dienstverlening zal daarom moeten verbeteren.

### *Verordening*

De verordening Wmo is eind 2006 samengesteld met als belangrijkste doel de onrust over de invoering van de Wmo zo beperkt mogelijk te houden. Een verordening en besluit moeten echter ook transparant zijn, voor elke burger te begrijpen en met een duidelijke eigen bijdrage systematiek. Deze systematiek is op dit moment niet helder, omdat gewerkt wordt met een nieuw systeem voor HH en de oude bijdragen voor de voormalige Wvg. In dat licht zal de verordening van de gemeente Diemen nog eens kritisch worden beschouwd –door een hierin gespecialiseerde aanbieder- en worden gezien welke aanpassingen er nodig zijn. In het herzieningsvoorstel zal ook het idee worden meegenomen om een vaste

tegemoetkoming toe te kennen voor aangepast sporten (zie hiervoor ook sportstimulering in prestatieveld 5). Op dit moment beperkt de gemeente zich tot het verstrekken van een sportrolstoel.

#### *Klanttevredenheid*

Ten slotte zal jaarlijks de tevredenheid van alle Wmo klanten worden getoetst. De uitslag hiervan zal steeds weer dienen als input voor de jaarlijkse actieplannen van de gemeente op het gebied van prestatieveld 6.

#### Wat gaan we er voor doen?

- Contractbeheer intensiveren en hiermee de dienstverlening en service verbeteren.
- Formuleren van normen ten aanzien van de dienstverlening
- Evaluatie van de personele inzet.
- De wijze van indiceren onder de loep nemen.
- Regierol versterken en samenwerking bevorderen.
- Bezien of diverse contracten worden verlengd of dat opnieuw zal worden aanbesteed.
- Evalueren van de Verordening en het besluit maatschappelijke ondersteuning.
- Voorstel in herziening Wmo verordening tot het verstrekken van een vaste tegemoetkoming voor aangepast sporten.
- Jaarlijks de klanttevredenheid toetsen door een enquête te verzenden aan alle Wmo klanten.

#### **Samenhang met andere prestatievelden**

Bij het verstrekken van voorzieningen zijn informatievoorziening, advies en cliëntenondersteuning, die in prestatieveld 3 zijn opgenomen, onontbeerlijk. De collectieve voorzieningen die de gemeente aanbiedt om de deelname aan het maatschappelijk verkeer te bevorderen –beschreven in prestatieveld 5- zijn een onmisbare aanvulling op de hierboven beschreven individuele voorzieningen.

## Hoofdstuk 7 Het bieden van opvang en het bevorderen van GGZ en verslavingsbeleid.

### **Inleiding**

Met het voeren van beleid op de prestatievelden 7,8 en 9 wordt beoogd om meer samenhang te creëren tussen preventie, opvang en nazorg waar het gaat om kwetsbare burgers die vanuit psychische en of sociale en financiële problematiek de greep op het leven dreigen te verliezen of al verloren hebben.

De gemeente Amsterdam treedt voor de regiogemeenten Amstelland en Meerlanden op als Centrum gemeente. Dit betekent dat de middelen voor maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en verslavingszorg beheerd worden door de gemeente Amsterdam. Daarnaast werden tot 2007 de Collectieve Preventie Geestelijke Gezondheidszorg gefinancierd uit de middelen van de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten). Mede door deze versnippering van de financieringsstroom bestaat binnen de gemeente Diemen onvoldoende beeld over de reikwijdte van de problematiek. Het streven van de gemeente is er dan ook op gericht de veronderstelde problematiek een gezicht te geven op het niveau van aantallen, signalen en casuïstiek. Met andere woorden: wat zijn de kwetsbare groepen, hoe kan preventie vorm krijgen en welke ondersteuning kan geboden worden bij terugkeer naar eigen wijk en buurt. Gelet op het streven naar samenhang tussen preventie, behandeling en nazorg is er voor gekozen de prestatievelden 7, 8, 9 in één hoofdstuk te beschrijven.

### **Algemene uitleg van de prestatievelden**

#### *Maatschappelijke opvang*

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

#### *Vrouwenopvang*

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

#### *Het Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)*

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

#### *Het bieden van verslavingszorg*

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

## **Achtergrond en context**

Wat doen we al in Diemen?

### *Maatschappelijke Opvang en vrouwenopvang*

Op basis van de huidige regelgeving is Amsterdam centrumgemeente voor Maatschappelijke Opvang, vrouwenopvang en verslavingsbeleid (MO/VO/VB) in het deelgebied Amsterdam en Amstelland en de Meerlanden. De gemeente Diemen valt binnen dit deelgebied.

Om de relatie tussen Amsterdam en de gemeenten van het deelgebied Amstelland en Meerlanden vorm te geven in het convenant maatschappelijk opvang, vrouwenopvang en verslavingsbeleid opgesteld.

Het doel van het convenant is het bevorderen van samenwerking tussen de verschillende gemeenten teneinde een adequaat integraal opvang- en verslavingsbeleid in de regio te realiseren. Hierbij wordt aangesloten bij – de intenties van- het Besluit Specifieke Uitkeringen Maatschappelijke Opvang, vrouwenopvang en verslavingsbeleid.

Concreet betekent dit dat door inwoners van Diemen, wanneer de situatie daar om vraagt, een beroep gedaan kan worden op de in Amsterdam bestaande voorzieningen als daklozen opvang, Blijf van Mijn lijf huis, of opname en behandeling in één van de instellingen die behandeling en ondersteuning bieden op het brede terrein van de verslavingszorg.

Daarnaast is er voor de inwoners van Diemen de mogelijkheid een beroep te doen op het Steunpunt Huiselijk Geweld in Diemen. Dit steunpunt biedt twee dagen per week in Diemen ondersteuning en advies aan inwoners die slachtoffer zijn (geweest) van huiselijk geweld. De financiering van dit steunpunt is structureel opgenomen in de gemeentelijke begroting.

### *Openbare geestelijke gezondheidszorg*

In het kader van de openbare geestelijke gezondheidszorg heeft Diemen in het jaarplan Diemen GGD Amsterdam afspraken gemaakt over 24-uurs crisis opvang van de dienst Vangnet en Advies. In voorkomende (crisis)situaties kan de gemeente Diemen een beroep doen op de sociaal psychiatrisch verpleegkundige van de GGD. Het doel hiervan is een diagnose stellen en de hulpverlening op te starten. In 2004 zijn er 14 meldingen gedaan voor 12 personen, in 2005 waren dit 22 meldingen voor 21 personen en in 2006 zijn 35 meldingen gedaan voor 27 personen.

In 2006 zijn tevens 3 meldingen via de politie binnengekomen van gezinnen waarbij sprake is van een risicovolle situatie, met het verzoek om inzet van Vangnet Jeugd.

Op het gebied van nazorg heeft de gemeente Diemen prestatieafspraken gemaakt met de Amsterdamse Vriendendiensten en het Cliënten informatie punt (CLIP).

De Amsterdamse Vriendendiensten bieden (ex)psychiatrische patiënten een maatje om samen leuke dingen mee te doen. Ook worden groepsactiviteiten aangeboden.

Het CLIP fungeert als informatiepunt voor cliënten en hun naasten. Mede vanuit ervaringsdeskundigheid wordt informatie en advies gegeven over ziektebeelden, medicijngebruik, reactivering en ontspanning.

Uit gesprekken met vertegenwoordigers van cliënten van de GGZ komt naar voren dat het steunpunt GGZ van het Amsterdams Patiënten en Consumenten Platform (APCP) zeer deskundig en toegankelijk is voor cliënten en hun naasten met vragen over behandeling en de nazorg.

### *Preventief alcoholbeleid*

Naar aanleiding van de resultaten van het gezondheidsonderzoek onder de inwoners van Diemen zijn in samenspraak met de eerstelijnszorgvoorzieningen interventies ontwikkeld om het alcoholgebruik onder Diemenaren terug te dringen. Uit de gesprekken met professionals kwam naar voren dat het percentage Diemenaren dat wordt toegeleid naar professionele verslavingszorg, onder het gemiddelde van Amsterdam ligt. Dit is sterk in tegenspraak met de resultaten uit de gezondheidsenquête waaruit blijkt dat onder de inwoners van Diemen beduidend meer wordt gedronken dan het landelijk gemiddelde.

Landelijk, maar zeker ook op dorpsniveau komen er steeds meer signalen over alcoholmisbruik onder de jeugd. In overleg met de GGD Amsterdam worden voor 2008 acties voorbereid om het alcoholmisbruik onder jongeren terug te dringen.

Daarnaast zijn de gemeente en politie verantwoordelijk voor het handhaven van wet en regelgeving in het kader van de Horecawet.

## **Doel van het bieden van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, en melding huiselijk geweld**

Wat willen we bereiken in Diemen?

In de gemeente Diemen willen we er zorg voor dragen dat inwoners indien nodig een beroep kunnen doen op de voorzieningen voor maatschappelijke opvang. Bovenal wil de gemeente bereiken dat door samenwerking binnen de hulpverlening en door vroegsignalering het gebruik van deze voorzieningen tot een minimum beperkt blijft. Wanneer tijdelijke opvang toch noodzakelijk is, dan is het van belang dat de cliënt, met ondersteuning, kan terugkeren naar eigen wijk of buurt.

Dit betekent dat voor de maatschappelijke opvang de volgende doelen zijn te stellen:

- Preventie door afstemming van de hulpverlening en vroegsignalering. Voorkomen van maatschappelijke uitval. Mensen met beginnende problemen moeten sneller en makkelijker terecht kunnen bij de hulpverlening.
- Er is een breed aanbod van maatschappelijke ondersteuning zodat kwetsbare burgers zo zelfstandig mogelijke kunnen leven en naar eigen vermogen participeren in de maatschappij. (Mantelzorg, schuldhulpverlening, dagbesteding, vriendendiensten, vrijwilligerswerk, maaltijdvoorziening etc)
- In voorkomende situaties worden inwoners van Diemen opgevangen in één van de relevante opvanglocaties. Het doel van de opvang is tijdelijke crisisinterventie waarbij zo snel als mogelijk een begin wordt gemaakt met begeleide terugkeer.

## **Uitvoering van het bieden van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en melding huiselijk geweld**

Hoe gaan we ons doel bereiken?

Amsterdam treedt op als centrumgemeente voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Dit betekent dat de gemeente Amsterdam verantwoordelijk is voor het instandhouden van voldoende capaciteit van voldoende kwaliteit, zodat aan inwoners die intensieve zorg geboden kan worden die zij nodig hebben.

Voorkomen is echter beter dan genezen. Dit betekent dat de gemeente Diemen de verantwoordelijkheid heeft het beroep op deze voorzieningen tot een minimum te beperken. Dit doet de gemeente door samen met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en met partners op het brede terrein van de gezondheidszorg afspraken te maken over vroegsignalering. Het doel van vroegsignalering is dat inwoners in een vroeg stadium toe geleid worden tot hulpverlening op het gebied van verslavingszorg, het bestrijden van huiselijk geweld, de schuldhulpverlening of, het maatschappelijk werk. In Amsterdam is een specifieke methodiek voor vroegsignalering ontwikkeld, het zogenaamde 'Er op af team'. In samenwerking met de woningcorporaties, het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening, wordt bij niet tijdig betalen van huur direct contact gelegd met de huurder. Er wordt in beeld gebracht wat er aan de hand is, maatregelen worden ingezet om erger, huisuitzetting en dakloosheid, te voorkomen.

Het verdient aanbeveling deze methodiek ook binnen de gemeente Diemen in te zetten. De afdeling Werk Inkomen Zorg stimuleert inwoners die een uitkering ontvangen weer deel te nemen aan het arbeidsproces. Als werken niet mogelijk is wordt sociale activering ingezet, zodat inwoners deelnemen aan het maatschappelijk leven en sociale uitsluiting wordt voorkomen.

De inzet van Vangnet & Advies van de GGD heeft als doel om in crisissituaties snel en doeltreffend hulpverlening in te kunnen zetten. De coördinerende rol van Vangnet & Advies hierin zal er toe leiden dat erger wordt voorkomen.

In 2008 zullen afspraken gemaakt worden met instellingen voor maatschappelijk opvang om begeleide terugkeer vorm te geven. Concreet betekent dit dat de gemeente Diemen inzicht heeft in het aantal inwoners van Diemen dat gebruik maakt van de maatschappelijke opvang.

Met de Diemense instellingen voor maatschappelijke dienstverlening zullen vervolgens afspraken gemaakt worden over de wijze waarop zij ondersteuning kunnen bieden in begeleide terugkeer en nazorg.

Het gebruik van Vrouwenopvang kan tot een minimum beperkt worden door het bevorderen van een goede samenwerking met de politie en de maatschappelijke dienstverlening in Diemen. Ook hier geldt vroegsignalering als belangrijkste instrument. Met signaleerders zal besproken worden of een training in het vergroten van de handelingsbekwaamheid op het gebied van signaleren en bespreken van het vermoeden van huiselijk geweld een optie is. Er zal overleg met de politie plaatsvinden om het gat tussen 'meldingen huiselijk geweld' (146) en doorverwijzingen (7) zo klein mogelijk te laten zijn.

In april 2008 wordt de wettelijke maatregel van kracht dat bij signalen van huiselijk geweld overgegaan kan worden tot preventieve huisuitzetting van de dader. De gemeente Diemen zal op korte termijn, samen met de omliggende gemeenten beleid ontwikkelen om bedoelde maatregel uit te kunnen voeren.

### **Doel van het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg**

Wat willen we bereiken in Diemen?

De gemeente Diemen wil bereiken dat het ondersteunings- en signaleringsnetwerk zo wordt benut dat voorkomen kan worden dat inwoners van Diemen verloederen of ernstige overlast veroorzaken. Daarnaast wil de gemeente Diemen bereiken dat cliënten en hun naasten een beroep kunnen doen op laagdrempelige voorzieningen voor informatie en advies.

### **Uitvoering van het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg**

Hoe gaan we ons doel bereiken?

Er zijn verschillende initiatieven mogelijk om de openbare geestelijke gezondheid te bevorderen. Het verdient aanbeveling om binnen de gemeentelijke organisatie afstemming te bevorderen om de risicofactoren in de fysieke omgeving, de sociale omgeving en in de persoonlijke leefwijze tot een minimum te beperken. Maar ook dit kan de gemeente niet alleen. Zij heeft hier andere partners zoals de woningcorporaties, huurderverenigingen en professionele organisaties bij nodig.

Preventie gaat om het bereiken van kwetsbare groepen. Hiervoor is het maatschappelijk middenveld van de gemeente Diemen van groot belang. Goed 'buerschap' is belangrijk, het kennen van de burens, het herkennen van situaties die uit de hand dreigen te lopen en het weten te vinden van de wegen die tot hulp leiden zou voor elke Diemenaar helder moeten zijn. Instrumenten hiertoe zijn beschreven in hoofdstuk 1,3, 4, 5.

Met cliëntenvertegenwoordigers en professionele organisaties wordt in beeld gebracht wat de lacunes zijn in het aanbod van preventie. Gekeken zal worden hoe de lacunes, afgestemd op de vraag uit Diemen kunnen worden opgevuld.

De gemeente Diemen gaat zich oriënteren op de wijze waarop laagdrempelige en deskundige informatievoorziening ten behoeve van (ex)cliënten en hun naasten kan worden georganiseerd. Dit om rehabilitatie te bevorderen en om terugval tegen te gaan.

De inzet van vangnet Jeugd is nieuw voor de gemeente Diemen. Gekeken zal worden of het gereserveerde budget binnen het product Vangnet & Advies toereikend is voor de dekking van de inzet van vangnet Jeugd.

### **Doel van het bevorderen van het verslavingsbeleid**

Wat willen we bereiken?

Met het bevorderen van het verslavingsbeleid wil de gemeente Diemen bereiken dat de inwoners van Diemen, waaronder zeker ook de jeugd, in voldoende mate geïnformeerd zijn over de gevolgen van de verschillende vormen van verslaving. Daarnaast wil de gemeente Diemen bereiken dat het percentage Diemenaren dat wordt toe geleid tot professionele hulpverlening gelijk is aan de landelijke cijfers.

## **Uitvoering van het verslavingsbeleid**

Hoe gaan we ons doel bereiken?

In 2007 heeft de gemeente Diemen aan de GGD een opdracht verstrekt om te komen tot aanbevelingen die moeten leiden tot het terugdringen van het alcoholgebruik onder de inwoners van Diemen. De interventies richten zich enerzijds op het verbeteren van de signalering en anderzijds op het aanbieden van hulp en ondersteuning. In de gezondheids-enquête zijn de inwoners van Diemen onder de 18 jaar niet meegenomen. Toch zijn er verschillende signalen over het zorgelijk toenemend alcoholmisbruik onder jongeren. Daarom zal in 2008 aan de GGD gevraagd worden met aanvullende adviezen te komen om het alcoholgebruik onder jongeren tegen te gaan. Om de informatievoorziening over andere soorten van verslavingen op peil te houden, zal op termijn hierover ook informatie te verkrijgen zijn op het Centraal Servicepunt. Daarnaast zal de gemeente contact initiëren en onderhouden met relevante hulpverleningsinstanties, zodat klanten in voorkomende gevallen kunnen worden doorgeleid.

### Wat gaan we er voor doen?

- Met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en met partners op het brede terrein van de gezondheidszorg afspraken te maken over vroegsignalering.
- In beeld brengen van de mogelijkheden voor de inzet van het 'Er op af team' ter voorkoming van huisuitzetting.
- Voortzetting van de inzet van Vangnet & Advies van de GGD.
- Met professionele en vrijwilligers organisaties afspraken maken over de mogelijkheden van ondersteuning voor cliënten die na tijdelijke opvang weer terugkeren naar hun eigen omgeving.
- Zoeken van draagvlak onder signaleerders om de toeleiding naar de vrouwenopvang te bevorderen.
- In samenspraak met de politie bevorderen van de doorgeleiding van het aantal inwoners dat melding maakt van huiselijk geweld naar het Steunpunt Huiselijk geweld in Diemen.
- Voorbereidingen treffen voor de uitvoering van de maatregel preventieve huisuitzetting.
- Binnen de gemeentelijke organisatie afstemming bevorderen om de risicofactoren die kunnen leiden tot maatschappelijke uitval en ernstige overlast tot een minimum te beperken.
- In overleg met vertegenwoordigers van cliënten van de geestelijke gezondheidszorg en met het professionele netwerk op zoek gaan lacunes ten aanzien van preventie en komen tot voorstellen die de lacunes opvullen.
- De laagdrempelige informatie en advies functie ten aanzien de openbare geestelijke gezondheidszorg een herkenbare plaats geven binnen het Centraal Service Punt.
- De inzet van vangnet Jeugd nader beschouwen.
- Uitvoeren van de aanbevolen interventies om het alcoholgebruik onder inwoners van Diemen terug te dringen en toeleiding tot hulpverlening te bevorderen.
- Vervolgopdracht aan de GGD formuleren om te komen tot interventies om het alcoholmisbruik onder jongeren aan te pakken.
- Stringent handhavingsbeleid ten aanzien van alcohol in overleg met de politie nader uitwerken.

## **Samenhang met andere prestatievelden**

Voor prestatieveld 7,8, en 9 geldt dat er samenhang wordt gevonden met prestatieveld 3, informatie en advies functie, maar ook met prestatieveld 1 en 4 waar het gaat om ondersteuning en inzet van vrijwilligers en het bevorderen van de sociale cohesie. Prestatieveld 5 biedt aanknopingspunten waar het de bevordering van participatie betreft.
---



## Hoofdstuk 8 Financiële consequenties Wat gaat het kosten?

In dit hoofdstuk volgt een overzicht van de kosten die gemaakt zijn voor de uitvoering van aan de Wmo gerelateerde activiteiten in 2007 en een overzicht van de kosten voor de uitvoering van het beleidsplan Wmo in het jaar 2008. Een groot deel van de kosten zijn structureel begroot, er zijn echter ook nieuwe subsidieaanvragen binnen gekomen die zijn getoetst aan de doelstellingen in dit plan én er zijn in het kader van de invoering van de Wmo voorstellen voor nieuw beleid gedaan. De toegekende subsidieaanvragen voor 2008 zijn in dit hoofdstuk toegelicht. Vanaf 2009 zullen de nieuwe subsidieaanvragen jaarlijks als bijlage bij het actieplan worden gevoegd.

De hieronder in beeld gebrachte kosten per prestatieveld zijn ter informatie bijgevoegd en zijn niet geheel compleet. Een aantal in het beleidsplan aangestipte beleidsterreinen, zoals inburgering en onderhoud, vallen maar voor een deel onder de Wmo en hebben hun eigen budgetten. Er is dan ook afgezien van een totaal overzicht. Dit temeer omdat de prestatievelden van de Wmo niet aansluiten op de systematiek van de programmabegroting. De Wmo budgetten zitten daarom verspreid over meerdere budgetten.

Aangezien een beleidsplan niet de plek is om begrotingsvoorstellen te doen, zullen de nieuwe beleidsvoornemens begin 2008 in een apart bestedingsvoorstel aan de raad worden voorgelegd. Het betreft hier dan vooral de besteding van de in de begroting opgenomen stelpost Wmo.

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

Hier volgt een overzicht van budgetten voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 1.

Bestaand beleid:

Activiteit/organisatie	Begroot 2007	Begroot 2008	Dekking 2008
SWD Vrijwilligerscentrale	€ 7.100,-	€ 7.300,-	Structureel begroot
SWD Beheer Kruidvat	€ 42.500,-	€ 43.100,-	Structureel begroot
SWD Projecten	€ 12.200,-	€ 12.400,-	Structureel begroot
SWD Buurttoezichthouder	€ 14.600,-	€ 14.900,-	Structureel begroot
Buurtinitiatieven en eenmalige activiteiten	€ 30.000,-	€ 30.000,-	Structureel begroot
Kinderzomerspelen	€ 29.018	€ 29.590,-	Structureel begroot
Scouting Diemen	€ 4.946,-	€ 5.033,-	Structureel begroot
Diemen Sponsort Jou	€ 5.000,-	€ 5.000,-	Structureel begroot
Verenigingsondersteuning sport	€ 15.000,-	€ 25.000,-	Structureel begroot
Sportevenementen en nieuwe initiatieven	€ 5.000,-	€ 10.000,-	Structureel begroot
BOK Diemen	€ 1.400,-	€ 1425,-	Structureel begroot
Jongerenwerk	€ 199.336,-	€ 236.564,-	Structureel begroot
Jeugd sportpas	€ 4.000,-	€ 4.000,-	Structureel begroot
Stichting Kinderboerderij	€ 5.063,-	€ 5.151,-	Structureel begroot
Diemer Festijn	€ 47.550,-	€ 50.000,-	Structureel begroot
ASV Sinterklaas intocht	€ 2.003,-	€ 2.038,-	Structureel begroot
Stichting Openbare Bibliotheek	€ 155.240,-	€ 158.078,-	Structureel begroot
Stichting Muziekschool	€ 49.441,-	€ 50.214,-	Structureel begroot
Stichting Theater de Omval	€ 137.521,-	€ 140.188,-	Structureel begroot
Stichting Vrienden van de Hoop	€ 2.854,-	€ 2.904,-	Structureel begroot
Stichting Speel-o-theek	€ 1.449,-	€ 1.474,-	Structureel begroot
ASV Streetband	€ 1.811,-	€ 1.844,-	Structureel begroot
Carpe Diem	€ 1.094,-	€ 1.115,-	Structureel begroot
Diemer Harmonie	€ 5.457,-	€ 5.560,-	Structureel begroot
EDOG	€ 19.560,-	€ 19.921,-	Structureel begroot
Het Diemerorkestje	€ 1.020,-	1.040,-	Structureel begroot
Zangvereniging Ancora	€ 1.194,-	€ 1.217,-	Structureel begroot
Stichting Theatergroep Diemen	€ 1.720,-	€ 1.098,-	Structureel begroot
Vrouwenkoor Voice Female	€ 1.337,-	€ 1.362,-	Structureel begroot

### Nieuw beleid:

De voornemens op het terrein van het vrijwilligerswerk en het accommodatiebeleid behoeven eerst een nadere uitwerking alvorens tot een financiële vertaling gekomen kan worden. De eventuele financiële consequenties zijn op dit moment nog niet in beeld te brengen.

Uitgangspunt is om in eerste instantie op basis van herijking en herverdeling van middelen tot een invulling te komen.

In dit verband wordt nog opgemerkt dat de voorgenomen nieuwbouw van scholen en de hiermee samenhangende brede schoolvorming, een belangrijke bijdrage zullen leveren aan de sociale samenhang en de leefbaarheid in de wijken in Diemen. De hiermee gepaard gaande extra investering van € 2.805.075,- is inmiddels door de gemeenteraad beschikbaar gesteld.

## **Prestatieveld 2 Op preventie gerichte ondersteuning van jongeren met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden**

Hier volgt een overzicht van budgetten voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 2.

Activiteit/organisatie	2007	2008	Dekking 2008
Invoering Triple P	-,-	€ 50.000,-	Middelen Stadsregio Amsterdam
Opvoedspreekuur	€ 11.328,-	€ 11.328,-	Maatwerkafspraken GGD
Peuterspeelzalen	€ 102.000,-	€ 102.000,-	Structureel begroot
VVE	€ 279.000,-	€ 297.000,-	Middelen onderwijsachterstanden
Opvoedcursus	€ 4.124,-	€ 4.124,-	Maatwerkafspraken GGD
OKIDO	€ 3.000,-	€ 3.000,-	Middelen schoolbegeleiding
7D –overleg	€ 4.144,-	€ 4.200,-	Middelen schoolbegeleiding
Schoolmaatschappelijk werk	€ 9.360,-	€ 10.000,- <sup>a</sup>	Middelen schoolbegeleiding
Werkgroep leerplichthulpverlening	€ 2.400,-	€ 2.400,-	Middelen schoolbegeleiding
Uitbreiding leerplicht met 0,5 fte	-,-	€ 12.000,-	Dekking zit in begroting 2008
Nieuwe Perspectieven	€ 40.000,-	€ 40.000,-	Dekking zit in de begroting 2008
Jongerenloket	€ 6.000,-	€ 15.000,-	Nieuw beleid

<sup>a</sup> In overleg met de schoolbesturen moet het definitieve bedrag besproken worden.

Ten aanzien van het ontwikkelen van een integraal dossier en de verdere implementatie daarvan is nog geen zicht op eventuele financiële gevolgen. Het rijk heeft een eenmalige uitkering ten behoeve van het elektronisch kinddossier aan de gemeente Diemen beschikbaar gesteld van € 9.308,-.

## **Prestatieveld 3 Informatie, advies en cliëntenondersteuning**

Hier volgt een overzicht van budgetten voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 3.

### Bestaand beleid:

Activiteit/ organisatie	begroot 2007	begroot 2008	Dekking 2008
MaDi maatschappelijk werk	€ 170.840	€ 173.403	structureel begroot
CLIPclënten informatie punt	€ 2.250	€ 2.284	structureel begroot
SWD Vraagbaak	€ 17.230	€ 17.488	structureel begroot
SWD Ouderenadviseur	€ 77.340	€ 78.500	structureel begroot
Raadsman/ vrouw	€ 35.000	€ 35.525	structureel begroot
Alarmering	€ 10.470	€ 16.207	structureel begroot *
Telefooncirkel	€ 1.520	€ 1.543	structureel begroot
voorlichtingsmateriaal	€ 3.500	€ 9.000	structureel begroot
Huur CSP/Wmo functie	€ 7.035	€ 8.000	structureel begroot (zie kantekening)

\* Stijging kosten met €5.737,-- dekking uit vermindering uren ouderenadviseur

#### Nieuw beleid:

Voor het ontwikkelen van een activiteitenladder en het verzorgen van informatie op de wijkservicepunten is extra budget nodig. Hiervoor zal begin 2008 een bestedingsvoorstel worden gedaan.

In 2008 zal het gebruik van de informatiezuil worden geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie zal de toekomst van deze vorm van informatievoorziening worden bepaald. Mocht voortzetting van de zuil aan de orde zijn, dan zal daarvoor een bestedingsvoorstel worden gedaan.

Het college is voornemens om in 2008 een coördinator aan te stellen voor het CSP (op termijn voor CSP/OKC). De kosten hiervan worden voor 2008 geschat op €15.000,-. Hiervoor zal begin 2008 een bestedingsvoorstel worden gedaan.

Op dit moment is de huur voor het CSP €8000,-- per jaar. Wanneer het CSP in 2010 zal verhuizen naar de Brede HOED zal de huur naar alle waarschijnlijkheid sterk toenemen. Daarnaast hecht de gemeente groot belang aan het stroomlijnen van de samenwerking tussen OKC en CSP. Gedacht wordt daarom aan het instellen van de coördinatiefunctie OKC/CSP. In een later stadium zal worden aangegeven waar voor de afzonderlijke voorstellen dekking kan worden gevonden.

#### Nieuwe subsidieaanvragen

##### *Alarmering Thuiszorg Amsterdam (ATA).*

De Stichting ATA vraagt voor 2008 een subsidie aan van maximaal € 16.207,--. Deze aanvraag is € 5.737,-- hoger dan de subsidie die structureel verstrekt wordt aan de ATA. De toename van de kosten is te verklaren uit het toegenomen gebruik in 2006 en 2007. Tot halverwege 2007 was het voor alle Diemenaren van 65 jaar en ouder mogelijk gebruik te maken van de sociale alarmering. In Diemen echter wordt ook subsidie verstrekt aan de telefooncirkel. Deze voorziening wordt verzorgd door zorgcentrum de Diem. Dit houdt in dat inwoners die zich daarvoor aanmelden 's-morgens gebeld worden om te checken of alles goed is. Met de ATA en de ouderenadviseur is afgesproken dat inwoners van Diemen een indicatie voor sociale alarmering verkrijgen via de ouderenadviseur en dat de telefooncirkel als voorliggende voorziening onder de aandacht wordt gebracht. Voorgesteld wordt de subsidie ten behoeve van de Alarmering Amsterdam Thuiszorg 2008 te verlenen op het aangevraagde bedrag van € 16.207,-.

#### **Prestatieveld 4 Het ondersteunen van mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers**

Hier volgt een overzicht van budgetten voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 4.

##### Bestaand beleid:

Activiteit/ organisatie	begroot 2007	begroot 2008	Dekking 2008
Vrijwilligervacaturebank	€ 6.960	€ 7.000	structureel begroot*
Vrijwilligerskaart	€ 2.030	€ 2.050	structureel begroot
Mantelzorgdiner	€ 1.500	€ 1.500	structureel begroot
St. ams.vriendendiensten	€ 5.437	€ 5.519	structureel begroot
Stichting Zonnebloem	€ 508	€ 516	structureel begroot

\* onderwerp van herijking in relatie tot Wonenplus

## Nieuw beleid

Activiteit/ organisatie	begroot 2007	begroot 2008	Dekking 2008
Wonenplus	€ 3.500 *	€ 3.500	CVTM subsidieregeling
Scholing vrijwilligers	€ 9.015 *	€ 9.000	TA subsidie en CVTM middelen
Markant		€ 12.000	CVTM subsidieregeling
Alzheimer café	€ 735 *	€ 1.835	CVTM subsidieregeling
Huisbezoek 75 plus		€ 12.500	Dbwz subsidieregeling

\* deze activiteiten zijn in de begroting van 2007 opgenomen.

## Nieuwe subsidieaanvragen

### *Alzheimer café*

De stichting Alzheimer Nederland heeft een subsidieverzoek ingediend van € 1835,- voor de dekking van de organisatiekosten in 2008 voor het Alzheimer café in Amsterdam Watergraafsmeer. Het doel van het Alzheimer café is om door het geven van informatie, communicatie, en ondersteuning de mensen met dementie, hun familie en verzorgers sterker te maken en daardoor de kwaliteit van hun leven te verbeteren.

In september 2007 is het café gestart met één keer per maand een café-avond te beleggen. De realisatie hiervan is tot stand gekomen in samenwerking met verschillende professionele organisaties, vrijwilligers en belangenorganisaties. Voor 2008 staan 10 café-avonden gepland. De bijeenkomsten van september en oktober werden vanuit Diemen bezocht door respectievelijk 13 en 23 inwoners per avond. In het Wmo beleidsplan wordt het belang aangegeven van het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers om zo de zelfredzaamheid van de Diemense inwoners en de participatie van kwetsbare groepen bevorderen.

De subsidie werd op 20 juni 2007 ingediend. Deze late indiening kan verklaard worden uit het feit dat de voorbereidingen voor de start van een Alzheimer café veel tijd van de organisaties hebben gevraagd waardoor pas laat in het jaar duidelijk werd of de opzet van een café haalbaar zou zijn. Gelet op de verlening van de subsidie voor 2007 en gelet op het belang van continuïteit wordt voorgesteld de subsidie voor van de Stichting Alzheimer café voor 2008 te honoreren. Dekking hiervoor wordt gevonden in de subsidieregeling CVTM.

### **MARKANT**

Markant (Mantelzorgorganisatie Amsterdam / Diemen) heeft bij de gemeente Diemen een subsidie aangevraagd van € 42.650,-. Deze aanvraag is bedoeld als een aanbod van verschillende activiteiten waar de gemeente een keus uit zou kunnen maken. Gelet op de initiatieven in Diemen zoals deze in 2006 en 2007 ontwikkeld zijn, ligt de kern van het beleid in het van onderop, zoveel mogelijk in samenwerking met verschillende organisaties, komen tot ondersteunende initiatieven.

In het Wmo beleidsplan wordt nadrukkelijk ingegaan op de informatie- en adviesfunctie en de cliëntondersteuning. In het geval van mantelzorgers zal een mantelzorgmedewerker op het steunpunt hier het best vorm aan kunnen geven. Voorgesteld wordt aan MARKANT voor 2008 een subsidie te verstrekken van € 12.000,- voor de inzet van een mantelzorgmedewerker van 1 dagdeel per week op het Centraal Service Punt. Voorgesteld wordt dekking te vinden in de subsidieregeling CVTM.

### *Wonenplus*

Voor 2009 en verder, zal bij voortzetting van het Wonenplusproject structureel dekking gevonden moeten worden.

## **Prestatieveld 5 Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer**

In prestatieveld 5 zijn onder andere het inburgeringsbeleid, armoedebeleid en het beleid ten aanzien van de openbare ruimte opgenomen. Deze beleidsvelden werken met aparte budgetten die in een eerder stadium zijn voorgelegd aan de Raad. Er is voor gekozen deze budgetten hier niet nogmaals te presenteren.

Hier volgt een overzicht van de aan het Wmo gerelateerde budgetten (onder andere voorheen welzijnssubsidies) voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 5.

### Bestaand beleid

<b>Activiteit/organisatie</b>	<b>begroot 2007</b>	<b>begroot 2008</b>	<b>Dekking 2008</b>
Sociaal culturele activiteiten SWD	€ 16.024	€ 16.345	structureel begroot
ANBO	€ 5.406	€ 5.502	structureel begroot
Stichting Assalaam	€ 3.500	€ 3.570	structureel begroot
Stichting Arameeers Nederland	€ 2.456	€ 2.501	structureel begroot
Meer bewegen voor ouderen	€ 5.253	€ 5.358	structureel begroot
Klankbordgroep Wmo	€ 4.000,-	€ 4.000	structureel begroot
GALM (sport 55 plus)	€ 16.000	€ 4.000	structureel begroot
Gehandicaptensport		€ 4.000	structureel begroot
Maaltijdvoorziening	€ 25.193	€ 25.697	structureel begroot

### Nieuwe subsidieaanvraag

#### *PCOB*

De Protestants Christelijke Ouderenbond vraagt voor 2008 een subsidie aan ter dekking van de huisvestingskosten voor de computerlessen van PCOB-enters en de activiteiten gericht op ontspanning en informatie in de Schakel. De ouderenbond PCOB is al 15 jaar actief in Diemen en richt zich met verschillende activiteiten op de ondersteuning van ouderen in Diemen. De organisatie telt ruim 700 leden en een inzet van 50 vrijwilligers. In hoofdstuk 5 van het Wmo beleidsplan wordt aangegeven dat de gemeente voor haar subsidiebeleid 'het bevorderen van maatschappelijke participatie' tot uitgangspunt zal nemen.

Met het organiseren van verschillende activiteiten voor kwetsbare inwoners levert de PCOB hier een actieve bijdrage aan. In de beleidsregels van de subsidieverordening wordt aangegeven dat bij exploitatiesubsidies de huisvestingskosten tot maximaal 60% worden gesubsidieerd. Op basis van bovenstaande wordt voorgesteld aan de PCOB voor 2008 een exploitatiesubsidie toe te kennen van ten hoogste € 4.500,- ter dekking van de huisvestingskosten ten behoeve van de activiteiten.

Voorgesteld wordt dekking te vinden in de subsidieregeling diensten bij wonen met zorg.

## **Prestatieveld 6 Voorzieningen voor mensen met een beperking**

Hier volgt een overzicht van budgetten voor 2007 en 2008 op het terrein van prestatieveld 6.

### Bestaand beleid

<b>Activiteit/organisatie</b>	<b>begroot 2007</b>	<b>begroot 2008</b>	<b>Dekking 2008</b>
Hulp bij het Huishouden	€ 1.343.855	€ 1.487.355	structureel begroot
Wmo hulpmiddelen	€ 1.385.479	€ 1.197.838	structureel begroot
Herzien van verordening/besluit		€ 10.000	dekking moet nog gevonden worden

### Nieuw beleid

Voorgesteld wordt om de verordening, het bijbehorend besluit en de daarin opgenomen eigen bijdrage systematiek kritisch tegen het licht te houden met behulp van een daarin gespecialiseerde juridisch adviseur. Daar waar nodig zal deze de uitvoeringsstukken ook aanpassen. De kosten hiervoor worden geschat op €10.000,-. Dekking hiervoor zal

gevonden worden in de extra bijdrage die de gemeente Diemen met ingang van 2008 voor de Wmo van de rijksoverheid zal ontvangen.

Voorgesteld wordt om een vaste tegemoetkoming toe te kennen voor aangepast sporten. Op dit moment beperkt de gemeente zich tot het verstrekken van een sportrolstoel. Dekking hiervoor kan gevonden worden binnen het reguliere budget voor de Wmo hulpmiddelen.

### **Prestatieveld 7,8 en 9      Het bieden van opvang en het bevorderen van GGZ en verslavingsbeleid**

De gelden voor maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en voor het bevorderen van het verslavingsbeleid zijn ondergebracht bij de centrumgemeente Amsterdam. Tevens krijgt Amsterdam in het kader van een specifieke uitkering van het rijk extra middelen voor toeleiding. Voor 2008 heeft de gemeente Diemen hier een claim van € 50.000,-- opgelegd. Daarnaast is binnen het budget gezondheidsbevordering ruimte voor de uitvoering van initiatieven ten behoeve na toeleiding naar zorg en vroegsignalering.

#### Bestaand beleid

<b>Activiteit / organisatie</b>	<b>Begroot 2007</b>	<b>Begroot 2008</b>	<b>Dekking 2008</b>
Ontwikkeling toeleiding		€ 15.000,--	Middelen OGZ, middelen centrum gemeente Amsterdam
Vangnetfunctie GGD	€ 9.748,--	€ 9.914,--	Jaarplan Diemen GGD Amsterdam
Steunpunt Huiselijk geweld	€ 51.716,--	€ 52.800,--	Structureel begroot

#### Nieuw beleid

<b>Activiteit / organisatie</b>	<b>Begroot 2007</b>	<b>Begroot 2008</b>	<b>Dekking 2008</b>
Er op af team		PM	Specifieke middelen Amsterdam
Preventie OGGZ		PM	CPGGZ subsidieregeling

## Afkortingenlijst

ANBO =	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
APCP =	Algemeen Patiënten en Consumenten Platform
AT =	Amsterdam Thuiszorg
AWBZ =	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ =	Centrum Indicatiestelling Zorg
CLIP =	Cliënteninformatiepunt
CROW=	Kenniscentrum voor verkeer, vervoer en infrastructuur
CSP =	Centraal Service Punt
Cvtm =	Coördinatie Vrijwillige Thuiszorg en Mantelzorg
EKD =	Elektronisch Kinddossier
GGD =	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ =	Geestelijke Gezondheidszorg
HOED =	Huisartsen onder één dak
HH =	Hulp bij het Huishouden
MaDi =	Maatschappelijke Dienstverlening
MbvO =	Meer bewegen voor Ouderen
MEE =	Ondersteuning voor mensen met een handicap
OGGZ =	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
OKC =	Ouder en Kind Centrum
OKIDO=	Ondersteuning Kinderen in Dagopvang
PCOB =	Protestants Christelijke Ouderen Bond
Pgb =	Persoonsgebonden Budget
RMC =	Regionaal Meld- en Coördinatiefunctie
ROC =	Regionaal Opleiding Centrum
SCP =	Sociaal Cultureel Planbureau
SVB =	Sociale Verzekeringsbank
SWD =	Stichting Welzijn Diemen

VVE	=	Voor- en Vroegschoolse Educatie
WA	=	Wettelijke Aansprakelijkheid
WI	=	Wet Inburgering
Wmo	=	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wvg	=	Wet voorziening gehandicapten
WWZ	=	Wonen, Welzijn en Zorg