



Zorg voor elkaar

Het Rotterdamse plan voor de
doorontwikkeling zorg, welzijn en
jeugdhulp 2018



Van
Maatschappelijke Ontwikkeling

Datum
28 juni 2016



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Doorontwikkelen in stappen	6
2.1	Advies & consultatie	6
2.2	De besluitvorming en het besluitvormingsproces	7
2.3	Naar een nieuwe fase: inkoop & implementatie	
3	Zorg, welzijn & jeugdhulp in 2018: Een nieuwe stap in de verbetering van het stelsel	8
3.1	Van uitgangspunten naar keuzes	8
3.2	Versterking wijknetwerken	9
3.3	Integrale toegang	13
3.4	Een effectief en outreachend wijkteam	16
3.5	Samenwerking met andere domeinen	22
	1. Samenwerking met de gezondheidszorg en de zorgverzekeraars	23
	2. Samenwerking met het domein van werk & inkomen	26
	3. Schulddienstverlening	29
	4. Samenwerking met het onderwijs	31
	5. Samenwerking met veiligheid	32
4	Inkoopstrategie 2018	35
4.1	Een nieuwe inkoopperiode 2018-2021	35
4.2	Welzijn	38
4.3	Governance wijkteams	41
4.4	Specialistische jeugdhulp	43
4.5	Wmo-arrangementen	46
4.6	Gezinsarrangementen	49
4.7	Doorlopende zorglijn 18- naar 18+	49
4.8	Inkoop, kwaliteitsbeleid & tarieven	51
4.9	Financiën	54
4.10	Randvoorwaarden	56
Bijlagen		
I.	Motie 15bb4678 – Integrale aanbesteding zorg en welzijn	
II.	Motie 15bb4682 – Meerdere VraagWijzers per gebied	
III.	Motie 15bb4671 – Naar buurtcoöperaties in zorg en welzijn	
IV.	Motie 15bb9229 – Samenwerking in de zorg in kaart	
V.	Advies van en reactie naar Brede Raad 010	
VI.	Adviezen van en reactie naar de gebiedscommissies	
VII.	Persona's toegang	
VIII.	Eindrapportage businesscase wijkteams (Ecorys)	
IX.	Overzicht maatregelen actieprogramma's	60

1 Inleiding

Ilse gaat nog even op de Wii, zodat ze zich niet verveelt. Over elf minuten komt haar taxi. Die brengt haar drie dagen in de week van haar beschermde woonomgeving naar de dagbesteding. De taxichauffeur kent het plan dat Ilse op haar koelkast heeft geplakt. Zo weet de chauffeur precies wat hij moet doen als Ilse onderweg een aanval krijgt. En Ilse weet wat ze kan verwachten. Ilse is één van de ruim 23.000 Rotterdammers voor wie de gemeente het doelgroepenvervoer regelt.

Willem is een man van de oude stempel. Hij vraagt zich af of hij een traplift zou kunnen krijgen en belt daarom het gemeentelijk informatienummer 14 010. Eigenlijk willen Willem en zijn vrouw ook iets meer hulp bij het huishouden, maar daar praat Willem liever niet over. Hij wil geen andere mensen tot last zijn en samen redden ze het nog net. Willem is één van de 10.000 Rotterdammers die hulpmiddelen van de gemeente krijgt.

Murat rent naar de deur. De gezinscoach is vroeg vandaag. Murat had nog even willen opruimen, maar sinds zijn vrouw Aisha een hersenbloeding heeft gehad lukt dat niet altijd. Murat heeft te veel dingen aan zijn hoofd. Zijn zoon Berkan van vijf begrijpt al een beetje dat Aisha niet meer de oude wordt, maar zijn driejarige dochter Isha vraagt de hele tijd waar mama is. Murat is een van de 12.000 Rotterdammers die jeugd- en gezinshulp krijgen.

Dankzij een vorm van ondersteuning leiden Ilse, Willem en Murat en met hen 53.000 andere Rotterdammers zoveel mogelijk hun eigen leven. Ook helpt de gemeente Rotterdammers bij het vinden van werk. Zo'n 39.000 Rotterdammers hebben geen betaald werk en hebben daardoor onvoldoende geld om van rond te komen. Zij krijgen bijstand. De gemeente verwacht dat Rotterdammers voor hun bijstandsuitkering iets terug doen voor de stad. Dat helpt hen ook in het vinden van een baan, en dat helpt hen hun eigen leven beter vorm te geven.

De gemeente is verantwoordelijk voor:

- 23.362 Rotterdammers met vervoer op maat (2015)
- 19.827 Rotterdammers met zorg in natura (2015)
- 10.040 Rotterdammers die hulpmiddelen krijgen (2015)
- 39.385 Rotterdammers in de bijstand (mei 2016)
- 13.000 Rotterdammers die jeugdhulp krijgen (2015)
- 4.100 Rotterdammers met een Persoonsgebonden budget (2015)



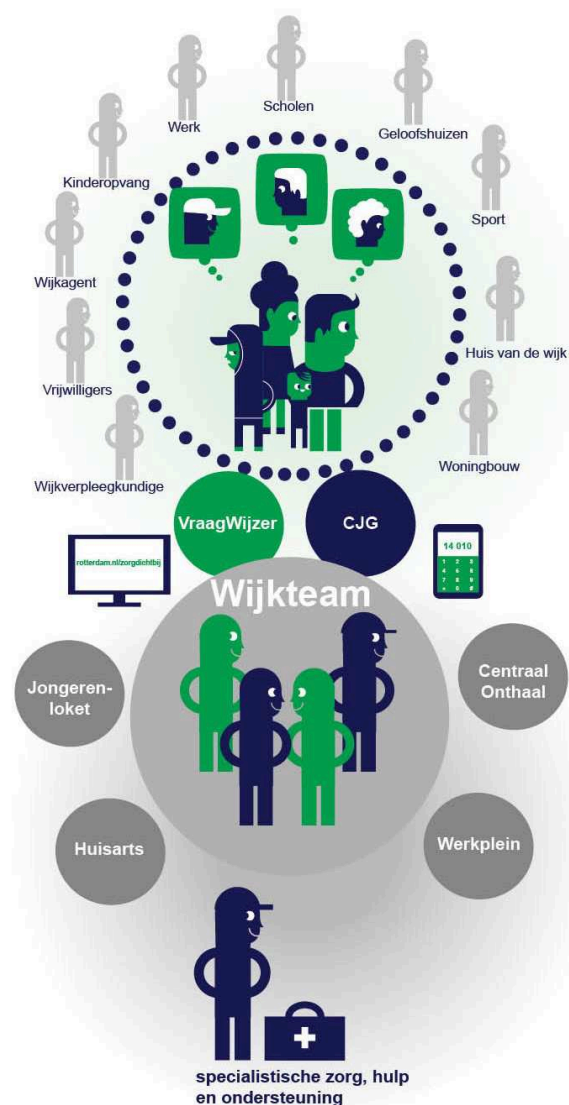
De gemeente wil Rotterdammers stimuleren het maximale uit hun leven halen. Hulp, zorg en ondersteuning maakt het Rotterdammers mogelijk om zo veel als mogelijk hun eigen leven te leiden. Daarbij gaat de gemeente uit van wat iemand zelf kan en welke ondersteuning van bijvoorbeeld familie, vrienden en burens mogelijk is. Rotterdammers kijken naar elkaar om. Het gemeentelijke beleid draagt bij aan een samenleving waarin het sociaal netwerk een belangrijke steun is voor Rotterdammers met een hulpvraag. Rotterdammers die het zonder hulp en ondersteuning niet redden, kunnen rekenen op de gemeente. Zo draagt het gemeentelijk beleid ook bij aan een samenleving waar Rotterdamse kinderen en jongeren kansrijk, gezond en veilig kunnen opgroeien, en aan een samenleving waar ouders kunnen rekenen op ondersteuning als die nodig is bij de

opvoeding van hun kinderen. In urgente situaties zorgt de gemeente ervoor dat de benodigde hulp snel beschikbaar is. Dit streven richt het handelen van de gemeente en het is bepalend voor de samenwerkingen en allianties die de gemeente aan gaat.

Bij dit alles is verbetering van de zorg, hulp en ondersteuning een doorlopende opgave. Bij het oppakken van die opgave leert de gemeente van de ervaringen die in de praktijk worden opgedaan. In 2015 is met de decentralisaties van zorg, welzijn en jeugdhulp een belangrijke stap gezet. Nu, na ruim anderhalf jaar, komen de verbetermogelijkheden steeds duidelijker in beeld en dienen nieuwe ontwikkelkansen zich aan. Deze kansen en verbeteringen worden opgepakt. Tegelijkertijd dient zich een nieuwe kans aan in 2018, als welzijn, Wmo-arrangementen en Jeugdhulp opnieuw ingekocht worden. De horizon van de doorontwikkeling is 2018, omdat dat hét moment is om een stap te zetten naar een meer integraal Rotterdams stelsel van zorg, welzijn en jeugdhulp. Dat sluit aan op de motie uit 2015 (15bb4678) waarin de gemeenteraad het college heeft opgedragen werk te maken van een integrale aanbesteding van zorg en welzijn (zie bijlage I).

Doorontwikkelen houdt in dat de gemeente Rotterdam ervoor kiest om verder te gaan op de ingeslagen weg. De hoofdgedachten achter het stelsel, zoals dat begin 2015 is ingevoerd (zie hiernaast), blijven gelijk:

- de gemeente stimuleert een stad waarin de bewoners samenredzaam zijn en versterkt de pedagogische civil society;
- de hulpverlening richt zich op vergroting van de zelfredzaamheid van Rotterdammers;
- de leidende gedachte is: 'ontzorgen en normaliseren';
- uitgangspunt is de eigen kracht van Rotterdammers, met respect voor de grenzen aan die eigen kracht;
- de versterking van het wijknetwerk, een kansrijke, veilige buurt en het creëren van een kansrijke opvoedomgeving;
- de zorg, hulp en ondersteuning is dichtbij de bewoners georganiseerd;
- de gemeente vereenvoudigt het systeem van zorg- en hulpverlening, biedt ruimte aan professionals en handelt op basis van vertrouwen in Rotterdammers en professionals;
- zorg, hulp en ondersteuning moeten snel beschikbaar zijn;
- werk ziet de gemeente als de beste zorg;
- Een goede schoolloopbaan als sleutel van maatschappelijk succes en aangrijpingspunt voor een samenhangende aanpak.



De gemeente zet zich in om deze hoofdgedachten te realiseren en wacht daarmee uiteraard niet tot 2018. Alle acties die de gemeente al voordien kan uitvoeren, worden uitgevoerd. Verdere verbetering van de huidige uitvoeringspraktijk is een blijvende opgave, net als de verdere professionalisering van de wijkteammedewerkers, de versterking van de samenwerking met het wijknetwerk en de verbetering van de VraagWijzer. Rotterdam kiest ervoor om door te ontwikkelen en tegelijkertijd de verbeterpunten in de huidige praktijk te realiseren. In dit doorontwikkelplan ligt het accent op de acties die ervoor moeten zorgen dat de gemeente vanaf 2018 een nieuwe ontwikkelstap zet. Om een beeld te schetsen welke acties al tot 2018 lopen, zijn deze bij elk thema kort verwoord. In het overzicht van de maatregelen per onderdeel is een combinatie van acties tot 2018 en vanaf 2018 opgenomen.

Totstandkoming

Dit doorontwikkelplan is in drie stappen tot stand gekomen. In december 2015 is de aanpak beschreven in een stappenplan en zijn acht uitwerkingsthema's vastgelegd (zie hieronder). In maart 2016 zijn de uitgangspunten en ontwikkelrichtingen - en hoe die gehanteerd worden - vastgelegd. Op basis daarvan volgde de derde stap: het feitelijk schrijven van het doorontwikkelplan 2018 dat u nu in handen heeft.

De thema's 1, 2 en 4 t/m 7 komen terug in hoofdstuk 3. Samenwerking met het onderwijs is hieraan toegevoegd. De beschrijving van de thema's 3 en 8 staat in hoofdstuk 4.





2 Doorontwikkelen in stappen

2.1 Advies & consultatie

Het werken aan een samenleving waarin mensen meer naar elkaar omkijken, doe je met elkaar: bewoners, instellingen en gemeente. Versterking van de eigen kracht van Rotterdammers is niet iets dat de gemeente kan opleggen. Echt succes boeken op de vaak complexe thema's van de doorontwikkeling doet de gemeente samen met haar partners. Daarvan is de gemeente terdege doordrongen.

Vanzelfsprekend geldt dit ook voor dit doorontwikkelplan. Daarom heeft de gemeente in elke fase van het plan werksessies gehouden waarin het veld uitgebreid input kon geven. De sociaal ondernemers hebben een bijeenkomst georganiseerd waarin zij hun visie op en bijdrage aan het concept doorontwikkelplan hebben beschreven. De jeugdhulp-, zorg- en welzijnsaanbieders zijn door de gemeente eerst in kleiner en daarna in breder verband geconsulteerd. Met de zorgverzekeraars heeft de gemeente intensief afgestemd om samen tot maximaal haalbare voorstellen te komen. Met de onderwijssector is apart gesproken en dat geldt ook voor het MKB Rotterdam, waaronder de Thuiszorgmaatschappij. Met de levensbeschouwelijke partijen is in twee sessies gesproken over de doorontwikkeling 2018 en hun relatie met de wijknetwerken. De governance op de wijkteams is in nauwe samenspraak ontwikkeld met de moederorganisaties van de medewerkers van de wijkteams.

De stem van de Rotterdammer heeft op verschillende manieren geklonken. De Brede Raad 010 heeft een inhoudelijk advies gegeven, dat uitnodigt om de doorontwikkeling gezamenlijk met de gemeente verder op te pakken (zie bijlage V). De gebiedscommissies hebben hun adviezen gegeven over het wijknetwerk en de VraagWijzer (zie bijlage VI). Ook deden zij aanbevelingen over tal van andere thema's die op het sociale domein spelen. Voor de toegang geven de door de gemeente ontwikkelde persona's de ontwikkelrichting aan (zie bijlage VII); de ontwikkeling van het doelgroepenvervoer is eveneens vergaand gebaseerd op persona's.

2.2 De besluitvorming en het besluitvormingsproces

Het gesprek met de gemeenteraad over dit doorontwikkelingsplan 2018 vindt plaats aan de hand van twee documenten:

1. De uitgangspuntennotitie 2018, die de gemeenteraad op 4 maart 2016 heeft ontvangen en op 23 maart heeft besproken met de leden van de commissies ZOCS en WIPV. Deze notitie bevat de uitgangspunten en ontwikkelrichtingen voor het stelsel van zorg, welzijn en jeugdhulp voor 2018 en verder.
2. Dit doorontwikkelplan 2018: de nadere uitwerking van de verschillende ontwikkelrichtingen en een inkoopstrategie voor zorg, welzijn en jeugdhulp voor de periode 2018 - 2021.



Gezamenlijk met dit doorontwikkelplan is aan de gemeenteraad een raadsvoorstel gestuurd. Dit is een gebundeld raadsvoorstel met daarin de uitgangspunten en de besluitpunten uit het doorontwikkelplan.

2.3 Naar een nieuwe fase: inkoop & implementatie

Na afronding van de besluitvorming door de gemeenteraad komt de doorontwikkeling in een nieuwe fase: de fase van verdere ontwikkeling, inkoop en uitvoering. Voor de verschillende inkoopsporen ontwikkelt de gemeente tot begin 2017 de bestekken. Daarna start de inkoop. De doorlooptijd van inkooptrajecten is een klein jaar. Doorvoering van de aanpassingen in de uitvoeringsorganisatie vergt in ieder geval een half jaar.

Het college van B&W gaat de gemeenteraad informeren over de voortgang van de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp naar 2018. Daarom krijgt de gemeenteraad rond de jaarwisseling een voortgangsrapportage gestuurd. Eind 2016 of begin 2017 krijgt de gemeenteraad een raadsvoorstel om de bestaande verordeningen aan te passen.

Tijdpad op hoofdlijnen

Besluitvorming	Augustus / september 2016
Monitor Sociaal Domein (outcome effecten)	Om de twee jaar vanaf zomer 2016
Staat van de jeugd (maatschappelijke trends)	Jaarlijks vanaf zomer 2016
Uitvoeringsmonitor opgenomen bij de bestuursrapportage	Heeft u reeds ontvangen. Daarna frequentie van driemaal per jaar (vanaf najaar 2016)
Inkoopvoorbereiding 2018 & start herijking uitvoeringsorganisatie	Medio 2016 – begin 2017 Medio 2016 – 2018
Aanpassingen verordening(en)	Eind 2016 – begin 2017
Voortgangsrapportage	Rond de jaarwisseling 2016-2017



3 Zorg, welzijn en jeugdhulp in 2018: Een nieuwe stap op weg naar een beter stelsel

3.1 Van uitgangspunten naar keuzes

De Rotterdammer centraal stellen, de zorg dichtbij en in samenwerking met cliënten, het veld en gerelateerde domeinen organiseren en een goede invulling geven aan de rol van opdrachtgever. Dat zijn de uitgangspunten bij het zetten van een nieuwe stap op weg naar een betere zorg, welzijn en jeugdhulp in Rotterdam. De afgelopen maanden zijn de uitgangspunten en ontwikkelrichtingen uit de uitgangspuntennotitie (zie de volgende pagina) uitgewerkt en voorzien van een aantal concrete voorstellen en maatregelen. Dit hoofdstuk beschrijft de inhoudelijke uitwerking van deze nieuwe stap op weg naar 2018.

De volgende thema's komen daarbij aan de orde:

- Versterking van de wijknetwerken
- Integrale toegang
- Een effectief en outreachend wijkteam
- Samenwerking met andere domeinen:
 - Gezondheidszorg en zorgverzekeraars
 - Werk en Inkomen
 - Schulddienstverlening
 - Onderwijs
 - Veiligheid

Uitgangspunten

Rotterdammer centraal

- Individueel maatwerk
- Integrale hulp & ondersteuning
- Diversiteit en keuzevrijheid
- Een onafhankelijke toeleiding, indicatie en keukentafelgesprek

Zorg dichtbij organiseren

- Zorgen voor elkaar en stimuleren van meedoen in de samenleving (participatie)
- Wijkgericht organiseren, dichtbij de Rotterdammers
- Stimuleren van de beweging naar voren (van 2e/1e naar 0e lijn) door versterking van het voorveld
- Generalistisch werken waar mogelijk, aanvullend specialisme waar nodig

Effectief en goed opdrachtgeverschap

- Sturen op resultaten en ruimte voor innovatie
- Oog voor de bestaande sociale infrastructuur en continuïteit van noodzakelijke voorzieningen
- Meerjarige financiële stabiliteit en budget is kader
- Bekostiging met normatieve prijzen
- Beperken administratieve lasten en goede dienstverlening

Gezamenlijke opgave en domein overstijgend

- Ruimte voor / co-creatie met cliënten en met het veld
- Leren vanuit de praktijk
- Samenhang met andere domeinen versterken

3.2 Versterking van de wijknetwerken

Rotterdam gaat uit van de kracht van Rotterdammers, van wat zij wél kunnen en van hun drive om dingen mogelijk maken. Dat doet de gemeente niet als panacee voor alles, of om verantwoordelijkheden af te wentelen, maar uit de overtuiging dat zorg, hulp en ondersteuning alleen dán effectiever is als die in de eigen omgeving van Rotterdammers geworteld is. Het gaat om bewoners en professionals die hun wortels hebben in de wijk en die actief werken aan 'samen leven' en naar elkaar omkijken. Het wijknetwerk bestaat uit allerlei organisaties en hun initiatieven, zoals scholen, sportverenigingen, vrijwilligers, levensbeschouwelijke organisaties, sociaal ondernemers, maar ook de VraagWijzers, de Centra voor Jeugd en Gezin en de stedelijke loketten. Het is van groot belang dat zij elkaar op wijkniveau kennen en actief opzoeken. Welzijn heeft de taak om die samenwerking mede vorm te geven. Een sterk wijknetwerk draagt bij aan preventief werken, eerder en sneller signaleren en vergroting van het sociaal netwerk. Dit gebeurt in aanvulling op het aanbod van zwaardere hulp en ondersteuning. Dat het beroep op de eigen kracht daarbij niet mag worden overschat en zijn grenzen kent, blijkt onder meer uit de SCP-rapportage Sociaal Domein van mei 2016.



De herijking van het Nieuw Rotterdams Welzijn per 1 januari 2016 heeft de beschreven uitgangspunten al belangrijke stappen verder gebracht. Maar er zijn extra kansen mogelijk. Om een passend en zo licht mogelijk aanbod te organiseren, is het van belang te investeren in de basisinfrastructuur van het welzijn: de gebiedsopdrachten. Daarom ze de gemeente in op:

- Investering in de Huizen van de Wijk en inloopvoorzieningen

Rotterdam kiest voor Huizen van de Wijk. Dit zijn centrale ontmoetingspunten in de wijk waaraan collectieve voorzieningen zijn verbonden. In de Huizen van de Wijk werken zorg en welzijn met elkaar samen. Huizen van de Wijk zijn onder andere de plekken in Rotterdam met open inloop en een collectief aanbod voor bewoners, ook de kwetsbaren onder hen. Het welzijnsaanbod is vooral gericht op aanjagen en stimuleren van talentontwikkeling en participatie, waarbij niet de problemen het uitgangspunt zijn maar juist het tot ontwikkeling brengen van talenten en competenties en het bevorderen van participatie. Algemeen kenmerk is dat de plekken en activiteiten open en algemeen toegankelijk zijn voor alle wijkbewoners.

Een deel van de cliënten met geïndiceerde dagbesteding wil de gemeente verbinden met het welzijnswerk. Het gaat hierbij om het aanbod van lichtere ondersteuning, dat ook een algemeen toegankelijke inrichting kan krijgen. De ambitie is dat een aantal van de Huizen van de Wijk zich ontwikkelt tot knooppunten van dagactiviteiten voor alle doelgroepen. Tegelijkertijd zijn verschillende zorglocaties in de stad zeer geschikt om Huis van de Wijk te worden door zich open te stellen voor bewoners en voor hen een aanbod te organiseren.

Om de samenwerking tussen zorg en welzijn te versterken is het voorstel om per 2018 een aantal Huizen van de Wijk-plus in de stad te realiseren, de zogenaamde pluslocaties. Met deskundige medewerkers, geschikte ruimtes, een laagdrempelig karakter en benodigd toezicht beschikken deze locaties over de vereisten om dagbesteding te organiseren die ook toegankelijk is voor bewoners met een beperking. Tegelijkertijd heeft zo'n locatie een centrale rol in de wijk voor alle bewoners.

Per gebied bepaalt de gemeente een ontwikkelbudget voor deze functies. Binnen dit budget kunnen zorgaanbieders en andere wijknetwerkpartijen een voorstel doen. Naast de realisatie van een inloopvoorziening / Huis van de wijk-plus kunnen aanbieders aanvragen indienen voor kleinschaliger initiatieven die zijn gericht op ontmoeting.

Huizen van de wijk: fysiek knooppunt in een wijk. Gebruikers zijn Rotterdammers (organisaties) en lokale (sociale) ondernemers met professioneel beheer. Er vindt ontmoeting, dagbesteding, inloop, taalcursussen voor (kwetsbare) Rotterdammers plaats.

Huiskamers van de Wijk: een door Rotterdammers en vrijwilligers beheerde plek in de wijk. Deze Huiskamers voorzien in een gedeelte van de beschreven functies van de Huizen van de Wijk en dragen op eigen manier bij aan de (behoefte van de) wijk.



Eind 2016 ontvangt de gemeenteraad een verdere uitwerking van de doorontwikkeling van de Huizen van de Wijk en de Huiskamers van de Wijk. Gecombineerd met de inrichting van de Huizen van de Wijk-plus zet de gemeente een onderzoekstraject op om de effecten te monitoren en te analyseren. Deze verdere uitwerking vergt een investeringsimpuls in de Huizen van de Wijk die later in de tijd tot besparingen leidt in de tweede lijn. Zie hiervoor paragraaf 4.9 'Financiën'.

- Investeren op ondersteuning op het levensdomein financiën
Een zeer groot deel van de Rotterdammers dat aanklopt bij het wijkteam of de VraagWijzer heeft financiële problemen. Een grote groep Rotterdammers heeft op dit gebied ondersteuning nodig. Een preventieve inzet zou hierbij lonen. De huidige infrastructuur van ondersteuning bij het levensdomein financiën, vanuit welzijn, zorg, de VraagWijzer en de Kredietbank Rotterdam (KBR) werkt nog onvoldoende. De gemeente en de instellingen kunnen en moeten meer inzetten op vroegsignalering, op houding en gedrag, op een waakvlamfunctie en op het tegengaan van herhaling. Op deze onderdelen intensificeert de gemeente de gebiedsopdrachten voor welzijn. Zie ook paragraaf 3.5 voor een nadere uitwerking van de samenhang met het domein van schulddienstverlening.
- Preventieve opvoedondersteuning
In het wijknetwerk heeft het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) een centrale rol waar het gaat over preventie en opvoed- en opgroeiondersteuning. Zeker voor ouderbetrokkenheid en ontmoeting kunnen naast het CJG andere partijen een grotere rol spelen. Hoe het brede palet van ouderbetrokkenheid en opvoedondersteuning in de wijk er uit gaat zien, werkt de gemeente de komende maanden verder uit. Op basis van deze uitwerking bepalen CJG en de andere partners, zoals welzijn, hun samenwerking in het wijknetwerk.
- Mantelzorgondersteuning
Op basis van het advies van de Brede Raad 010 werkt de gemeente het thema mantelzorgondersteuning verder uit, in samenwerking met de Brede Raad 010. Mantelzorg is al een stevig onderdeel van de huidige welzijnsopdracht. Het blijft echter lastig om mantelzorgers te 'vinden' – ook de overbelaste mantelzorgers - en hen vanuit het welzijnswerk en het wijkteam effectief te ondersteunen, terwijl dat wel nodig is vanuit de ambitie Rotterdammers en hun netwerk te versterken. Het is van belang om mantelzorgers nog sterker te betrekken bij het keukentafelgesprek, uiteraard op voorwaarde dat de cliënt hiervoor toestemming geeft. Door de mantelzorger hier explicieter bij te betrekken leert de gemeente hen beter kennen en het ondersteuningsaanbod beter op hun behoefte af te stemmen. De vraag aan de mantelzorger is hierbij, naast "Wat kunt u doen?", vooral "Hoe kan de gemeente u helpen om de mantelzorgtaken te blijven uitvoeren?". Meer aandacht voor de mantelzorger leidt tot eerdere signalering van overbelasting bij mantelzorgers en voorkomt escalatie. Een deel van de ondersteuning voor mantelzorgers kan de gemeente digitaal beter toegankelijk maken. Een bijzondere groep mantelzorgers zijn kinderen en jongeren met mantelzorgtaken. Als zij langere tijd mantelzorg verlenen, kan dat verschillende negatieve gevolgen hebben. Het kan bijvoorbeeld lastiger zijn om hun opleiding succesvol af te ronden. Daarom is het belangrijk dat de gemeente en instellingen deze kinderen en jongeren actief opzoeken en ondersteunen. De gemeente zal de mogelijkheden om hen verder te helpen duidelijker profileren.



- Meer ruimte en financiële middelen voor de Couleur Locale
In ieder gebied zijn er initiatieven die bijdragen aan de leefbaarheid, initiatieven die waardevolle activiteiten voor bewoners organiseren of een vernieuwende aanpak bieden en initiatieven voor kwetsbare groepen. Er zijn ook initiatieven van sociaal ondernemers die een maatschappelijke doel voor ogen hebben. Meestal draaien deze initiatieven – de Couleur Locale in de gebieden – in hoge mate op de inzet van vrijwilligers.
Een sterke Couleur Locale is een belangrijke motor voor een goed wijknetwerk. Het is daarom belangrijk dat de gemeente investeert in initiatieven die de kracht van de samenleving zelf versterken. In verschillende gebieden in Rotterdam is de financiële ruimte voor nieuwe Couleur Locale zeer beperkt. Daarom breidt de gemeente het budget uit met € 0,5 mln. Zie paragraaf 4.9 (financiën).
- Innovatieregeling
Stimulering van innovatie en van het eigenaarschap van Rotterdammers is een belangrijk doel vanuit welzijn. Zoals aangegeven in de voortgangsbrief Nieuw Rotterdams Welzijn d.d. 1 juni 2016 (16bb4240) reserveert de gemeente het nog niet bestede deel van het innovatiebudget (€ 1.5 mln) voor vernieuwende initiatieven van zorg-, welzijns- en jeugdhulpaanbieders, inclusief sociaal ondernemers, die zijn gericht op de doorontwikkeling 2018. Het gaat om initiatieven die zij ontwikkelen in samenwerking met andere partners, bijvoorbeeld uit het wijknetwerk: MKB, sociaal ondernemers, wijkcoöperaties, woningcorporaties, scholen, levensbeschouwelijke organisaties en informele partners. De thema's zijn gericht op het versterken van wijknetwerken en de verbinding tussen zorg en welzijn, de ontwikkeling van de Huizen van de wijk-plus en bijvoorbeeld ook op technologische toepassingen binnen de zorg. Het beschikbare budget wordt op deze manier ten volle benut voor de opgaven van de doorontwikkeling. De gemeente publiceert in de tweede helft van 2016 een beleidsregel, gericht op 2017.

Maatregelen

- Inrichting van Huizen van de Wijk-plus met aanvullend aanbod voor inloopvoorzieningen gericht op dagbesteding (niet-geïndiceerd) per 2018. Nadere uitwerking doorontwikkeling Huizen van de wijk en Huiskamers van de Wijk eind 2016.
- Investering in de gebiedsopdrachten voor wat betreft het levensdomein financiën.
- Opvoedondersteuning: nadere uitwerking van rol van welzijn in ouderbetrokkenheid en ontmoeting van ouders in 2016 en 2017.
- In samenwerking met de Brede Raad 010 uitwerking van acties gericht op mantelzorgondersteuning.
- Een Kotercafé in iedere wijk: ruimte voor ontmoeten en versterken van eigen kracht voor jonge ouders
- Aanvullende ruimte voor de Couleur Locale.
- Innovatieregeling 2017 gericht op de samenwerking tussen zorg en welzijn en de versterking van wijknetwerken.

3.3 Integrale toegang

Rotterdammers kunnen met hun vraag voor hulp en ondersteuning terecht bij de VraagWijzer, de stedelijke loketten (Centraal Onthaal en het Jongerenloket) of bijvoorbeeld bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of een Werkplein. Rotterdammers krijgen hier informatie en advies of worden doorgeleid naar verdere ondersteuning, hulp of zorg. Rotterdam hanteert daarvoor drie 'dienstverleningskanalen': telefonisch, digitaal, en fysiek. De gemeente optimaliseert deze verschillende dienstverleningskanalen. De gemeente kiest er dus niet voor om Rotterdammers via één preferent dienstverleningskanaal te sturen via welke zij hun ondersteuningsvraag kunnen stellen. Op verschillende manieren werkt de gemeente aan de ambities voor een integrale toegang van het wijkteam:

- kwaliteitsverbetering van de VraagWijzers
- aansluiting bij het wijknetwerk en de Huizen van de wijk
- doorontwikkeling van de stedelijke loketten: Jongerenloket en Centraal Onthaal
- onafhankelijke cliëntondersteuning
- betere digitale toegang tot ondersteuning, zorg en hulp

Kwaliteitsverbetering van de VraagWijzers

Om meer beeld te krijgen bij de mogelijke verbeterlagen van de VraagWijzers is een behoefteonderzoek verricht door middel van speciaal ontwikkelde 'persona's' (zie bijlage VII). Dit onderzoek met persona's biedt een overzichtelijk, beeldend en rijk inzicht in de vragen, wensen, omgeving, aanpak en communicatievoorkeuren van de diverse Rotterdammers. De verkregen inzichten gebruikt de gemeente voor verdere verbetering van de dienstverlening aan Rotterdammers. In de bijlagen van dit plan staat een beschrijving van de zes persona's. In de eerste helft van 2017 ontvangt de gemeenteraad een stand van zaken van de verbeteracties voor de VraagWijzer.

De acties voor de komende periode richten zich op:

- Verbetering van de telefonische toegankelijkheid
Zorgen dat de gemeente Rotterdammers, zowel bewoners als professionals, met de juiste informatie te woord staan en verder helpen.
- Aansluiting bij gemeentelijke servicecentra
De gemeente ontwikkelt voor al haar dienstverlening gemeentelijke servicecentra. In alle servicecentra is de VraagWijzer aanwezig. Oplevering van deze centra gebeurt vanaf het derde kwartaal 2016.
- Aansturing van VraagWijzer
De dienstverlening vanuit VraagWijzers moet aansluiten bij de behoeften van Rotterdammers en hun vragen snel en adequaat beantwoorden. De aansturing van en uitvoering door VraagWijzers is op dit moment (medio 2016) nog verschillend. De gemeente heeft ervoor gekozen om VraagWijzers per 2017 volledig ambtelijk uit te voeren. Hierdoor maakt de gemeente van VraagWijzers een goed werkende organisatorische eenheid met een eenduidige aansturing op de kwaliteit van de dienstverlening.



- Samenwerking tussen de verschillende loketten

Voor de Rotterdammer is de gemeente één organisatie. Ongeacht waar de Rotterdammer zijn vraag stelt, dient hij goed ondersteund te worden of goed doorgeleid te worden naar de juiste informatie. Dit betekent dat samenhang en samenwerking tussen de verschillende loketten optimaal moet zijn en instrumentarium, werkprocessen en overdrachtsafspraken op elkaar afgestemd worden. Daar gaat de gemeente voor zorgen.

VraagWijzers en de aansluiting bij het wijknetwerk en de Huizen van de Wijk

Om de laagdrempeligheid en nabijheid voor Rotterdammers met een vraag op gebied van zorg, welzijn en participatie te verbeteren en aan te sluiten bij het niveau van de wijk, versterkt de gemeente de aansluiting met het welzijnsaanbod in het wijknetwerk en in de Huizen van de Wijk. Op veel plekken krijgen Rotterdammers al hulp bij vragen. Bewonersorganisaties, ouderenvoorzieningen in verzorgingshuizen en ook Huizen van de Wijk zijn een inlooppunt, waar voor en door Rotterdammers activiteiten worden georganiseerd of collectief aanbod aanwezig is. De VraagWijzers sluiten hierop aan. Er is sprake van drie niveaus van toegang:

- Een bestaand in- of aanlooppunt, bijvoorbeeld via een Huis van de Wijk of bewonersorganisatie. Er is een goede verbinding of samenwerking met de VraagWijzer en er zijn vrijwilligers aanwezig en geen professionals.
- Een punt waar een spreekuur kan plaatsvinden, bijvoorbeeld een welzijnsinstelling, verzorgingstehuis of CJG. Er zijn naast vrijwilligers ook (semi-)professionals aanwezig.
- De verbrede VraagWijzer. De VraagWijzer vervult op alle levensdomeinen een informatie- en adviesrol, ondersteunt de Rotterdammer bij lichte problematiek en verwijst naar het wijknetwerk of naar eerstelijnsvoorzieningen, waaronder het wijkteam.

De gemeente maakt per VraagWijzer een plan; hierbij betreft de gemeente de zes persona's uit het behoefteonderzoek. In de voorstellen die het college in de eerste helft van 2017 aan de gemeenteraad stuurt, staat beschreven hoe de gemeente per gebied het wijknetwerk goed in stelling brengt.

Doorontwikkelen Stedelijke loketten: Jongerenloket / Centraal Onthaal

De stad en haar jongeren zijn onophoudelijk in beweging. Het Jongerenloket en de loketten van Centraal Onthaal (volwassenen en jongeren) bewegen daarin mee. Het is essentieel dat elke jongere zich daar vanaf het begin welkom, gehoord en begrepen voelt. Een goede vraagverheldering of -analyse vindt plaats door met aandacht naar jongeren te luisteren en hiervoor de tijd te nemen. Het begin is immers bepalend voor de invulling van het verdere traject met de jongere. Het Jongerenloket maakt de komende tijd werk van een goede aansluiting van zijn dienstverlening en zijn rol in het stelsel van zorg, welzijn en jeugdhulp. Het Jongerenloket trekt de startgesprekken met de jongeren zo veel mogelijk gelijk met de intake bij het wijkteam. Het Jongerenloket gaat wijkgericht werken om de hulp vanuit de wijkteams en gespecialiseerde hulpverleners gezamenlijk te kunnen inzetten. Ook de ondersteuning van specifieke doelgroepen vanuit Centraal Onthaal Volwassenen en Jongeren wordt nauw verbonden aan de dienstverlening vanuit de wijkteams en de andere betrokken organisaties.



Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de Wmo 2015 is opgenomen dat de gemeente verantwoordelijk is voor het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning: informatie, advies en algemene ondersteuning voor Rotterdammers die dat nodig hebben. Deze ondersteuning maakt in Rotterdam nu onderdeel uit van het takenpakket van het wijkteam. De rechtstreekse toegankelijkheid voor Rotterdammers tot onafhankelijke cliëntondersteuning zal de gemeente beter waarborgen. Dit gebeurt door deze functie ook bij de Vraagwijzer en stedelijke loketten te positioneren via de specifieke opdracht 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. De prestatie die de stichting MEE nu levert in het wijkteam wordt onderdeel van de inkoop van de wijkteams voor 2018.

Verbeteren digitale toegang

Uit eerdere onderzoeken en uit het onlangs opgeleverde persona's-onderzoek blijkt dat bepaalde doelgroepen behoefte hebben aan heldere, toegankelijke digitale informatie en diverse digitale functionaliteiten, zoals een chatfunctie, zelf afspraken kunnen maken en een snelle afhandeling van zaken. Een gedeelte van de hulpvragen kan digitaal beantwoord worden. De gemeente Rotterdam wil daarom burgers en professionals een digitaal platform bieden voor interactie rondom hulp en ondersteuning. Dit platform biedt Rotterdammers mogelijkheden voor 'selfservice' door:

- op de doelgroep toegesneden, toegankelijke informatie en advies in een geschikte vorm, bijvoorbeeld een app;
- de mogelijkheid om zélf de regie te hebben over het delen van de eigen gegevens en het eigen dossier. Te denken is aan het uploaden van documenten of het veilig delen van een ondersteuningsplan met mantelzorgers of zorgleverancier;
- actieve informatievoorziening over voorzieningen of regelingen waarvoor Rotterdammers in aanmerking kunnen komen;
- het direct ontvangen van digitale communicatie vanuit de gemeente, zoals beschikkingen, ondersteuningsplan, aanvraagformulieren, etc...

Een sterk digitaal platform dat Rotterdammers mogelijkheden voor eigen regie geeft, draagt bij aan hun zelfredzaamheid. Het is belangrijk dat er oog én zorg is voor die Rotterdammers die minder digitaal vaardig zijn. Een digitaal platform kan ook mantelzorgers ontlasten, omdat veel werkzaamheden plaats- en tijdonafhankelijk kunnen gebeuren. Bovendien is het voor de gemeente Rotterdam makkelijker om aan de wettelijke eisen te voldoen door burgers meer regie over hun dossier te geven, uiteraard mits dit op een veilige en betrouwbare manier gebeurt. Een belangrijke voorwaarde van een dergelijk digitaal systeem is dat er sprake is van juiste, actuele en volledige gegevens uit één betrouwbare bron, die veilig en met inachtneming van privacyregels gedeeld kunnen worden.

Maatregelen

- In 2016 en 2017 realiseren van aansluiting van de VraagWijzers bij de Huizen van de Wijk en het wijknetwerk en aansluiting bij de servicecentra.
- Aanbieden per 2017 van cursussen op het gebied van digitale vaardigheden om de zelfredzaamheid te vergroten.
- Realiseren interactieve ondersteuning per 2017, bijvoorbeeld via een chat-functie waarbij de Rotterdammer direct zijn vraag kan stellen en een gesprek met een professional kan aangaan.
- Inrichten digitaal 'zelfbedienings'portaal per 2018 voor informatie, advies en afhandeling van digitale vragen van Rotterdammers en professionals.
- Rotterdammers kunnen per 2018 via een burgerportaal zelf regie voeren over (bv. autorisaties) en toegang krijgen tot zijn eigen dossier.
- Doorontwikkeling Jongerenloket door o.a.:
 - Verbrede intake bij het Jongerenloket
 - Andere rol jongerencoaches: ook casusregisseur
 - Centraal Onthaal Jongeren (COJ) kan ook jongeren helpen tot 27 jaar (waardoor meerdere intakes worden voorkomen)
 - Indicering van alle meervoudige Wmo-arrangementen voor jongeren tot 27 jaar.
- Realiseren van de VraagWijzers vanaf 2017 tot een organisatorische eenheid. Tevens synchronisatie werkprocessen en systemen van de toegangsportalen.
- Organiseren van onafhankelijke cliëntondersteuning aanvullend bij VraagWijzers, wijkteams en de stedelijke loketten.
- Uitvoeren analyse voor structurele verbetering stedelijke en gebiedsgerichte toegangsportalen. Verbetervoorstellen medio 2017 gereed.
- Vergroten vindbaarheid Centrum Jeugd en Gezin voor nog meer ouders: uitbreiding openingstijden, betere online aanwezigheid, meer outreachend in de wijken, ieder kind in beeld: aanscherping protocol non bereik door CJG.
- Verscherpen werkwijze CJG door onderzoek: optimale vroegsignalering op beschermende en risico factoren.

3.4 Een effectief en outreachend wijkteam

Rotterdam is per 1 januari 2015 gestart met 42 wijkteams. Het zijn integrale teams die hulp en ondersteuning bieden aan alle Rotterdammers. Bij een wijkteam kunnen Rotterdammers terecht met vragen rond opvoeden en opgroeien, huiselijk geweld, kindermishandeling, psychische problemen, schulden, eenzaamheid en meer. De medewerkers uit het wijkteam werken nauw samen met andere partijen in de wijk. De wijkteams in Rotterdam zijn gevormd vanuit een netwerk van hulpverleners van een groot aantal organisaties en ook ambtelijk medewerkers. De gemeente Rotterdam stuurt de teams - in afstemming met de netwerkpartijen - aan. De gemeente houdt daarbij rekening met de verschillen die uit de Wmo en de Jeugdwet voortvloeien in begeleiding en ondersteuning.



Businesscase wijkteams 2016

De wijkteams functioneren nu – medio 2016 - ruim anderhalf jaar. Diverse onderzoeken verschaffen inzicht in de werkwijze van de wijkteams. Zo is de afgelopen periode voor de derde keer een businesscase uitgevoerd die voortbouwt op de analyses van 2014 en 2015. Alle gehouden onderzoeken laten een trend zien van effectieve hulpverlening en mogelijkheden tot kostenbesparingen. De inhoud van de onderzoeken vormt daarmee een ondersteuning van de ingezette koers om te werken met integrale wijkteams. Het laatste rapport geeft een schatting van het maatschappelijk rendement van de huidige aanpak met wijkteams, op basis van een analyse van 22 cases. Naast de kwantitatieve analyse is in interviews ingegaan op het functioneren van wijkteams, de relatie met de verbrede toegang en de relatie met Werk & Inkomen, KBR en de tegenprestatie. De bevindingen van het onderzoek staan in bijlage VIII. De gemeente blijft op basis van gehouden onderzoeken, zoals de evaluatie van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel, werken aan de verbetering van de effectiviteit van wijkteams.

Door de ervaringen met het werken in wijkteams is er aanleiding voor verbeterstappen op een aantal thema's:

Versterking samenwerking wijkteam en wijknetwerk

Om zorg en ondersteuning dichtbij bewoners, laagdrempelig, op maat en waar mogelijk preventief te kunnen garanderen, moeten de wijkteams bestaande wijknetwerken verder versterken, in nauwe samenwerking met relevante partners. De wijkteams hebben hierbij de verantwoordelijkheid om alle partijen, vrijwilligers en (semi-)professionals in de wijk op een gestructureerde manier beter te laten samenwerken. Het gaat daarbij om de samenwerking met huisartsen, het onderwijs (ook speciaal onderwijs), wijkverpleegkundigen, verloskundigen, de zorg en welzijn in het gebied, woningbouwcorporaties, de wijkagent en zo meer. De inzet om de samenwerking te versterken vraagt om investering in verbetering van de bestaande uitvoeringspraktijk, en om het blijvend zoeken naar vernieuwing. Vaste contactpersonen per wijkteam zijn belangrijk voor goede contacten met partners in de wijk. Samen leren uit de praktijk en samen doorontwikkelen begint bij een kritische beoordeling van de resultaten die gezamenlijk met de huidige inzet behaald worden. Het wijkteam is de plek waar (semi) professionals hun signalen kwijt kunnen.

Versterking outreachende rol wijkteam

Wijkteams hebben een belangrijke outreachende rol in het wijknetwerk. Zodra een wijkteam een signaal ontvangt, gaat het af op het gesignaleerde probleem. Vanuit de outreachende rol kan het wijkteam een casus ook meteen oppakken. Wijkteams zorgen ervoor dat ze niet vollopen met andere taken. Wijkteams investeren in de verbinding met informele partners in de wijk - het wijknetwerk - zodat het wijkteam goed vindbaar is. Voor Rotterdammers zijn de VraagWijzers en het CJG de belangrijkste toegang tot het wijkteam. Daarnaast zijn de professionals, semi-professionals en vrijwilligers van het wijknetwerk belangrijke ingangen naar het wijkteam.

Versterking basishulp

De hulpverlening die het wijkteam zelf doet, heet voortaan 'basishulp'. Hiermee vervalt de term 'kortdurende ondersteuning' en ontstaat er een eenduidig taalgebruik voor het jeugd- en volwassenendomein. Ook bevordert deze eenduidige benoeming een eenduidige werkwijze. Bovendien is de basishulp beter afgebakend van de hulp en ondersteuning die de tweedelijnszorg biedt. Om het wijkteam te kunnen blijven richten op nieuwe cliënten, levert in beginsel de



tweedelijnszorg langdurige en specialistische hulp en ondersteuning. Verderop in dit plan staat beschreven hoe de gemeente en instellingen de 'waakvlamfunctie' blijvend vormgeven.

De basishulp wordt als richtlijn voor professionals afgebakend in de tijd. Bij volwassenen was dit al de praktijk, maar voor de jeugd nog niet. Op basis van de actuele ervaring stelt de gemeente als uitgangspunt dat basishulp voor volwassenen maximaal zes maanden duurt en voor jeugdigen negen tot twaalf maanden. Met dit uitgangspunt blijft het wijkteam effectief en kan het zich ook richten op nieuwe cliënten. Deze termijnen zijn overigens geen harde, vastgestelde regels of prestatie-indicatoren. In de praktijk kan het wijkteam in het belang van goede hulpverlening andere afspraken maken, in overleg met de cliënt.

Basishulp vraagt ontwikkelen brede basisexpertise

In het wijkteam voeren alle medewerkers de basisfuncties uit. Voor de basishulp is een brede, generalistische kennis nodig. Deze kennis is vastgelegd in een medewerkersprofiel en dit profiel wordt bij alle medewerkers van de wijkteam als bekend verondersteld. De benodigde kennis raakt de volgende domeinen:

- verstandelijke beperkingen
- psychiatrische problematiek
- ouder worden, dementie en eenzaamheid
- werk en inkomen, activering en participatie
- schuldenproblematiek
- opvoedingsondersteuning
- kindermishandeling en Jjeugdbescherming
- huiselijk geweld
- verslaving
- ondersteuning bij fysieke beperkingen (hulpmiddelen, woningaanpassingen en revalidatie)
- radicalisering
- diversiteit
- fraude-alertheid

Wijkteammedewerkers krijgen scholing om generalistischer te gaan werken. Een brede vraaganalyse maakt onderdeel uit van hun werk via een Vraaganalyse-Instrument (VAI). De basis van alle wijkteammedewerkers is jeugd- en gezinscoaching of algemeen maatschappelijk werk. De professionalisering van de medewerkers krijgt een impuls. Dat is nodig, want met het oprichten van de wijkteams is immers een nieuw, breed expertisegebied ontstaan. De professionalisering van de wijkteammedewerkers is belangrijk om een meer integrale werkwijze te ontwikkelen. Het scholingsprogramma is dan ook daarop gericht. Onderdeel van dat scholingsprogramma is de structurele aandacht voor de veiligheid van kinderen.

Beperkt aantal aanvullende kennisgebieden

Naast de basisexpertise die bij alle wijkteammedewerkers aanwezig is, is er voor meer gerichte taken een aantal wijkteammedewerkers met aanvullende kennis. De aanvullende kennisgebieden binnen het wijkteam zijn:

- a. ouder worden
- b. jeugd-GGZ
- c. (o)GGZ



- d. (licht) verstandelijke beperkingen
- e. huiselijk geweld / kindermishandeling

De genoemde noodzakelijke kennis - de generalistische expertise en de aanvullende aandachtsgebieden - zijn richtinggevend voor de inkooppercelen 2018 voor de wijkteams.

Slagvaardig afschalen én doorzetten van hulpvragen

Medewerkers van wijkteams lossen vragen zo veel mogelijk op door te kijken naar de eigen kracht van de Rotterdammer en diens netwerk, in samenwerking met het wijknetwerk. Zo nodig biedt de wijkteammedewerker zelf de basishulp. Dat betekent dat hulpverlening gericht is op de inzet van dat sociaal netwerk en dat een wijkteam loslaat zodra het netwerk dat toestaat. Bij meer complexe hulpvragen aarzelen wijkteammedewerkers niet om naar meer gespecialiseerde vormen van hulp en ondersteuning toe te leiden. De inzet is dat de komende periode wijkteammedewerkers slagvaardiger worden om hulpvragen in de zin van de Wmo naar de tweedelijnszorg toe te leiden. De medewerkers worden daarbij getoetst op hun expertise (gebrevetteerd) om adequaat door te verwijzen. Daarbij geldt het principe: bekwaam is bevoegd. Daarbij is de onafhankelijkheid van deze medewerkers ten opzichte van de tweedelijnsaanbieders een belangrijk aandachtspunt. Juist door de relatie tussen wijkteammedewerkers en tweedelijnszorg goed vorm te geven – met een goede afstemming tussen wat de wijkteams en wat de specialistische hulpverleners doen, soms in combinatie – kunnen de wijkteammedewerkers waar nodig snel doorzetten of juist afschalen als bepaalde taken door het wijkteam worden opgepakt.

Samenstelling en omvang van wijkteams

De samenstelling van een wijkteam is gericht op de behoefte in de wijk. De verhouding 'jeugd- en volwassenenzorg' in het wijkteam komt meer in balans door extra inzet op het volwassendomein. Het totaal aantal wijkteammedewerkers wordt gemaximeerd op 15 fte per team. Dit is een richtlijn; per gebied kan dit verschillen. Zo blijft een wijkteam slagvaardig, een goed samenwerkend geheel en aantrekkelijk om in te werken. De gemeente herijkt de geografische indeling van de wijkteams. Dit kan leiden tot een hoger aantal wijkteams dan nu, medio 2016. De gevolgen daarvan komen in beeld en op basis daarvan neemt de gemeente een besluit.

Casusregie

Het wijkteam werkt planmatig en is gericht op resultaat: er is een samenhangend plan per gezin of woonverband, zonder leeftijdsgrens. Het motto blijft: 'Eén gezin, één plan, één regisseur'. De betrokken professionals werken volgens dit plan, waarin onder meer afspraken staan over casusregie. De bestaande uitgangspunten en afspraken zijn:

- Casusregie wordt geleverd door:
 - een medewerker van het wijkteam, als het wijkteam het zwaartepunt van de ondersteuning levert;
 - een aanbieder van een tweedelijns Wmo-arrangement, als daar het zwaartepunt van de ondersteuning ligt;
 - een medewerker van een gecertificeerde instelling, als er sprake is van jeugdbescherming of jeugdreclassering.
- Hulpverleners volgen de aanwijzingen van de casusregisseur.
- Er is altijd één casusregisseur per huishouden.

Dit betekent vooralsnog dat er geen structurele wijziging komt in de geldende afspraken. Casusregie blijft een onderwerp van scholing voor de wijkteammedewerkers. Om de casusregie verder te versterken, voegt de gemeente modules toe aan het ondersteunende systeem TOP. Dat maakt het werken voor professionals gemakkelijker en effectiever. Dit vraagt een extra investering.



Monitoring/waakvlam

De monitoring / waakvlamfunctie van het wijkteam vraagt om nadere definitie. Er is nu veel verwarring over deze taak van het wijkteam. Daarom is het nodig te komen tot een heldere taakbeschrijving, op basis waarvan wijkteammedewerkers huishoudens kunnen blijven volgen, die een grote kans hebben om in problematiek terug te vallen. Dat vraagt goede afspraken over waarvan een wijkteam is, waarvan een partij uit het wijknetwerk is en wat van een tweedelijnsorganisatie wordt verwacht. Op die manier kan een wijkteam outreachend blijven werken én basishulp verlenen.

Consultatie- en Diagnosefunctie (CDT's)

Het Rotterdamse jeugdstelsel kent enkele specifieke expertisefuncties en -voorzieningen, waaronder de huidige Consultatie- en Diagnostische teams (CDT). Deze teams werken multidisciplinair. Zij adviseren bij complexe cases op verzoek van wijkteams of jeugdbeschermers. Wijkteams hebben te maken met diverse cases die soms in mindere en soms in meerdere mate specialistische expertise vragen, die verder reikt dan de kennis en kunde van de professionals in het wijkteam.

De specialistische expertise is voor jeugd en volwassenen op een verschillende manier georganiseerd. Dat vraagt om meer eenduidigheid. Het CDT is medio 2016 regionaal operationeel en beschikbaar voor advies, consultatie en handelingsgerichte diagnostiek. Voor volwassenenzorg is de specialistische expertise rondom wijkteams niet op een eenduidige of toegankelijke manier georganiseerd. Bij de doorontwikkeling naar eenduidige expertisefuncties werkt de gemeente aan een laagdrempelige en meer flexibel vormgegeven consultatiefunctie. De expertisefunctie moet daarnaast een multidisciplinaire, integrale en handelingsgerichte vorm krijgen en bekend zijn bij wijkteams en stedelijke loketten. Deze richting wordt, op basis van afspraken in de gemeenschappelijke regeling Jeugdhulp, ook regionaal besproken, evenals met het onderwijsveld.

De gemeente ontwikkelt de consultatie- en diagnosefunctie door naar een gebiedsgerichte inrichting van multidisciplinaire, laagdrempelige consultatie in een 'consultatieschil' rondom de wijkteams en de stedelijke loketten. Het CDT wordt aanspreekbaar voor vragen over jeugdigen en volwassenen. Daarnaast komt er een flexibele pool met hoog specialistische experts. Deze zijn rechtstreeks te



raadplegen. Er is een klein centraal onderzoeksteam ingericht dat onafhankelijk, multidisciplinair onderzoek kan doen, bijvoorbeeld onderzoek naar zeer complexe cases of intelligentieonderzoeken.

Voor de doorontwikkeling van de CDT's stelt de gemeente voor de periode 2017-2019 jaarlijks € 0,5 miljoen beschikbaar voor de financiering van capaciteit op wetenschappelijk niveau voor de zorg aan kinderen met een licht verstandelijke beperking. Dit versterkt de consultatieschil waarmee wijkteams kinderen met een dergelijke beperking effectiever kunnen helpen.

Children's zone en het Nationaal Programma Rotterdam-Zuid (NPRZ)

De wijkteams werken ook in de Children's Zone. De Children's Zone is het zwaarste deel van het werkgebied van het Nationaal Programma Rotterdam-Zuid en omvat zeven zogenoemde focuswijken: Feijenoord, Afrikaanderwijk, Bloemhof, Hillesluis, Tarwewijk, Carnisse en Oud-Charlois. De extra opdracht van de wijkteams in de Children's Zone is een schoolondersteunende: verbeter de sociale en pedagogische kwaliteit van de gezinnen, zodat de kinderen maximaal profijt kunnen trekken van het van extra leertijd voorziene onderwijs en de leerkrachten zich kunnen concentreren op hun onderwijstaken. Het doel van de hulpverlening is, aanvullend op de algemene doelen van de wijkteams, dat zij bijdraagt aan een goede dagbesteding, school en werk, voor alle gezinsleden. Het wijkteam richt zich niet uitsluitend op zware, multi-probleem cases, maar pakt ook lichte zaken en preventieve taken op. Om de scholen goed van dienst te kunnen zijn, hebben de wijkteams voor 25% van de kinderen per school per jaar capaciteit beschikbaar, zijn er studententeams actief, zijn er voor scholen laagdrempelige aanmeldingsmogelijkheden en wijkteamschoolcontactpersonen aangewezen. Deze zorgen voor een soepele relatie tussen de hulpverlening en de school. Met het in uitvoering brengen van het Doorontwikkelplan blijven bestaande afspraken in het NPRZ-gebied bestaan. De slag die nu hieraan wordt toegevoegd is de inzet van welzijn in de wijk in samenhang met de aanwezige scholen. Het gaat om de verbinding tussen school, gezin en vrije tijd als toevoeging aan de inzet van het wijkteam. Onderwerpen hierbij zijn toeleiding deelname aan sport en cultuur, onderwijsondersteunende vaardigheden en overig hulp voor ouders (bv taal en schuldhulpverlening).

Leren en professionaliseren

Het werk van de wijkteams ontwikkelt zich elke dag. Het is daarom belangrijk te reflecteren op het werk, te leren en te werken aan continue kwaliteitsverbetering. Naast de basismodules over de belangrijkste onderwerpen voor alle medewerkers van de wijkteams, biedt het zogenaamde 'Leerhuis' bijscholingsmodules over specialistische onderwerpen. Alle medewerkers van het wijkteam nemen regelmatig deel aan vormen van intervisie. Ook voorziet de gemeente in de mogelijkheid om tussen de wijkteams te leren, zodat nuttige ervaringen in het ene wijkteam gedeeld kunnen met een andere wijkteams.

Om de kwaliteit van het werk te verbeteren en te toetsen vinden regelmatig audits plaats. Hierbij kijken collega-professionals in hoeverre wijkteammedewerkers het werk volgens de afspraken uitvoeren. Op basis van casuïstiek komen er leeronderzoeken, waarbij medewerkers kunnen leren van zowel casussen die naar tevredenheid zijn verlopen als casussen waar zaken niet goed zijn gegaan. Op deze manieren verbeteren de medewerkers voortdurend hun vak en de professionaliteit van de wijkteams in het algemeen.

Maatregelen

- Benoemen van vaste contactpersonen per wijkteam voor de partners in de wijk.
- Investeren in uitvoeringspraktijk voor samenwerking wijkteam – wijknetwerk. Tevens versterken outreachende rol van het wijkteam.
- Vastleggen eenduidige terminologie basishulp en langdurige en/of specialistische hulp en ondersteuning.
- Versterken basisexpertises in het wijkteam met beperkt aantal aanvullende kennisvelden.
- Herijken samenstelling, omvang en aantal wijkteams, op maat van het gebied.
- Organiseren brevettering Wmo-voorzieningen in het wijkteam.
- Bekrachten en opleiden wijkteammedewerkers in bestaande uitvoeringsafspraken casusregie.
- Jaarlijks € 0,2 miljoen extra voor verbetering ondersteunend systeem voor de professionals uit de wijkteams.
- Aanscherpen en organiseren afspraken monitor- en waakvlamfunctie wijkteams
- Gebiedsgericht eenduidige consultatie- en expertisefuncties inrichten voor complexe en hoog specialistische cases.
- In 2017-19 jaarlijks € 0,5 miljoen extra voor versterken CDT voor de LVB-doelgroep.
- Innovatie via het project Moeders van Rotterdam: intensieve langdurige begeleiding van zwangeren en jonge ouders. Gekoppeld aan onderzoek naar effectiviteit van interventie. Uiteindelijke borging van deze aanpak in de werkwijze van de wijkteams.

3.5 Samenwerking met andere domeinen

De hulp en ondersteuning vanuit zorg, welzijn en jeugdhulp is sterk verbonden met een aantal andere delen van de leefwereld van Rotterdammers. Rotterdammers met (jeugd)hulp of ondersteuning hebben vaak ook op andere gebieden een ondersteuningsbehoefte of probleem. Een groot deel van de Rotterdammers dat behoefte heeft aan hulp en ondersteuning, heeft tegelijkertijd schulden of een uitkering. Werk, activering - waaronder de tegenprestatie - vrijwilligerswerk en dagbesteding zijn onderdeel van dezelfde participatieladder.

Het onderwijs, passend onderwijs in het bijzonder, en de jeugdhulp werken samen aan de hulp voor jeugdigen. Vanuit het domein van veiligheid en justitie komt vaak problematiek naar boven waaraan een belangrijke zorgcomponent vastzit. Niet in de laatste plaats vormen de hulp en ondersteuning vanuit de gemeente vaak een combinatie met, of een overgang naar, de zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zw) en de Wet langdurige zorg (Wlz).

De vraag daarbij is hoe deze verschillende domeinen goed op elkaar kunnen aansluiten en hoe oplossingen zijn te ontwikkelen, die uitgaan van de hele leefwereld van de Rotterdammer. In deze paragraaf staat een uitwerking van de volgende vijf thema's die betrekking hebben op de samenwerking over de verschillende domeinen heen:



1. Samenwerking met de gezondheidszorg en zorgverzekeraars
2. Werk en inkomen
3. Schulddienstverlening
4. Onderwijs
5. Veiligheid

1. Samenwerking met de gezondheidszorg en de zorgverzekeraars

Rotterdammers kunnen voor zorg, hulp en ondersteuning een beroep doen op de Wmo, de Jeugdwet, de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg. Deze zorg, hulp en ondersteuning moet in samenwerking worden georganiseerd. In 2013 heeft de gemeente convenanten afgesloten met de zorgverzekeraars Zilveren Kruis en VGZ. Ook werkt de gemeente samen met de aanbieders en de professionals. De inzet van de gemeente is gericht op drie punten:

- Een goede samenwerking tussen wijkteams, wijkverpleegkundigen en huisartsen, zodat Rotterdammers integrale hulp krijgen.
- Rotterdammers met GGZ-problematiek: Wmo, Zorgverzekeringswet (Zw) en Wet langdurige zorg (Wlz).
- preventie, in het bijzonder gezondheidspreventie.

Samenwerking wijkteam, wijkverpleging en huisartsenvoorziening

De eerstelijnszorg is een belangrijke schakel in de zorg en ondersteuning van Rotterdammers: wijkteams, huisartsenzorg en wijkverpleegkundigen helpen kwetsbare Rotterdammers in het oplossen van gezondheidsproblemen. De gezamenlijke inzet voor de doorontwikkeling is dat zij elkaar kennen en goed samenwerken. Dit is een belangrijke voorwaarde voor afgestemde zorg en ondersteuning. In de praktijk is dit nog onvoldoende het geval. Daarom stelt de gemeente samen met Zilveren Kruis een samenwerkingsagenda op voor huisartsen, wijkverpleging en wijkteams, zodat zij op zowel strategisch niveau als op uitvoeringsniveau met betrokken partners samenwerken.

- *Samenwerking met de huisarts*
In Rotterdam zijn rond de 300 huisartsen actief. Ongeveer de helft van hen is vertegenwoordigd in een gezondheidscentrum; de andere helft is vrijgevestigd. In bijna alle wijken zijn stappen gezet gericht op 'het kennen en vinden' van elkaar. Toch is de samenwerking nog in belangrijke mate afhankelijk van persoonlijke relaties en zijn er grote verschillen in werkwijze en samenwerking tussen wijkteams en de huisarts. De samenwerking tussen de Rotterdamse huisartsen en de wijkteams kan en moet beter. Dit is een gezamenlijke inspanning van gemeente en Zilveren Kruis, met meerdere eerstelijnspartijen. In 2016 en 2017 zetten we in op het versterken van de samenwerking in de driehoek tussen huisarts (en praktijkondersteuner), wijkverpleegkundigen en wijkteams. We richten ons op het realiseren van een basisniveau van samenwerking in de stad o.a. door te werken met vaste contactpersonen. Ook worden afspraken gemaakt over verwijzing en terugkoppeling op casusniveau. Om deze samenwerking te verstevigen lopen er vier pilots met GZ-consulenten (werkzaam als praktijkondersteuner huisarts GGZ) die de verbinding leggen tussen huisarts en wijkteams en GGZ expertise inbrengen in de wijkteams en wordt er in het kader van de regeling verbinden welzijn en huisartsen binnen vier



projecten gewerkt aan integrale ondersteuning bijvoorbeeld door het draaien van inlooppreekuren in de huisartsenpraktijk, samen op huisbezoeken, integrale ondersteuningsplannen en het leggen van verbindingen met het welzijnsaanbod.

De huisarts is voor veel vragen rondom jeugd de eerste ingang voor ouders en jeugdigen. De huisarts heeft een direct verwijlsrecht voor specialistische jeugdhulp. In 2015 verliepen de meeste J-GGZ-verwijzingen via de huisartsen. Deze verwijzingen zorgen voor zorgkosten, waarop de gemeente geen invloed heeft. De huisarts heeft een spilfunctie voor ouders en jeugdigen in de toegang naar jeugdhulp, zorg en welzijn. Vooral bij het vermoeden van complexe problematiek is het van essentieel belang dat huisarts en wijkteam samenwerken. Naast de algemene inzet om de samenwerking met de huisarts te verbeteren starten twee pilots om de toeleiding naar specialistische jeugdhulp te verbeteren. Het gaat hierbij om het koppelen van een jeugdconsulent aan een huisartsenpraktijk voor een aantal uur per week. Deze consulent draagt bij aan een goede verbinding tussen huisarts, wijkteam en expertise van het sociale domein, het CDT en specialistische jeugdhulp bij de huisarts. Verder zet de gemeente voor hetzelfde doel in de Tarwewijk in op multidisciplinair overleg (MDO) voor de driehoek 'huisarts-jeugdarts-wijkteam'.

- *Samenwerking wijkverpleging*

De wijkverpleegkundige is een laagdrempelige hulpverlener voor Rotterdammers, gefinancierd vanuit de Zw, die zonder indicatie zorg biedt en andere diensten en voorzieningen gemakkelijk toegankelijk weet te maken. De wijkverpleegkundige functioneert dicht bij het wijkteam, vergadert mee met het wijkteam, gaat indien nodig mee op huisbezoek en denkt mee bij complexe casuïstiek. In de praktijk zijn er vaste contactpersonen. In de aanpak samen met Zilveren Kruis wordt de driehoek tussen wijkverpleegkundige, huisarts en praktijkondersteuner en wijkteam neergezet.

- *Samenhangende ondersteuning*

Rotterdammers die zorg nodig hebben, krijgen een samenhangend aanbod. Voor ouderen is er een samenhangend aanbod van wijkverpleging en Wmo-arrangementen. Hierbij wordt ingezet op slimme combinaties van zorg en ondersteuning, binnen bestaande financiële en contractuele kaders. Richting 2018 leidt dat tot afgestemde inkoop tussen gemeente en Zilveren Kruis van eerstelijnszorg vanuit de Zw en de inkoop van welzijn en ondersteuning in het kader van de Wmo. In 2017 test en verspreidt de gemeente goede voorbeelden van samenwerking: gezamenlijke triage, één ondersteuningsplan/zorgleefplan vanuit Zw en Wmo, en gezamenlijk of afgestemde indicering.

Rotterdam is daarnaast één van de pilotgebieden geworden voor een experiment voor de persoonsvolgende inkoop voor inwoners met een verstandelijke beperking en een aanspraak op de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit experiment wordt uitgevoerd door het zorgkantoor, cliëntenorganisaties en zorgorganisaties. De gemeente volgt de pilot en zoekt de aansluiting.

Rotterdammers met GGZ-problematiek: Wmo, Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg

Het is belangrijk dat Rotterdammers met psychische aandoeningen werken aan hun herstel en naar vermogen participeren in de samenleving. Daartoe krijgen ze een integraal pakket van behandeling,



begeleiding en ondersteuning, dat goed aansluit op hun individuele hulpbehoeften en realisatie van persoonlijke doelen. Hiervoor werkt de gemeente nauw samen met Zilveren Kruis.

Het belang hiervan neemt de komende jaren toe. De verwachting is dat een zwaardere doelgroep van GGZ-patiënten, die eerder onder de Wlz viel, voortaan aangewezen zal zijn op de zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en de Zw. Er is sprake van beddenafbouw en een snellere doorstroming in het beschermd Wonen. Er is een goede ambulante behandeling aan huis nodig, evenals ondersteuning vanuit de Wmo en informele ondersteuning. De gemeente, Zilveren Kruis, zorgaanbieders en cliënten en hun organisaties bezien de komende anderhalf jaar welke nieuwe combinaties van begeleiding en behandeling zij kunnen ontwikkelen.

Het is daarnaast nodig om de samenwerking tussen de wijkteams en de FACT-teams (teams voor multidisciplinaire behandeling en begeleiding aan mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen) goed te organiseren. Dit kan door te werken met vaste contactpersonen en een afgestemde wijkindeling.

Inzet op (gezondheids)preventie

Het convenant met zorgverzekeraar VGZ kenmerkt zich door de combinatie met het Rotterdampakket voor inwoners met een inkomen tot 130% van het wettelijk minimumloon. Het gaat om ruim 52.000 mensen. Dit pakket biedt naast uitgebreide curatieve zorg preventieve zorg. Voor deze groep zet de gemeente gericht in op interventies en investeert de gemeente in preventie voor de groepen die de meeste zorg consumeren en het zorggebruik binnen de GGZ terugdringen. Met zorgverzekeraar VGZ werkt de gemeente aan interventies voor mensen met langdurige GGZ-problematiek en het terugdringen van hoge medicijnkosten. De polis van het Rotterdampakket geeft hiervoor aangrijpingspunten.

Maatregelen

Samenwerking wijkteam, wijkverpleging en huisartsenvoorziening

- Realiseren samenwerkingsagenda geïnitieerd door Zilveren Kruis en gemeente met huisartsen, wijkverpleging en wijkteam op strategisch en uitvoeringsniveau met betrokken partners, ter inspiratie, enthousiasmering en verbreding van de ervaringen. In de praktijk wordt gewerkt met vaste contactpersonen. De wijkverpleegkundige functioneert dicht bij het wijkteam.
- Start twee pilots ter verbetering van de toeleiding naar specialistische jeugdhulp vanuit de huisarts.
- Aansluiten bij pilot persoonsvolgende bekostiging in de Wet langdurige zorg (Wlz).
- Inventarisatie gebruik signaleringsinstrumenten in de geboortezorg en ontwikkeling van de Routekaart voor de geboorteketen; hulpmiddel voor verloskundigen en gynaecologen om bij niet-medische problematiek snel en effectief naar de meest passende hulp kunnen leiden.
- Versterken samenwerking met zorgverzekeraars op het gebied van kraam- en geboortezorg en een gezonde leefstijl.



Afspraken voor 2016-2017 tussen gemeente en Zilveren Kruis

Samenwerking wijkteam, wijkverpleging en huisartsenvoorziening

- In het kader van de regeling verbinden welzijn en huisartsen zijn in 2016 vier samenwerkingsprojecten van welzijn en huisartsen gegund, die als doel hebben zorg en welzijn te verbinden en de zorgconsumptie te verminderen.
- Ervaringen opdoen met het in Utrecht door huisartsen ontwikkelde 4D-model, dat de samenwerking tussen het sociale en medische domein faciliteert.
- GGZ-consulenten (werkzaam als praktijkondersteuner huisarts GGZ) versterken voor 1 jaar 4 wijkteams ter bevordering van de verbinding tussen huisarts en wijkteam en het vergroten van de GGZ-kennis bij de wijkteams, waardoor meer vertrouwen in elkaars kunde en kennis ontstaat. Initiatief in samenwerking met IZER. Zilveren Kruis en VGZ volgen.
- Ontwikkelen van een wijkgerichte integrale aanpak in drie wijken op basis van een foto van het sociale en medische domein en de voorzieningen in de wijk.

Rotterdammers met GGZ problematiek

- Versterken samenwerking wijkteams en FACT-teams. Werken met vaste contactpersonen en realiseren afgestemde wijkindeling.
- Op initiatief van Zilveren Kruis voert Antes de vignettenstudie uit. Zo ontstaat een startfoto aan de hand van negen vignetten van behandel- en ondersteuningscombinaties. Ieder vignet bestaat uit vier kenmerken; een omschrijving van het type casus, een beeld van de zorgconsumptie, de omvang van doelgroep en kosten.
- Gezamenlijke inzet op een taskforce met GGZ-aanbieders en klanten die opdracht heeft een visie te ontwikkelen en een vertaling te maken naar de zorg en ondersteuning voor deze doelgroep. Slimme combinaties begeleiding en behandeling worden gemaakt.
- Pilot aanpak verwarde personen als onderdeel van de aanpak verwarde personen. Moet bijdragen aan een persoonsgerichte aanpak. Daar waar het gaat om de EPA-doelgroep zal de inhoudelijke verbinding gezocht worden met de vignetten studie. Dit naar aanleiding van het aanjaagteam van minister Schippers.

2. Samenwerking met het domein van werk & inkomen

Rotterdammers moeten zoveel mogelijk zelfstandig kunnen 'meedoen' in de samenleving; werk is voor Rotterdammers nog altijd de beste zorg. De betekenis daarvan vraagt een verdieping. Immers, welke rol speelt de gemeente en kan de gemeente spelen in een sterk veranderende arbeidsmarkt? Om te komen tot meer samenhangende dienstverlening per 2018 is het belangrijk in te zetten op:

- zinvolle dagbesteding
- ontwikkelmogelijkheden naar werk in de wijk, zowel betaald als onbetaald werk
- stabiel inkomen waarin continuïteit gewaarborgd is
- passende en afgestemde gemeentelijke dienstverlening



Zinvolle tijdsbesteding

In het kader van 'werk is de beste zorg' is het belangrijk dat Rotterdammers een 'zinvolle tijdsbesteding' hebben. Het arbeidsmatig actief zijn zorgt ervoor, dat iemand een actief onderdeel kan zijn van de samenleving. Het streven is een zinvolle dag- en tijdsbesteding voor Rotterdammers, het liefst in de vorm van betaald werk. Als betaald werk niet mogelijk is, is het waardevol dat iemand actief is en activiteiten doet, die voor die persoon van belang zijn. De gemeente heeft daarbij een specifieke taak om groepen kwetsbare Rotterdammers te ondersteunen bij het vinden van een zinvolle dagbesteding en zoekt daarbij de samenwerking met partners. Door de bredere gemeentelijke verantwoordelijkheden na de decentralisaties zijn er kansen tot het leggen van meer verbindingen in het aanbod van activering, dagbesteding en (beschut) werk. De gemeente werkt aan een doorlopend traject van arbeidsontwikkeling, dat Rotterdammers in staat stelt hun kwaliteiten zo goed mogelijk in te zetten. Met zorgaanbieders geeft de gemeente de inhoud van dit traject, gericht op arbeidsontwikkeling, verder vorm. Daarbij hebben Rotterdammers met medische / fysieke problemen of GGZ-problematiek en licht verstandelijke beperkingen prioriteit. Het Jongerenloket heeft een belangrijke rol, vanwege zijn taken op gebied van verstrekking van uitkeringen én toeleiding naar school, werk en eventueel zorg. Door de aanpassingen bij het Jongerenloket is het loket beter in staat deze rollen gericht in te vervullen, vooral voor risicojongeren.

Ontwikkelmogelijkheden naar (betaald) werk in de wijk

Voor het uitvoeren van gemeentelijke taken is 'dichtbij en gebieds- en wijkgericht' de maat. De gemeente maakt zoveel mogelijk gebruik van instrumentarium en voorzieningen, die al in de wijk aanwezig zijn. De gemeente zet in op de het in de wijk aanbieden van maatwerktrajecten voor werk, activering, dagbesteding en arbeidsontwikkeling. De gemeente zoekt daarbij naar meer kansen om dit samen met lokale ondernemers, het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) en wellicht ook sociale ondernemingen te organiseren. De relatie gemeente – sociaal ondernemers is een andere dan subsidiegever en opdrachtgever voor reïntegratietrajecten. Sociale ondernemingen kunnen zich duurzamer ontwikkelen. Dat betekent dat de gemeente Rotterdam de huidige inkoop- en aanbestedingsregels daarop wellicht aanpassen om er samen voor te zorgen dat meer Rotterdammers kunnen meedoen'.

Stabiel inkomen waarin continuïteit gewaarborgd is

Een stabiel inkomen is een belangrijke voorwaarde voor een stabiele situatie en het aanpakken van problemen thuis. Door de veranderende arbeidsmarkt komen er steeds meer tijdelijke banen en meer flexibele arbeidscontracten. Parttime werk moet een steeds belangrijkere opstap zijn naar volledige economische afhankelijkheid. Onderdeel daarvan kan zijn dat het inkomen van Rotterdammers met tijdelijk werk steeds zo aangevuld wordt, zodat zij beschikken over een stabiel en continu inkomen. Inkomensverrekening met de uitkering moet idealiter niet per maand, maar per week en zelfs per dag uitgevoerd kunnen worden. Huidige regelgeving maakt dat nu echter onmogelijk. Deze belemmeringen komen deels door landelijke wetgeving. Daarom brengt de gemeente in beeld wat nodig voor een landelijke lobby om bijvoorbeeld een vereenvoudiging van regels en beleid rond toeslagen te realiseren, zodat ook parttime werk aantrekkelijk blijft. Dit is geen snel te realiseren oplossing. Daarom is de gemeentelijke inzet ook gericht op mogelijkheden buiten de bestaande regelgeving. De gemeente zoekt naar experimenteerruimte om op een andere manier en eventueel in samenwerking met andere partijen te zorgen voor een stabiel inkomen voor Rotterdammers met inkomsten lager dan de bijstandsnorm.



Passende en afgestemde gemeentelijke dienstverlening

Om Rotterdammers die dat nodig hebben goede ondersteuning te bieden, is het belangrijk dat de gemeentelijke dienstverlening aansluit en passend is bij hun vraag. Dat betekent dat – ter versterking van de zelfredzaamheid van kwetsbare Rotterdammers - professionals in individuele casuïstiek, met mandaat, kunnen en mogen afwijken van standaardoplossingen. In de praktijk gebeurt dat nog niet altijd. Het versterken van de centrale rol van de professionals is nodig zodat zij daadwerkelijk maatwerk kunnen leveren. Dat vraagt om passende en op elkaar afgestemde gemeentelijke dienstverlening, waarmee de gemeente tegenstrijdige ondersteuning voorkomt. Professionals vullen elkaar aan en maken gebruik van elkaars kennis en expertise. Professionals moeten daarom kennis hebben van meerdere disciplines en moeten weten welke ondersteuning waar geboden kan worden. Het is van belang dat professionals elkaar weten te vinden en met elkaar in contact komen voor bilateraal overleg. Recente ervaringen hebben geleid tot afspraken over betere verbinding tussen Werk & Inkomen en de wijkteams. De wijkteams krijgen informatie als er een afwijzing is van broodnood en er volgt daarvan ook een melding in het signaleringssysteem SISA. Daarnaast vraagt goede dienstverlening iets van Rotterdammers zelf. Fraude en misbruik van gemeenschapsgeld is niet acceptabel. Professionals spreken Rotterdammers aan op het navolgen van verplichtingen die zijn verbonden aan de gemeentelijke dienstverlening. Over dit onderwerp heeft de gemeente afspraken met zorgaanbieders aangescherpt. Van medewerkers op het terrein van Werk & Inkomen, maar ook van de medewerkers van wijkteams, vraagt de gemeente een signalerende en – indien nodig - handelende rol op het terrein van fraude en onterecht gebruik van gemeenschapsgeld. Aan het dilemma tussen deze wens en de rol die een zorgverlener vervult, wordt tijdens het opleidingsprogramma speciale aandacht besteed.

Maatregelen

- In het opleidingstraject voor professionals wordt specifiek ingezet op het omgaan met Rotterdammers, die zich opzettelijk of per ongeluk niet aan de regels houden. Gewerkt wordt aan gemeenschappelijke afspraken met zorgaanbieders (een gedragscode) en een eenvoudige en snelle methode om signalen van mogelijke fraude te melden.
- Versterken van gebiedsgericht werken. Op basis van de uitkomsten van W&I in de wijk (waar medewerkers van Werk & Inkomen op VraagWijzers deels aanwezig zijn voor afstemming en collegiaal overleg) wordt ingezet op meer contact tussen medewerkers Werkpleinen, backoffice inkomen, Jongerenloket en wijkteams.
- Pilot gericht op een sluitend palet van dagbesteding naar werk door de nieuwe doelgroep van Participatiewet naar dagbesteding (totdat er plaats is in beschut werk) te geleiden (specifiek voor een aantal Rotterdammers vanuit GGZ-dagbesteding naar werk).
- Bij afwijzing van broodnood geeft W&I een signaal af aan een wijkteam.
- Aansluiting W&I op SISA, en in SISA wordt een afwijzing van broodnood gemeld.
- Verkennen of het doen van een SISA-melding en het in beeld brengen van een gezin bij het wijkteam toegestaan is bij het afwijzen van een reguliere uitkeringsaanvraag bij gezinnen met kinderen.
- Evaluatie van en scholing in de afspraken van code rood (escalatieprocedure tussen wijkteams en Werk & Inkomen).
- Aansluiten Wmo- en W&I-arrangementen om een snellere doorstroom naar een vorm van betaald werk voor specifieke groepen Rotterdammers mogelijk te maken.
- Samen met de G4 inzet op een lobby voor Rotterdammers met medische / fysieke- of

GGZ-problematiek en/of licht verstandelijke beperkingen, zodat zij met een vast te stellen beperkte loonwaarde ook toegang kunnen krijgen tot garantiebanen.

- Onderzoek of de huidige mogelijkheden om een tegenprestatie verplichtend op te leggen, benut kan worden in een zorg- en ondersteuningstraject of het toevoegen van een zorgcomponent bij een reïntegratietraject.
- Faciliteren van sociaal ondernemers door mogelijke aanpassing van gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid, financieringsmogelijkheden, passend bij gemeentelijke inzet op activering, arbeidsontwikkeling en re-integratie in een wijk / gebied.
- Zoeken naar (experimenteer)ruimte om - eventueel in samenwerking met andere partijen zoals het rijk - te zorgen voor een stabiel inkomen voor Rotterdammers met inkomsten lager dan de bijstandsnorm. Onderdeel hiervan kan een pauzeknop zijn, waardoor tijdelijke uitstroom uit de bijstand eenvoudiger wordt.

3. Schulddienstverlening

De keten van schulddienstverlening en ondersteuning aan Rotterdammers bij de thuisadministratie van zorg en welzijn moet beter. Een groot deel van de hulpvragen begint bij problemen op dit levensdomein. Een stabiel inkomen is een belangrijke voorwaarde voor een stabiele situatie thuis en het aanpakken van problemen. Zowel in de preventieve sfeer als bij Rotterdammers met complexe problemen is nog meer resultaat te boeken. Op dit moment stemmen de Kredietbank Rotterdam (KBR), welzijn en zorg hun aanbod nog onvoldoende met elkaar af. In de praktijk doorlopen deze partners de keten schulddienstverlening meestal volgtijdelijk in plaats van de noodzakelijke geachte gelijktijdige aanpak van gedragsverandering én schuldbemiddeling. Het huidige ondersteuningsaanbod moet passen bij Rotterdammers die langdurige ondersteuning nodig hebben om hun gedrag te veranderen. Dat geldt voor zowel de groep Rotterdammers die nog niet in de ernstige schulden zit (preventief), als voor de doelgroep die een tweedelijns traject (Wmo-arrangement en/of KBR-traject) heeft 'afgerond'.

Het doel van een sterke ketenaanpak financiële dienstverlening is structurele gedragsverandering bij cliënten, waarbij zij aantoonbaar tot minimaal een jaar na uitstroom hun financiën op orde houden. Welzijnsorganisaties en zorgaanbieders bieden binnen de keten de schulddienstverlening aan, en de gemeentelijke dienstverlening door KBR, wijkteams, Jongerenloket en Werk & Inkomen. Er moet een goede ondersteuningsmix komen tussen vormen van collectieve ondersteuning (welzijn) en individuele ondersteuning via het wijkteam of een Wmo-arrangement. De komende periode zet de gemeente in op een betere samenwerking binnen de keten en de kwaliteit van de schulddienstverlening. De kaders voor schulddienstverlening zijn vastgelegd in het beleidskader Schulddienstverlening 2015-2018. Het uitvoeringsplan bij dit beleidskader is medio 2016 in ontwikkeling. Verder treft de gemeente specifieke maatregelen voor jongeren, omdat de huidige dienstverlening niet altijd toegesneden is op de situatie van deze jongeren. In het Programma risicjongeren zet de gemeente in op langdurige individuele begeleiding. Ook onderzoekt de gemeente alternatieve mogelijkheden, bijvoorbeeld tijdelijke incassobevriezing en een nieuw product 'budgetbeheer voor jongeren'.

Rotterdam zet in op verbetering van de samenwerking in de keten door training, casuïstiekoverleg en intervisie van wijkteammedewerkers, Wmo-adviseurs en andere ketenmedewerkers. Dat geldt voor de opleiding voor de inzet van ondersteuning, het aanleren van competenties, technische



ondersteuning via schuldsanering en –bemiddeling en helderheid over casusregie en afspraken over overdracht. Hieraan werkt de gemeente via de volgende lijnen:

- Een betere ketenaanpak
De gemeente organiseert de ondersteuning bij de verschillende schakels meer complementair aan elkaar, bijvoorbeeld als een KBR-traject in combinatie met ondersteuning vanuit welzijn of een zorgaanbieder. De instroom naar de KBR moet beter worden georganiseerd. Verheldering van de verschillende verantwoordelijkheden is daarbij belangrijk. Ook zet de gemeente in op een betere aansluiting van de werkwijzen van Werk & Inkomen, Gemeentelijke Belastingen en KBR. Door die analyse kunnen zij de verschillende werkwijzen beter op elkaar afstemmen.
- Verscherping welzijnsopdrachten
De huidige infrastructuur van welzijn voorziet in een collectief aanbod waardoor grote aantallen bewoners met problemen op het domein van financiën kunnen worden geholpen. Dit aanbod moet worden versterkt. Het wijknetwerk kan eerder signaleren, financiële vragen afhandelen, ondersteuning bieden, herhaling tegengaan en preventief inzetten op het veranderen van houding en gedrag, maar ook het organiseren van een waakvlam. Ook zet de gemeente in op training van vrijwilligers en het creëren van een passend collectief aanbod. Na uitstroom uit een Wmo-arrangement of uitstroom uit een KBR-traject zijn er onvoldoende mogelijkheden om cliënten te ondersteunen, die dreigen terug te vallen of daadwerkelijk terugvallen. De gemeente werkt hier onder andere ook aan via de onder 'versterking wijknetwerken' beschreven acties. Naast het collectieve aanbod worden vormen van lichte individuele ondersteuning uitgewerkt.
- Meer ondersteuning vanuit jeugdhulp en Wmo-arrangementen
Kwetsbare Rotterdammers hebben voor een deel te maken met psychosociale problematiek of een licht verstandelijke beperking. Het is de wens de grondslag van deze beperkingen beter te borgen in de Wmo-arrangementen. Ook scherpt de gemeente de afspraken aan over afschaling en de waakvlamfunctie voor kwetsbare doelgroepen.
- Effectmeting
De inventarisatie van en de onderzoeken naar het effect van de verschillende instrumenten en methodieken binnen de schulddienstverlening vragen om verdere uitwerking.

Maatregelen

- Investeren in opleiding & training van medewerkers. Tevens scherper beleggen van de casusregie, afschaling, afspraken over warme overdracht en de waakvlamfunctie.
- Verbeteren van de ketenaanpak door ondersteuning meer complementair in plaats van volgtijdelijk te organiseren. Onderdeel is een vergelijkende analyse tussen W&I, Gemeentelijke Belastingen en KBR en specifieke maatregelen voor (risico)jongeren.
- Aanvulling van de welzijnsopdrachten zodat o.a. lichte individuele ondersteuning (gecombineerd met groepsaanbod) bij financiële problematiek ook via welzijn mogelijk is.
- Uitbreiden van de mogelijkheden voor ondersteuning vanuit de Wmo-ondersteuningsarrangementen voor Rotterdammers met psychosociale problematiek of



een licht verstandelijke beperking.

- Voor cliënten die uitstromen uit een KBR traject mogelijkheden voor waakvlam regelen:
 - via een Wmo-arrangement (lage intensiteit maar langere duur, bij risico op recidive ernstige problematiek);
 - via uitbreiding opdracht 2018 aan het NRW (lage intensiteit voor korte of lange duur, bij risico op recidive lichtere problematiek);
 - via het concreet vastleggen binnen het takenpakket van de wijkteams (lage intensiteit voor kortere duur);
 - meer inzet op effectmeting van de instrumenten die gebruikt worden in de ketenaanpak financiële dienstverlening.

4. Samenwerking met het onderwijs

Goede zorg voor Rotterdamse jongeren vraagt om afspraken tussen de gemeente en de onderwijspartners. De verbinding tussen de jeugdhulp en het onderwijsveld staat beschreven in het Themaplan Aansluiting Onderwijs en Jeugdhulp (2015-2018). Het themaplan is binnen het programma Leren Loont, in co-creatie opgesteld door de gemeente en het onderwijsveld - schoolbesturen en samenwerkingsverbanden passend onderwijs - en het vormt de basis voor verdere samenwerking en doorontwikkeling. Binnen het wijknetwerk is de school een belangrijke vindplaats; vrijwel alle jeugdigen en hun ouders worden op school bereikt. Daarom zijn met het onderwijsveld specifieke afspraken gemaakt over de toeleiding vanuit de school naar het wijkteam. Afsgesproken is dat de schoolmaatschappelijk werker de verbindende schakel vormt tussen school en wijkteam. Het themaplan en de doorontwikkeling hebben een gezamenlijke ambitie op de volgende onderwerpen:

- Realiseren van kwalitatief en kwantitatief goede inzet vanuit het schoolondersteuningsteam (onderwijs, jeugdhulp, veiligheid en gezondheid). In de gezamenlijke aanpak staan preventie en schoolondersteuning centraal.
- Verbinding van wijkteams met het onderwijs, waaronder het schoolmaatschappelijk werk en de scholen en het Jongerenloket.
- Verbinding van onderwijs met de consultatie- en diagnosefunctie, zodat de vraag welk onderwijstraject gewenst is aan de orde komt bij de inzet van een zorg- of ondersteuningstraject.
- Ontwikkeling van onderwijs-zorgarrangementen voor verschillende doelgroepen:
 - Regulier onderwijs (via maatwerk)
 - Speciaal onderwijs (via arrangementen)
 - Leerlingen die vrijgesteld zijn van leerplicht (via arrangementen)
- Betrekken van het onderwijs bij toeleiding naar en terugkeer uit dagbehandeling / dagbesteding.
- Gezamenlijk organiseren van bovenschoolse tijdelijke opvang in een orthopedagogisch didactisch centrum (OPDC), waardoor onderwijs en jeugdhulp gecombineerd kunnen worden aangeboden.
- Terugdringing van het aantal thuiszitters, waarbij inzet van jeugdhulp van belang kan zijn.



Voor de aansluiting van het MBO op de wijkteams trekt de gemeente in de periode 2017 tot 2019 jaarlijks €187.500 uit om het schoolmaatschappelijk werk op het MBO te blijven co-financieren. Dit loopt door op de acties die in 2015-2016 zijn gestart op basis van incidenteel budget). In 'Elke jongere telt' Programma Rotterdamse risicjongeren 2016-2020 wordt ingezet op de verbinding tussen de domeinen zorg, school en werk. Dat gebeurt door geen ruimte te laten voor schooluitval, ouders te betrekken bij de scholen en het veranderen van school te voorkomen als sprake is van tijdelijke onderbreking van de schoolcarrière. Lichamelijke, psychische of sociale problemen van ouders kunnen ervoor zorgen dat ouders de opvoeding en verzorging van hun kind niet meer aankunnen. De ontwikkeling van een kind kan hierdoor bedreigd worden. Kinderopvang geeft kinderen een veilig tweede milieu en draagt bij aan een positieve ontwikkeling van het kind. Door de regeling Sociaal Medische Indicatie (SMI) voor kinderopvang kunnen ouders aanspraak maken op een vergoeding van de kinderopvangkosten. Vanwege de grote behoefte die er bestaat en het belang om juist deze kinderen extra te ondersteunen reserveert de gemeente in 2017-19 jaarlijks €0,6 miljoen extra voor deze regeling.

Maatregelen

- Realiseren goede samenwerking realiseren tussen wijkteam, schoolmaatschappelijk werk en onderwijs.
- Ontwikkelen van onderwijs-zorgarrangement-regelingen voor die leerlingen in het Speciaal Onderwijs en die leerlingen in een zorginstelling die een combinatie van onderwijs en zorg nodig hebben.
- Organiseren van bovenschoolse tijdelijke opvang in een OPDC.
- Extra inzet schoolmaatschappelijk werk op het MBO.
- In 2017-2019 jaarlijks € 0,6 miljoen extra voor kinderopvang op basis van SMI.

5. Samenwerking met veiligheid

Specifieke doelgroepen zoals verwarde Rotterdammers of jongeren die terugkeren uit justitiële inrichtingen hebben vaak ook een hulp of ondersteuningsvraag. Ook voor het bieden van bescherming van slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling is samenwerking tussen het zorg- en het veiligheidsdomein van groot belang. Al deze acties zijn gericht op:

- Preventie en/of het voorkomen recidive.
- Realisatie van een goede ketenzorg (minder instroom, snellere doorstroom en uitstroom en goed schakelen tussen specialistische en generieke voorzieningen).
- Voorkoming van recidive en verminderen van overlast voor de samenleving.
- Meer kennis bij professionals over het zorg- en veiligheidsdomein om het gebruik van het ter beschikking staande instrumentarium te verbeteren.
- Goede informatieoverdracht.

Op dit moment werkt de gemeente samen met veel partners aan het vergroten van veiligheid onder meer via verschillende actieprogramma's:



- *Veilig Thuis*: voor de aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld
- *Eerder Thuis*: actieprogramma (o)GGZ 2015 – 2018
- *Elke jongere telt*: Programma Rotterdamse Risicjongeren 2016-2020
- *Stok achter de deur*: aanpak jeugdoverlast en criminaliteit
- *Het wijkveiligheidsprogramma*: veiligheid in de lokale buitenruimte
- *Volharden, niet verslappen*: de aanpak van High Impact Crime (nog vast te stellen)

Daarnaast ontwikkelt de gemeente de aanpak Nazorg na detentie jeugd en volwassenen. Het regionale Actieprogramma forensische en intensieve zorg en de Aanpak verwarde personen brengt een aantal ontwikkelingen op het snijvlak van zorg en veiligheid met zich mee voor de periode 2016 - 2010. Naast deze ontwikkelingen vraagt de actualiteit om extra inzet voor de Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR), vanwege het grotere beroep op deze voorziening (zie paragraaf 4.4, specialistische Jeugdhulp). Met de actieprogramma's zet de gemeente zich in 2017 en 2018 in om resultaten te behalen die de verbinding tussen zorg en veiligheid verbeteren. De ambities op weg naar 2018 richten zich op de volgende punten:

- Een integrale verbinding van regionale en stedelijke netwerken
De gemeente werkt aan een integrale verbinding tussen de regionale en stedelijke netwerken gericht op veiligheid en het voorkomen van recidive (Jeugdbeschermingsplein, het Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en de wijkteams). Veel complexe casuïstiek wordt in de tweede lijn behandeld. Vaak wordt deze casuïstiek voorzien van drang- en dwangmaatregelen waardoor er effectiever kan worden gewerkt aan het herstel van veiligheid. Wanneer er voor langere tijd hulp- en ondersteuning nodig is, komt dit ook terecht bij het wijkteam. Om het uitgangspunt van één gezin, één plan en één regisseur beter te realiseren is een optimale samenwerking tussen deze bovenlokale ketens en het lokale veld en daarmee ook de wijkteams nodig. Dit geldt vooral voor specifieke doelgroepen, zoals beschreven in de hiervoor genoemde actieprogramma's. Eerst worden de acties vanuit deze programma's uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van de eerste evaluaties ontvangt de gemeenteraad medio 2017 een rapportage met analyse of aanvullende maatregelen op het gebied van preventie, toeleiding, curatie en/of de waakvlamfunctie nodig zijn.
- Wijkteams & veiligheid
Wijkteams bieden ondersteuning en hulpverlening in het vrijwillige kader en zijn de toegang tot specialistische hulp. Dat doen zij onder anderen samen met de hierboven beschreven partijen. Voor effectieve ondersteuning is het nodig dat wijkteammedewerkers meer kennis en kunde krijgen van het veiligheidsdomein en de competenties hebben om deze casuïstiek goed op te pakken. In elk wijkteam komt aandacht voor de verbinding van het veiligheidsdomein met de veiligheidsketen en voor veilig werken. Zo ontstaat er een directe lijn met lokale veiligheidsfunctionarissen zoals bijvoorbeeld de PGA-expert en de wijkagent. Ook wordt beleid ontwikkeld voor individuen en/of gezinnen die zorg mijden, waar een complexe hulpvraag speelt, en/of voor zware overlast zorgen in de buurt en/of crimineel gedrag vertonen. Onderdeel van deze doorontwikkeling betreft:
 - Een betere relatie en duidelijker rolverdeling tussen de wijkteams en het veiligheidsdomein (zoals de lokale veiligheidsfunctionarissen, de PGA-expert, de woonoverlastcoördinator, de expert wijkveiligheid, de wijkagent en Bureau Halt).



- Verbeteren afspraken over toegang tot hulp en ondersteuning die wordt geleverd vanuit Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en toegang tot Wmo voorzieningen voor slachtoffers van huiselijk geweld.
 - Heldere rol van de wijkteams bij bemoeizorg en bij nazorg na detentie of een Halt-traject.
 - Investeren in een betere gegevensuitwisseling tussen de wijkteams en de veiligheidsketen (politie, reclassering, jeugdbescherming, OM in het kader van ZSM+ en Veiligheids huis).
- Toegang & outreachende indicatiestelling voor niet-gebiedsgebonden doelgroepen
Rond de toegang tot hulp en ondersteuning zijn er voor specifieke doelgroepen extra afspraken nodig. Dat betreft Rotterdammers die:
 - nog in detentie of een kliniek verblijven;
 - op veel wisselende adressen in de stad logeren ('bankslapers').

Voor deze doelgroepen is het nodig afspraken te maken hoe zij vanuit een stedelijk loket worden ondersteund en toe geleid naar ondersteuning, hulp onderwijs of werk. Dit loket triageert en indiceert waar nodig. Ook wordt de mogelijkheid van een outreachende Wmo-intake onderzocht. Daarmee moet worden voorkomen, dat de doelgroep niet de benodigde ondersteuning ontvangt en/of dat problemen ontstaan bij terugkeer naar een zelfstandige woonruimte na een zorgopname of detentieperiode.

Maatregelen

- Verbeteren afspraken over toegang tot hulp en ondersteuning die wordt geleverd vanuit Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en toegang tot Wmo voorzieningen voor slachtoffers van huiselijk geweld.
- Evaluatie van de acties op het domein zorg en veiligheid. Medio 2017 ontvangt de gemeenteraad een rapportage met de analyse of aanvullende maatregelen op het gebied van preventie, toeleiding, curatie en/of de waakvlamfunctie nodig zijn.
- Versterken van kennis van het veiligheidsdomein bij medewerkers van het wijkteam via opleiding en scholing. Tevens investeren in samenwerkingsrelaties van het wijkteam met het veiligheidsdomein.
- Invoering stedelijke indicatiestelling voor niet-gebiedsgebonden doelgroepen in 2016 - 2017, waarbij de mogelijkheid van een outreachende intake wordt onderzocht.



4 Inkoopstrategie 2018

4.1 Een nieuwe inkoopperiode: 2018-2021

1 januari 2018 is het begin van een nieuwe contractperiode voor zorg, welzijn en jeugdhulp. Dit heeft invloed op de hulp en ondersteuning van circa 53.000 Rotterdammers en een complex en divers veld van meer dan honderd aanbieders. Inkopen is een middel om goede hulp en ondersteuning voor Rotterdammers te realiseren. En het is een middel om inhoudelijke verbeteringen in die hulp en ondersteuning te realiseren.

Een nieuwe inkoopperiode biedt de kans een integrale inkoop van zorg, welzijn en jeugdhulp te realiseren die de leefwereld van Rotterdammers centraal stelt. De gemeenteraad heeft deze ambitie op 4 juni 2015 vastgelegd in de motie 'Integrale aanbesteding zorg en welzijn' (15bb4678).

In dit hoofdstuk formuleert de gemeente een integrale inkoopstrategie, volgens deze motie. Dit gaat om een inkoopstrategie die in hoofdlijnen uit vier sporen bestaat:

1. Welzijn (nulde en eerstelijns): één integrale professionele welzijnsopdracht per gebied, populatiegebonden gefinancierd.
2. Wijkteams: een aparte opdracht voor de wijkteams vanuit de belangrijke positie die de wijkteams in het stelsel hebben en de fase van gezamenlijke ontwikkeling (aanbieders en gemeente) waarin zij zich bevinden.
3. Wmo-arrangementen (tweedelijns Wmo).
4. Specialistische jeugdhulp (tweedelijns jeugd: lokaal en regionaal).

Zowel de Wmo-arrangementen als de specialistische jeugdhulp vragen om keuzevrijheid voor de Rotterdammer, diversiteit aan aanbieders in de stad en een specialisatie in doelgroepen. Deze keuzevrijheid is wettelijk vastgelegd in de Wmo en de Jeugdwet. Door diversiteit in het aanbod van tweedelijnsvoorzieningen kan de Rotterdammer kiezen welke aanbieder het beste past bij zijn ondersteuningsvraag en zijn persoonlijke voorkeuren. Ook kan een Rotterdammer kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). Deze keuzevrijheid geeft een positieve prikkel om kwalitatief goede ondersteuning te leveren.

De integrale inkoop per 1 januari 2018 geeft de gelegenheid om de inkoopopdrachten scherper op elkaar te laten aansluiten en de samenwerking tussen organisaties te stimuleren. Het gaat daarbij om het verbinden van zorg en welzijn door de versterking van de welzijnsopdrachten om meer voor kwetsbare Rotterdammers te kunnen betekenen. Bijvoorbeeld door de Huizen van de Wijk te versterken of door te investeren op het levensdomein financiën. Maar het gaat om ook investeren in samenwerkingsverbanden tussen zorg en welzijn op gebiedsniveau.

Om een integrale aanpak van jeugd en volwassenen te realiseren, worden drie belangrijke bewegingen gemaakt. Ten eerste de invoering van resultaatgerichte bekostiging bij de specialistische jeugdhulp (een verantwoordelijkheid van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR), naar het voorbeeld van de Wmo-arrangementen. Hiermee ontstaat een



samenhangend geheel van hulp en ondersteuning in de tweedelijnszorg. Ten tweede gaat het om de ontwikkeling van gezinsarrangementen, waardoor organisaties integrale hulp en ondersteuning aan het gehele gezin kunnen bieden. En ten derde gaat het om realisatie van een doorlopende zorglijn van 18- naar 18+. Verder maakt de integrale inkoop per 2018 het mogelijk om de verschillende bestekken en contracten op een aantal belangrijke punten te harmoniseren. Denk bijvoorbeeld aan de te hanteren tarieven en het kwaliteitsbeleid.

Inkoopscenario's

Bij de keuze voor deze inkoopstrategie in vier sporen is een aantal alternatieve inkoopscenario's overwogen. De belangrijkste hiervan zijn:

- A. Een scenario waarbij welzijn en de wijkteams in een gezamenlijke opdracht gebiedsgericht (gebiedsindeling nader te bepalen) worden ingekocht met één aanbieder per gebied. Dit naast de inkoop van de tweedelijns Wmo en de tweedelijns specialistische jeugdhulp. Hier is om verschillende redenen nu niet voor gekozen:
 - De ontwikkel- en groeifase waarin de wijkteams zich bevinden. Grote wisselingen van aanbieders (met mogelijk gevolgen voor het personeel in de wijkteams) zijn te verwachten.
 - De wens om een goede verbinding en samenwerking te behouden met de tweedelijnsaanbieders.
 - De wens om te komen tot een gezamenlijke en over de gehele stad eenduidige uitvoering van de wijkteams.

- B. Een scenario waarbij welzijn, de wijkteams en grote delen van de 2e lijn samenkomen in één opdracht met één opdrachtnemer per gebied. Aanvullend op de redenen bij scenario A is hiervoor niet gekozen in verband met:
 - De grote gevolgen voor Rotterdammers en aanbieders die dit met zich mee zou brengen. Grote aantallen bestaande cliënten zullen moeten overstappen naar de betreffende in het gebied gegunde aanbieders. De kans bestaat dat aanbieders failliet zullen gaan.
 - De keuzevrijheid van Rotterdammers wordt zeer sterk beperkt.
 - Er zijn geen aanbieders die nu in deze breedte opereren. Dit betekent een verlies aan deskundigheid op verschillende deelgebieden. Er is geen tot weinig ruimte voor kleine aanbieders.

Wijziging aanbestedingswetgeving

Vanaf medio 2016 is er sprake van een wijziging van de regelgeving met betrekking tot aanbesteden zoals geregeld in de Aanbestedingswet. Dit is het gevolg van het van kracht worden van de Europese aanbestedingsrichtlijnen. Voor opdrachten in het sociale domein met een waarde van meer dan € 750.000,- moet transparantie en gelijkheid in acht worden genomen. Daarnaast is vastgelegd dat opdrachten vooraf gepubliceerd moeten worden, zodat iedere gegadigde, die geïnteresseerd is in een opdracht kan inschrijven. Voor de inkoop in relatie tot de decentralisatie AWBZ – Wmo en de transitie jeugdhulp per 1 januari 2015 en de herijking van het Nieuw Rotterdams Welzijn per 1 januari 2016 is eerder uitgegaan van onderhandse procedures (een voorbehouden opdracht zonder voorafgaande openbare publicatie; de zogenaamde zachte landing). Voor de komende inkoopperiode per 1 januari 2018 zal voor de verschillende onderdelen in principe sprake zijn van een openbare aanbesteding. Op sommige onderdelen blijft vanwege de aard van de voorziening of hulp en ondersteuning sprake van subsidiëring.



Looptijden

Een belangrijke waarde bij de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp is de focus op samenwerking en het bieden van een zekere rust en stabiliteit. In de eerste plaats aan de Rotterdammers, maar natuurlijk ook aan de medewerkers in de uitvoering zelf. Een inkoopprocedure geeft onzekerheid voor de gecontracteerde aanbieders. En wisselingen van aanbieders brengen transactiekosten met zich mee. Het is daarom wenselijk om langduriger contracten met aanbieders aan te gaan. Tegelijkertijd is het van belang dat de democratische sturing en controle goed wordt uitgeoefend. Dit vanuit de gedachte de gemeenteraad er tijdens zijn zittingsperiode eenmaal in de vier jaar kaderstellend en koersbepalend over moet kunnen beraadslagen. Dit naar het voorbeeld van andere kaderstellende plannen, zoals het Cultuurplan waarbij eens in de vier jaar besluitvorming plaatsvindt.

Voor de inkoop per 1 januari 2018 wordt voorgesteld om te kiezen voor een looptijd van 3 jaar voor de verschillende inkoopsporen (welzijn, wijkteams, Wmo-arrangementen) en dit tevens te adviseren aan de Gemeenschappelijke Regio voor de specialistische jeugdhulp. Daarbij horen minimaal een tweetal optie jaren. De startdatum voor de nieuwe inkoopperiode komt zo op een goed moment in de raadsperiode te liggen. Direct bij de start van de nieuwe raadsperiode kan worden gestart met de voorbereidingen voor de volgende inkoop, waarna het college van B&W en de gemeenteraad de benodigde tijd hebben om keuzes te maken. Een looptijd van vier jaar nu betekent dat de volgende gemeenteraad en het college van B&W pas geheel aan het einde van zijn en haar zittingstermijn wijzigingen kunnen aanbrengen in het stelsel van zorg en welzijn. Na de termijn van 2018 – 2021 kan worden overgegaan tot een vierjaarlijkse cyclus. De nieuwe raad kan daarbij overwegen of zij al dan niet de optie jaren wil benutten.

De looptijd voor de contracten voor specialistische jeugdhulp wordt bepaald door de leden van de regionale Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp (GR). De werkgroep inkoop GR heeft tot nu toe een voorkeur geuit voor een termijn van verbintenis van twee jaar of drie jaren, met twee keer een optiejaar daaraan toegevoegd. Een langere looptijd dan 3 jaar is voor jeugdhulp onwenselijk. De verwachting is namelijk dat de invoering van de resultaatgerichte financiering na enkele jaren weer bijstelling vergt.

	2018	2019	2020	2021	2022
welzijn	[blue shaded]			[green shaded]	[green shaded]
wijkteams	[blue shaded]			[green shaded]	[green shaded]
jeugdhulp	[blue shaded]		[blue shaded]	[green shaded]	[green shaded]
arrangementen	[blue shaded]			[green shaded]	[green shaded]

Maatregelen

- Integrale inkoop per 2018 in 4 sporen: welzijn, wijkteams, Wmo-arrangementen en specialistische jeugdhulp.
- Voor de inkoop per 1 januari 2018 uit te gaan van looptijden van 3 jaren met 2 optie jaren voor de verschillende inkoopsporen (welzijn, wijkteams, Wmo-arrangementen). Daarna wordt overgegaan op een vierjaarlijkse cyclus. De GR Jeugdhulp wordt geadviseerd hierbij aan te sluiten.



4.2 Welzijn

Het nieuwe welzijn zet in op het versterken van netwerken in de wijk. Welzijn zorgt ervoor dat bewoners - jong en oud - en organisaties in de wijk elkaar helpen om Rotterdammers ondersteuning te bieden in hun eigen wijk, anders dan een (individuele) maatwerkvoorziening. Met de herijking van het Nieuw Rotterdams Welzijn per 1 januari 2016 zijn grote stappen gezet om tot meer effectiviteit en vernieuwing in het welzijnswerk te komen.

Voor 2018 is het de uitdaging om de samenwerking tussen zorg en welzijn een volgende impuls te geven en te komen tot een goede ondersteuningsmix van algemene en maatwerkvoorzieningen. Daarvoor is het nodig om te investeren in preventie en laagdrempelige voorzieningen. Dit vermindert het beroep op professionele hulp en ondersteuning.

Voor de inkoopstrategie welzijn per 2018 vindt op basis hiervan een aanscherping plaats van de inkoop per 1 januari 2016. De hoofdstructuur van het Nieuw Rotterdams Welzijn blijft ongewijzigd. Er wordt ingezet op het sterker inhoudelijk richten van de prestatiebeschrijvingen en het vergroten van de sturing op resultaten. Daarbij ligt een gezamenlijke verbeteropgave (gemeente en aanbieders) voor een vereenvoudiging van de verantwoording. Het welzijnswerk in Rotterdam bestaat uit de volgende sporen:

1. Gebiedsopdrachten
2. Couleur locale
3. Stedelijk welzijn
4. Right to Challenge (RtC) & innovatie

In de inkoopstrategie NRW 2016 was: 'Wijkteams & VraagWijzers' ook een spoor. Deze onderdelen zijn nu te vinden in respectievelijk paragraaf 3.3 'Integrale toegang' en paragraaf 4.3 'Governance wijkteams'.

Ad 1 Gebiedsopdrachten

Het professionele welzijnswerk in de gebieden wordt in 2018 wederom gebiedsgericht ingekocht naar de gebiedsindeling van de huidige gebiedscommissies. Dit om goed maatwerk per gebied te kunnen leveren. Er is sprake van integrale opdrachten; dat wil zeggen welzijn voor jeugd en volwassenen in één opdrachtschrijving. Voor elk van 14 gebieden wordt een gebiedsanalyse gemaakt; een analyse per gebied met prioriteiten. Op basis daarvan worden de gevraagde prestaties/ resultaten geformuleerd. Uitgangspunten voor de gebiedsopdrachten zijn en blijven:

- Vraaggericht en nabij. De aanbieder kent het gebied, de infrastructuur en sleutelfiguren.
- Welzijn faciliteert relevante spelers in het wijknetwerk.
- Initiatiefrijk: altijd op zoek naar nieuwe oplossingen en allianties in het wijknetwerk.
- Vergroten van eigenaarschap bij bewoners: welzijn ondersteunt kortdurend en probeert de betrokkenheid van bewoners te vergroten. Het doel is om waar mogelijk bewoners de leiding te laten nemen. Welzijn heeft de rol van professionele achterwacht.
- Wederkerigheid, tenzij Rotterdammers doen (indien mogelijk) iets terug voor de ondersteuning die men ontvangt. Ervaringsdeskundigheid wordt zoveel mogelijk benut.
- Inzet op vroegsignalering, preventie en het zijn van een waakvlam in de wijk, zodat op termijn minder zware hulp en ondersteuning nodig is. Hiervoor moeten partijen in het wijknetwerk goed samenwerken.



Aanscherping gebiedsopdrachten

In de gebiedsopdrachten worden een aantal aanscherpingen doorgevoerd; prestaties die nog sterker gericht zijn op samenwerking in het wijknetwerk (met alle professionele en vrijwillige organisaties inclusief levensbeschouwelijke organisaties) en een stevigere verbinding tussen zorg en welzijn. Door de preventieve taken van welzijn (meer) te richten op het thema gezondheid kunnen gezondheidsproblemen en –risico's sneller en beter in een vroegtijdig stadium worden onderkend. Ook op thema's als financiën, vroegsignalering, opvoedsteun, activering, verbinding onderwijs - werk en taal kunnen nog stappen worden gezet, waardoor de noodzaak tot zwaardere hulp en ondersteuning in een later stadium kan worden verminderd.

Een belangrijk onderdeel van het welzijnswerk zijn de Huizen van de Wijk; de centrale plekken in de wijken die als knooppunt fungeren voor het organiseren van activiteiten. De Huizen van de Wijk zijn in principe onderdeel van de welzijnsopdrachten in de gebieden. Waar bewoners zelf de uitvoering ter hand hebben, is het Huis van de Wijk onderdeel van de Couleur locale (gesubsidieerd). De ambitie is om verder te investeren in de Huizen van de Wijk en te verbinden met laagdrempelige vormen van dagbesteding. Zie paragraaf 3.2 voor een nadere uitwerking.

Samenwerkingsverbanden

De welzijnsaanbieders hebben per 1 januari 2016 de opdracht gekregen om actief de samenwerking met het wijknetwerk te zoeken en programmering en groepsaanbod zoveel mogelijk te combineren in de gebieden. Welzijnspartijen zijn op dit moment bezig invulling en vorm te geven aan de op te richten coöperatieve samenwerkingsverbanden. Daarnaast geven zij ook vorm aan de opdracht het wijknetwerk te stimuleren en aan te jagen. Het is op dit moment nog te vroeg om zichtbare resultaten van deze ontwikkelingen te zien. In het kader van de doorontwikkeling is het vooral van belang de ontwikkeling van de samenwerking goed te monitoren en bij te sturen waar nodig. Aansluiting vanuit de 2^e lijn Wmo en specialistische jeugdhulp bij de samenwerkingsverbanden wordt geregeld via de inkoopopdrachten. De welzijnsaanbieder in het gebied is en blijft de regisseur van het samenwerkingsverband.

Ad 2 Couleur locale

Dit betreft de kleinere betekenisvolle partijen in het gebied voor sociale cohesie en ondersteuning van de kwetsbaren. Deze initiatieven draaien meestal op grote vrijwillige en minimale professionele inzet. Daarnaast gaat het om sociale ondernemers. Een aanbestedingsregime is voor deze initiatieven niet wenselijk. Het gaat om kleinschalige initiatieven die geworteld zijn in de wijk en het betreft veelal vrijwillige inzet. Deze initiatieven worden daarom gesubsidieerd. 5% van het gebiedsbudget is beschikbaar voor de Couleur locale. Voor 2018 wordt aanvullend geïnvesteerd in de Couleur locale. Zie paragraaf 3.2 'Versterking van de wijknetwerken'.

Ad 3 Stedelijk welzijn

Vanuit het stedelijk welzijn krijgen Rotterdammers ondersteuning op verschillende terreinen en doelgroepen, waar een gebiedsgerichte aanpak niet effectief of efficiënt is. Denk bijvoorbeeld aan het welzijnswerk voor doven en slechthorenden. Deze initiatieven worden gesubsidieerd. Onderdeel van stedelijk welzijn zijn daarnaast de ondersteuningsstructuur voor bewonersinitiatieven dat voortvloeit uit het beleidskader bewonersinitiatieven, de ondersteuningsstructuur voor vrijwilligers en mantelzorgers en het online matchingsinstrument voor vrijwillige inzet.

De opdracht voor de ondersteuningsstructuur voor vrijwilligers en mantelzorgers is per 1 januari 2016 verstrekt aan de Vrijwilligerscentrale Rotterdam en kent een looptijd van 2 jaar met twee keer een optie tot verlenging van één jaar. Het besluit over een eventuele verlenging van de



ondersteuningsstructuur van de voortgangsrapportage begin 2017. Gedurende de looptijd van het contract wordt gekeken naar de voortgang en wordt waar nodig bijgesteld. Ten aanzien van het Online matchingsinstrument voor vrijwillige inzet bent u onlangs geïnformeerd dat de opdracht is gegund aan Social Care Network bv per 1 mei 2016. De opdracht kent een looptijd van 2 jaar met twee keer een optie tot verlenging van één jaar. Gedurende de looptijd van het contract houdt de gemeente vinger aan de pols over de voortgang en is er ruimte voor bijsturing tijdens de contractperiode om goed te kunnen inspelen op eventuele veranderingen.

Ad 4 Right to Challenge (RtC) & innovatie

Right to Challenge biedt een buurt of wijk het recht om lokale voorzieningen en taken van de gemeente over te nemen, wanneer zij denken het zelf anders en beter kunnen organiseren. Het initiatief blijft dus bij de gemeenschap. 2016 en 2017 zijn experimenteerjaren voor Right to Challenge in de Rotterdamse context. Het doel van het experiment is om te kijken wat er bij het opstellen van een challenge komt kijken, welke processtappen men moet doorlopen en om inzicht te krijgen in de noodzakelijke/gewenste ondersteuningsbehoefte bij aanvragers.

Voor 2018 wordt de Right to Challenge vastgelegd in de overeenkomsten. Inkoop technisch gezien is het mogelijk om Right to Challenge onderdeel te laten zijn van de opdrachten, door een deel van de input / output in aanmerking te laten komen voor een challenge. Dit betekent dat een deel van de prestatie uit de opdracht kan worden gehaald en eveneens het daarbij behorende budget. Dit is mogelijk indien aan de voorkant heel transparant en duidelijk wordt gemaakt onder welke voorwaarden een aanvraag gehonoreerd zal worden, inclusief hoe bepaald wordt welke waarde de input / output in relatie tot de aanvraag heeft. De maximale opdrachtwaarde van de challenges zullen worden begrensd. Dit om te voorkomen dat de challenge leidt tot een wezenlijke wijziging van de opdracht. Het is juridisch en inkoop technisch niet haalbaar om een challenge op outcome / impact resultaten mogelijk te maken, omdat de kostprijs voor outcome / impact resultaten niet vooraf te berekenen is. Er kan daarom niet objectief en transparant aangetoond worden welk bedrag aan de challenge gekoppeld is.

Voor het onderdeel innovatie wordt verwezen naar paragraaf 3.2 van dit document.

Verdeelmodel

Om het welzijnsbudget over de 14 gebieden te verdelen is in 2015 een objectief verdeelmodel ontwikkeld. Inzet op basis van de sociale opgave in het gebied, gecombineerd met de verschillen in bevolkingssomvang en bevolkingssamenstelling (verhouding jeugd / ouderen), waren de leidende criteria bij de ontwikkeling van het model. Voor de periode 2016 – 2017 is gekozen voor een ingroeimodel. In 2018 wordt het werken met het verdeelmodel voortgezet. Voor de gebiedsbudgetten worden de effecten van het verdeelmodel saldoneutraal gematigd en wordt de budgetdaling per gebied gemaximeerd op 20 procent. Daarnaast wordt een basisbedrag ingebouwd.

Maatregelen

- Inkoopstrategie welzijn voor 2018 - 2021 op basis van de volgende sporen:
 1. Gebiedsopdrachten
 2. Couleur locale
 3. Stedelijk welzijn
- 2016 en 2017 zijn experimenteerjaren voor Right to Challenge. Per 1 januari 2018 wordt Right to Challenge onderdeel van de overeenkomsten in het domein van welzijn.
- Objectief verdeelmodel; voor de gebiedsbudgetten worden de effecten van het verdeelmodel saldoneutraal gematigd en wordt de budgetdaling per gebied gemaximeerd op 20 procent. Daarnaast wordt een basisbedrag ingebouwd.

4.3 Governance wijkteams

De wijkteams in Rotterdam zijn nu anderhalf jaar aan het werk en zijn nog in ontwikkeling. Dat geldt op verschillende terreinen: de ontwikkeling van de generalistische wijkteammedewerker, de ontwikkeling van aanvullende kennisgebieden, de samenwerking met partners in de wijk, etc.. Er is veel meer dan in de afgelopen jaren sprake van geïntegreerde teams en de duidelijke scheiding tussen jeugd en volwassenen die in het verleden bestond, is inmiddels sterk afgenomen. En de samenwerking van de wijkteams met samenwerkingspartners in de wijk is verbeterd. Tegelijkertijd blijft er nog genoeg te doen.

De afgelopen periode is samen met de betrokken aanbieders een intensief gesprek geweest over hoe de governance in de toekomst ingericht zou moeten worden. Aanleiding voor de discussie was de noodzaak tot meer eenduidige sturing, de huidige veelheid van partijen die mede invulling geven aan de wijkteams en de noodzaak tot inhoudelijke doorontwikkeling om de hulp voor Rotterdammers nog effectiever te maken.

De belangrijkste modellen die zijn bekeken, zijn:

- De vorming van een coöperatie (in verschillende varianten): een geformaliseerd samenwerkingsverband van organisaties die gezamenlijk verantwoordelijk is voor de organisatie van de wijkteams.
- Eén stedelijke aanbieder voor de uitvoering van de wijkteams.
- Meerdere aanbieders, gebiedsgericht ingedeeld.
- Het vormen van een publieke stichting; een stichting die dicht bij de gemeente staat en daarmee een verlengde arm van de overheid is.
- Een samenwerkingsmodel, waarbij de samenwerking tussen de partners een impuls krijgt en het wijkteampersoneel naar kennisgebied wordt ingekocht. De gemeente behoudt haar sturende en uitvoerende rol.



De volgende uitgangspunten zijn vervolgens leidend geweest bij het beoordelen van de verschillende modellen:

- Continuïteit inzet wijkteammedewerkers
- Samenwerking met de tweedelijnsaanbieders
- Mate van sturing
- Ruimte voor doorontwikkeling
- Invulling opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap

Ook is juridisch advies gevraagd om de haalbaarheid van de modellen te beoordelen en de consequenties te analyseren van de recente wijzigingen in de aanbestedingsregelgeving (o.a. publicatieplicht boven de € 750.000,-). Na een uitgebreide afweging kiest het college van B&W voor de governance op de wijkteams voor het samenwerkingsmodel. Belangrijkste afweging hierbij is dat dit model de beste mogelijkheden biedt voor het zoveel als mogelijk behouden van de wijkteams in de huidige samenstelling (continuïteit). Daarnaast staat een goede samenwerking tussen de netwerkpartners centraal. Partijen die gegund worden om medewerkers aan de wijkteams te leveren, worden gevraagd om gezamenlijk een coöperatief samenwerkingsverband op te richten. Het doel hiervan is om de aanbieders een grotere rol te geven in het vormgeven van de inhoudelijke doorontwikkeling van het wijkteam. In deze fase van de ontwikkeling van de wijkteams is dit van groot belang. Nader uit te werken is welke taken dit samenwerkingsverband zal moeten uitvoeren en hoe deze zich rol verhoudt tot de positie van de gemeente.

De andere modellen brengen grote structuurwijzigingen met zich mee, die de focus onterecht zou weghalen waar die hoort; bij de verbetering van de uitvoeringspraktijk. De gemeente blijft in het samenwerkingsmodel daarom op hoofdlijnen haar huidige rol (aansturing en gedeeltelijke bemensing van de wijkteams) houden. De inkoop van het wijkteampersoneel vindt plaats op basis van een indeling in kennisgebieden (generalismen en aanvullende kennisgebieden). Dit betreft een aanbesteding. Het aantal aanbieders dat capaciteit levert voor de wijkteams, wordt teruggebracht. De komende periode wordt bekeken met welk aantal. Aan het einde van de volgende inkoopperiode (en tijdens de volgende raadsperiode) wordt bekeken hoe de governance op de wijkteams verder moet ontwikkelen en definitief vorm moet krijgen. De contractering van het individueel maatschappelijk werk was tot op heden voor het merendeel van de fte's onderdeel van de welzijnsopdrachten in de gebieden. Dit is met een integrale inkoopdracht voor de wijkteams op basis van het netwerkmodel vanaf 2018 niet langer het geval.

Maatregelen

- Keuze voor het samenwerkingsmodel voor de governance op de wijkteams.
- Versterken samenwerking in het netwerk organisaties om rol bij inhoudelijke doorontwikkeling wijkteams te vergroten.



4.4 Specialistische jeugdhulp

Het jaar 2018 is het moment van invoering van een nieuwe manier van financieren voor de specialistische jeugdhulp. Deze verandering moet bijdragen aan betere hulp voor ouders en kind. Het gaat om:

- Het versterken van de eigen kracht van het kind en het gezin.
- Normaliseren en ontzorgen.
- Het vergroten van de samenwerking rond en met het gezin.
- Meer ruimte geven aan professionals om de juiste ondersteuning te bieden.

Bij de decentralisatie per 1 januari 2015 is ervoor gekozen om de productstructuur van de verschillende sectoren van jeugdhulp te handhaven. Dit is vooral gedaan om de aanbieders niet extra te belasten met een wijziging in de inkoop en bekostiging, die veel gevolgen voor de uitvoering heeft, terwijl ze toch al met een aantal flinke veranderingen te maken hadden.

De nieuwe aanbesteding en de eerste ervaringen bieden kansen om de manier waarop de specialistische jeugdhulp wordt bekostigd op een andere leest te schoeien. Daar is ook alle aanleiding toe. De huidige werkwijze heeft een flink aantal nadelen:

- Een woud van ruim 800 producten (niet gebruiksvriendelijk voor de lokale toegang).
- Verschillende bekostigingswijzen (DBC, producten, trajecten).
- Verschillen in tarieven bij vergelijkbare producten.
- Samenhangende en domein overstijgende hulp is lastig te realiseren.
- Onnodige administratieve lasten bij aanbieders en gemeente.
- De p x q bekostiging stimuleert het volmaken van het volume.
- Aanbieders hebben geen flexibiliteit bij het verlenen van hulp door de gedetailleerde productstructuur.

Regio

De inkoop van specialistische jeugdhulp valt voor het grootste deel onder de verantwoordelijkheid van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR). Dit betreft de zwaardere hulp waaronder ook alle intramurale hulp. Een ander deel wordt door Rotterdam zelf ingekocht: de basishulp, de extramurale hulp aan Jongeren met een beperking, de basis GGZ en hulp bij dyslexie (vanaf 2017). Binnen de GRJR zijn de volgende doelstellingen vastgesteld waaraan inkoop en bekostiging kunnen bijdragen:

1. Samenhangende hulp ook samenhangend inkopen. Dit bevordert integrale, domein overstijgende jeugdhulp.
2. Een bekostiging die ruimte laat aan aanbieders en professionals voor hoe zij de hulp vormgeven. Dit stimuleert innovatie en zorgt voor een efficiëntie besteding van middelen.
3. Focus op het maatschappelijk resultaat.
4. Een actieve samenwerking tussen de wijkteams en specialistische aanbieders.
5. Waar nodig op gezinsniveau samenhangende hulp vanuit de Wmo en de Jeugdwet.
6. Een efficiënte en effectieve manier van factureren, betalen en verantwoording.

De vijftien gemeenten in de regio Rijnmond werken samen aan de transformatie van de jeugd- en gezinshulp. Rotterdam werkt mee aan de Transformatieagenda die regionaal wordt opgesteld. Het Algemeen Bestuur van de GRJR heeft op 21 april 2016 besloten om resultaatgerichte bekostiging als



uitgangspunt te nemen bij de inkoop van de specialistische jeugdhulp per 1 januari 2018. Ontschotting, minder administratieve lasten en sturing op resultaten zijn de kernwoorden. Jeugd aanbieders leveren integrale hulp aan jeugdigen in de vorm van een arrangement: een ontschot budget voor in te zetten jeugdhulp voor een jeugdige. Er zijn twee opties overwogen bij de invoering van resultaatgerichte bekostiging:

1. Profielen: een indeling van de doelgroep in profielen (een clustering van veelvoorkomende hulpvragen en cliëntkenmerken). Een indeling van beperkt, midden en zwaar (intensiteiten) bepaalt de hoogte van het budget.
2. Leef-/resultaatgebieden: per leefgebied van de jeugdige (gezondheid, dagbesteding, opvoeding, etc...) wordt bepaald welke intensiteit aan hulp nodig is. Het budget is een optelsom van de leefgebieden.

Beide opties zijn uitgebreid besproken met de regiogemeenten en met aanbieders. Mede op basis van hun adviezen, alsmede het advies van Rotterdam, wordt een besluit door de regio voorbereid voor optie 2. Belangrijkste overwegingen hierbij zijn:

- Bij een inschatting in resultaatgebieden is meer maatwerk en flexibiliteit mogelijk. Dit is vooral een voordeel voor cliënten met gecombineerde problematiek. Bijvoorbeeld een verstandelijke beperking in combinatie met ouders met een probleem en een stoomis (geen enkel profiel past dan precies). Zo is er een duidelijke verbinding met het vraaganalyse-instrument van het wijkteam en het ondersteuningsplan dat hieruit voortvoeit.
- Met de invoering van resultaatgebieden voor de specialistische jeugdhulp wordt een goede aansluiting gemaakt met de Wmo-ondersteuning in Rotterdam. Met ingang van 2015 wordt in de Wmo (en in daarmee in de wijkteams) al gewerkt met resultaatgerichte financiering door middel van arrangementen.
- Een bezwaar bij de cliëntprofielen vanuit de aanbieders vond men de stigmatisering die van plaatsing in een profiel uit gaat en de focus op de problematiek.

Met het centraal zetten van het resultaat ontstaat ruimte voor de aanbieder en de professional. Aanbieder en instelling kunnen binnen deze ruimte, in overleg met het kind en zijn ouders/verzorgers, datgene inzetten waarvan zij denken dat het het beste bijdraagt aan het resultaat. Als prestatie-indicatoren voor het resultaat zullen cliënttevredenheid, uitval uit hulptrajecten en doelrealisatie worden gebruikt. Deze indicatoren zijn landelijk ontwikkeld waardoor toepassing door aanbieders tot zo min mogelijk administratieve lasten leidt.

De komende periode wordt benut om samen met instellingen een passend integraal aanbod te ontwikkelen. Een aanbod dat naadloos aansluit op het aanbod in de wijkteams, het voorliggend veld (om op- en afschaling te optimaliseren) en de toeleiding vanuit de huisarts. En dat ook rekening blijft houden met het specialistische behandelmatige karakter van sommige ondersteuning, voor crisishulp specifieke aandacht nodig is en het feit dat het voor een deel intramurale voorzieningen betreft. Daarbij is het voornemen om de hulp in eigen leefomgeving verder te versterken. Dit zal ook betekenen dat er budget zal worden verschoven van zware specialistische hulp in een residentiële setting naar ambulante hulp.



Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR)

JBRR is de gecertificeerde instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering in de regio Rotterdam Rijnmond. Met de komst van de Jeugdwet is de rol van het voormalige Bureau Jeugdzorg wezenlijk gewijzigd. Het landelijke beeld is dat dit zowel inhoudelijk als bedrijfsmatig een zeer grote opgave is. Inhoudelijk worden ouders betrokken bij de trajecten die vanuit het Jeugdbeschermingsplein of vanuit de jeugdreclassering worden ingezet. Er wordt gewerkt aan goede samenwerkingsafspraken tussen JBRR en de wijkteams. Voor het onderdeel bedrijfsvoering heeft het Algemeen Bestuur van de Regio in december 2015 opdracht gegeven te komen tot een organisatiescan bij JBRR. Dit onderzoek is uitgevoerd door Berenschot. Berenschot komt op basis van deze organisatiescan tot een aantal conclusies en constatering, waarvan onderstaand de belangrijkste zijn samengevat.

- De vraag naar specifieke producten (onder andere Crisis Interventie Team) is onverminderd hoog;
- Transformatie kost ook binnen JBRR tijd en vraagt om aanvullende investering in personeel;
- Als gevolg van de verschuiving van medewerkers vanuit het voormalige BJZ naar de wijkteams is veel kennis verloren gegaan en moet opnieuw kennis worden opgebouwd;
- JBRR wordt geconfronteerd met een hoog ziekteverzuim en een bijbehorende hoge werkdruk van medewerkers.

Vanwege het grotere beroep op dienstverlening vanuit JBRR wordt een aanvullend budget beschikbaar gesteld van € 1 mln. In september 2016 ontvangt de gemeenteraad een brief met een nadere uiteenzetting.

Maatregelen

- Invoering van resultaatgerichte financiering voor de specialistische jeugdhulp door de GRJR per 1 januari 2018. Voor wat betreft de sector J-LVB worden reeds per 2017 stappen genomen om hiertoe te komen.
- Opstellen van een regionale Transformatieagenda met de gemeenten in de regio.
- Beschikbaar stellen van € 1 miljoen voor JBRR vanwege het grotere beroep hierop.



4.5 Wmo-arrangementen

Om Rotterdammers betere en meer integrale ondersteuning te bieden is de transitie AWBZ – Wmo per 1 januari 2015 aangegrepen om een nieuwe resultaatgerichte vorm van inkoop en financiering in te voeren: de Wmo-arrangementen. Een arrangement is een ontschot budget voor de Rotterdammer ten behoeve van het behalen van de gevraagde resultaten bij de Rotterdamse cliënt. Eén zorgaanbieder is hoofverantwoordelijk voor de ondersteuning van een cliënt. Veel zorgaanbieders zijn tevreden over deze nieuwe manier van ontschot financieren en werken, maar er zijn ook een aantal doorontwikkelpunten.

Pakketindeling en bijzondere doelgroepen

De Wmo-ondersteuningsarrangementen zijn momenteel ingedeeld in vijf cliëntgroepen. Deze indeling is gekozen op basis van de ordening van het zorgveld. Dit maakt het mogelijk om voor iedere cliëntgroep deskundige aanbieders te contracteren. Deze indeling wordt dan ook gehandhaafd. Het betreft de cliëntgroepen:

- Ouderen en Somatiek
- Lichamelijk Beperkten
- Verstandelijk Beperkten
- (o)GGZ extramuraal
- (o)GGZ intramuraal

Naast een indeling in cliëntgroepen is er een aantal bijzondere doelgroepen. Het bieden van zorg en ondersteuning aan cliënten uit deze bijzondere doelgroepen vereist aanvullende expertise. De komende periode wordt deze indeling nog geëvalueerd. Te onderscheiden zijn:

- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) (pakket Lichamelijk Beperkten)
- Dak- en thuisloze jongeren (pakket (o)GGZ intra- en extramuraal)
- Dak- en thuisloze volwassenen (pakket (o)GGZ intra- en extramuraal)
- Slachtoffers van huiselijk geweld (pakket (o)GGZ intra- en extramuraal)
- Gezinnen met kinderen in de opvang (pakket (o)GGZ intra- en extramuraal)

Dagbesteding

Rotterdam heeft een ontwikkeling ingezet van de vorming van Huizen van de Wijk. Dit zijn centrale ontmoetingspunten in de wijk, waar collectieve voorzieningen aan zijn verbonden. In de Huizen van de Wijk werken zorg en welzijn met elkaar samen. Huizen van de Wijk en andere inlooplocaties zijn de plekken waar open inloop en collectief aanbod voor (kwetsbare) bewoners worden georganiseerd. Zie hiervoor paragraaf 3.2 'Versterking van de wijknetwerken'.

Een gedeelte van de cliënten met geïndiceerde dagbesteding kan worden verbonden met het welzijnswerk. Het betreft lichtere ondersteuning, die ook algemeen toegankelijk kan worden ingericht. Daarnaast is er een grote potentiële doelgroep van kwetsbare burgers die van een dergelijke voorziening gebruik kan maken. Er hoeven minder indicaties te worden gesteld voor een maatwerkvoorziening en er kunnen meer bewoners terecht in een algemene voorziening. Tegelijkertijd is een belangrijk gedeelte van de dagbesteding ook daadwerkelijk een voorziening voor cliënten met zwaardere problematiek. Menging met andere doelgroepen is dan niet mogelijk, toezicht op de locatie moet goed zijn georganiseerd en er ligt een belangrijke relatie met de professionele



ondersteuning vanuit de andere resultaatgebieden in de andere arrangementen. Dagbesteding blijft voor deze doelgroepen dan ook onderdeel van de Wmo-arrangementen.

Nieuwe jurisprudentie

Op 18 mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep uitspraak gedaan in verschillende huishoudelijke hulp zaken, waaronder één van Rotterdam onder de oude Wmo. Rotterdam blijft werken zonder urenberekeningen, maar gaat duidelijk maken bij welke huishoudelijke werkzaamheden (aanvullend) ondersteuning geboden kan worden en met welke doelen. Daarnaast worden de afspraken die cliënt en zorgaanbieder met elkaar maken (het leveringsplan), onderdeel van de beschikking. De komende periode vindt in samenwerking met de zorgaanbieders en de Brede Raad 010 een nadere uitwerking plaats.

Doorstroming en huisvesting

Dakloze Rotterdammers of thuisloze jongeren belanden vaak in de nachtopvang, de vrouwenopvang of in een opvang voor gezinnen. Dit zijn beschikbaarheidsvoorzieningen; de gemeente zorgt voor een vangnet zonder dat er een indicatie nodig is. De gemiddelde verblijfsduur in deze voorzieningen is veel te lang. In de komende maanden wordt onderzoek gedaan naar hoe de doorstroming vanuit de nachtopvang naar een Wmo-ondersteuningsarrangement verbeterd kan worden en welke maatregelen helpen om dit te bevorderen. Huisvesting voor kwetsbare Rotterdammers is daarbij een knelpunt, dat in samenwerking met de corporaties en de zorgaanbieders (vertegenwoordigd in het platform Huisvesting Bijzondere Doelgroepen) moet worden opgelost.

Daarnaast wordt nu gedacht aan de invoering van een startarrangement op basis waarvan de zorgaanbieder snel kan starten met de begeleiding, de vraagverheldering en de huisvesting. In de tussentijd wordt de aanvraagprocedure voor een reguliere maatwerkvoorziening doorlopen.

Aanpassing vergoeding voor kapitaallasten

Bij het bouwen van de Wmo-arrangementen zijn er voor wat betreft de kosten van huisvesting aannames gemaakt met betrekking tot de kapitaallasten. Uit onderzoek van bureau AEF is gebleken dat deze kosten te laag zijn ingeschat. In 2015 en 2016 is er nog sprake van overgangsmaatregelen, waardoor instellingen uitkomen met de beschikbare vergoeding. Vanaf 2017 wordt de vergoeding voor kapitaallasten hoger vastgesteld.

Toezicht

Op verschillende locaties in de stad wonen Rotterdammers met (o)GGZ-problematiek bij elkaar, betalen zelf de huur en ontvangen ambulante ondersteuning. Op deze locaties is het belangrijk dat er voldoende begeleiding en toezicht op de locatie aanwezig is. Zonder dit toezicht is de stap van intramurale naar extramurale ondersteuning te groot. Ook is het belangrijk om de afspraken over het reilen en zeilen van de locatie en haar bewoners in relatie tot de buurt goed waar te kunnen maken. In het kader van de doorontwikkeling 2018 wordt 'toezicht' (zo mogelijk via een groeimodel al vanaf 2017) in de arrangementen meegenomen voor de (o)GGZ doelgroep.

Vermindering aantal budgetmogelijkheden

Een arrangement is een ontschot budget voor de zorgaanbieder ten behoeve van het behalen van de gevraagde resultaten bij de Rotterdamse cliënt. De invoering van de Wmo-arrangementen heeft het aantal budgetmogelijkheden bij de extramurale ondersteuning flink verminderd. Om de overzichtelijkheid van de arrangementen te verbeteren, zal het aantal budgetmogelijkheden verder worden verminderd, met name nu bij de intramurale ondersteuning.



Eigen bijdrage

Landelijk is er op dit moment veel aandacht voor de inning van de eigen bijdrage en de inkomenseffecten op sommige cliënten. Dit is deels het gevolg van Rijksbeleid (WTCG / CER) en deels het gevolg van de manier waarop gemeenten de kosten van voorzieningen berekenen (reële versus fictieve kostprijs).

Rotterdam wil verder onderzoek doen naar de mogelijke ongewenste effecten van de transitie op de hoogte van de eigen bijdrage, in combinatie met de (bij)sturingsmogelijkheden vanuit de gemeente hierop. Het onderzoek brengt in kaart voor welke (doel)groepen het probleem bestaat, hoe groot het probleem is en welke mogelijkheden er zijn om indien nodig zo gericht als mogelijk bij te sturen.

De onderzoeksresultaten zijn in het najaar van 2016 beschikbaar. Op basis van dit onderzoek zal het college van B&W een afweging maken om indien noodzakelijk in Rotterdam aanpassingen te maken aan de eigen bijdrage, inclusief een afweging welke maatregelen hiervoor geschikt zijn.

Integraal en cliëntgericht doelgroepenvervoer

Per 2015 vallen verschillende nieuwe vormen van doelgroepenvervoer onder de gemeentelijke taak, waaronder Wmo-vervoer (oftewel vervoer van en naar de dagbesteding) en vervoer naar jeugdhulp. Op dit moment zitten er nog schotten tussen het vervoer van de verschillende doelgroepen. De meeste vormen van vervoer zijn geregeld met 'losse' contracten. De toegenomen verantwoordelijkheden van de gemeente Rotterdam sinds 1 januari 2015 (decentralisaties) biedt de mogelijkheid om verschillende vormen van (doelgroepen)vervoer meer integraal te organiseren.

De inkoop van toekomstig doelgroepenvervoer in Rotterdam voor de periode 2017 – 2024 verloopt via een zogenaamde concurrentiegerichte dialoog en bevindt zich momenteel in de dialoofase. Doel is te komen tot een vorm van doelgroepenvervoer die zo goed als mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van de Rotterdammers met een mobiliteitsbeperking tegen een eerlijke prijs.

Op dit moment vormt het vervoer van en naar de dagbesteding onderdeel van de inkoop van Wmo-arrangementen. Er wordt in de 2^e helft van 2016 een definitieve weging gemaakt hoe dit in de nieuwe inkoopperiode te organiseren.

Maatregelen

- Ontwikkeling Huizen van de Wijk-plus en verbinding met de dagbesteding.
- Aanpassing van de werkwijze op basis van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.
- Bevorderen van de doorstroom vanuit de opvang naar een Wmo-arrangement bijvoorbeeld door startarrangementen.
- Bijstelling van vergoeding van kapitaallasten.
- 'Toezicht' inbouwen in (o)GGZ-arrangementen ter bevordering van een naadloze overgang in begeleidingsintensiteit vanuit een intramurale situatie naar zelfstandig wonen.
- Versimpeling van de arrangementen door vermindering aantal budgetmogelijkheden.
- Onderzoek naar inkomenseffecten eigen bijdrage en sturingsmogelijkheden gemeente. Eind 2016 gereed.
- Inkooptraject voor integraal en cliëntgericht doelgroepenvervoer voor de periode 2017 - 2024. In de 2e helft van 2016 wordt een definitieve weging gemaakt hoe het vervoer van en naar de dagbesteding wordt georganiseerd.



4.6 Gezinsarrangementen

Een gezinsarrangement is een middel. Een middel om ervoor te zorgen dat bij samenloop van problematiek van kind(eren) en ouder(s) de hulp en ondersteuning integraal kan plaatsvinden. Niet alleen vanuit het uitgangspunt van één gezin, één plan, maar ook één budget voor de te bieden hulp.

Het eerste gezinsarrangement is reeds ontwikkeld voor de doelgroep gezinnen met kinderen in de opvang. Vanaf 2018 worden aanvullende gezinsarrangementen ontwikkeld voor situaties waarin jeugdhulp en ondersteuning vanuit de Wmo bij elkaar komen in één gezin.

Resultaatgebied Opvoeding & arrangementen voor multi-probleemgezinnen

De verdere ontwikkeling van gezinsarrangementen betekent in ieder geval dat 'niet specialistische opvoedhulp' als extra resultaatgebied wordt toegevoegd aan de Wmo-arrangementen voor de cliëntgroepen (o)GGZ en VB. Hierdoor wordt het mogelijk om ook vanuit de Wmo ouders in een gezinssituatie te ondersteunen bij het opvoeden van hun kinderen. Een andere doelgroep waar speciale arrangementen voor worden ingekocht is de doelgroep 'multi-probleemgezinnen'.

Maatregelen

- Na ontwikkeling arrangementen voor gezinnen met kinderen in de opvang ontwikkelen aanvullende gezinsarrangementen.
- Per 2018: extra resultaatgebied 'opvoeding' ter bevordering van de integrale aanpak van gezinsproblematiek. Tevens inkoop speciale arrangementen voor 'multi-probleemgezinnen'.

4.7 Doorlopende zorglijn 18- naar 18+

Wanneer een jongere 18 jaar wordt en hij krijgt hulp en misschien ook behandeling, wordt hij als gevolg van een wijziging in wettelijke kaders geconfronteerd met allerlei veranderingen. In de doorontwikkeling van het stelsel voor zorg, welzijn en jeugdhulp worden maatregelen genomen om de overgang van Jeugdwet naar Wmo naadloos te laten verlopen en de overgang naar de Wet Langdurige Zorg of de Zorgverzekeringswet beter te laten verlopen.

In de inkoop van jeugdhulp wordt de verplichting opgenomen dat aanbieders ruim van tevoren, in overleg met de jongere, gaan voorsorteren op de zorg en ondersteuning die de jongere als volwassene nodig blijft / gaat hebben, zodat er sprake is van een geleidelijke overgang. Wanneer de aanbieder van jeugdhulp geen contract heeft of subsidie ontvangt voor de ondersteuning, zorg en/of behandeling voor volwassen cliënten, zoekt deze samen met de jongere naar een geschikte aanbieder en zorgt voor een warme overdracht.

Daarnaast wordt een maatregel uit het programma Elke Jongere Telt uitgevoerd. Voor elke jongere die hulp krijgt, wordt de noodzakelijke hulp na het 18de levensjaar in het Toekomstplan opgenomen. Dit maakt een nieuwe intake overbodig en leidt tot een naadloze overgang tussen jeugdhulp en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De aanbieder van jeugdhulp krijgt de verplichting om samen met de jongere een toekomstplan op te stellen. Dit plan wordt voor zijn of haar 16,5e jaar opgesteld



en verzekert dat de hulp en ondersteuning ook na het 18e jaar doorloopt, inclusief zaken als huisvesting, zorgverzekering, inkomsten en uitgaven, en de noodzakelijke ondersteuning vanuit de Wmo (of Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet). Dit betekent dat het Toekomstplan in ieder geval moet voldoen als ondersteuningsplan ten behoeve van de indicatie voor een Wmo-arrangement. Wanneer het in het belang is van een jongere komt hij al voor zijn 18e verjaardag in aanmerking voor een Wmo-arrangement.

Naast een goede aansluiting tussen de Jeugdwet en de Wmo in Rotterdam is het voor de regionaal ingekochte jeugdhulp belangrijk dat deze goed aansluit op de Wmo-ondersteuning in de regiogemeenten. De benodigde randvoorwaarden worden hiervoor met de inkoop geregeld.

Maatregelen

- Tijdig voorsorteren door jeugdhulpaanbieder op de benodigde ondersteuning als een jongere 18 is.
- Afspraken zorgverzekeraars bij overgang 18- / 18+.
- Verplichte warme overdracht indien een nieuwe aanbieder moet worden gekozen.
- Implementatie van het Toekomstplan uit het actieprogramma Elke Jongere Telt.
- Voorwaarden scheppen voor een betere aansluiting van de gespecialiseerde jeugdhulp op de Wmo-ondersteuning in de regiogemeenten.
- Betere aansluiting van tweedelijns zorgaanbieders op de wijkteams ter bevordering van het afschalen van hulp en ondersteuning.



4.8 Inkoop, kwaliteitsbeleid & tarieven

- **Zachte landing**

Een aanbesteding geeft ruimte voor nieuwe aanbieders, maar levert ook onzekerheid op voor bestaande aanbieders. Om te voorkomen dat verliezende 2^e lijns aanbieders hun cliënten moeten overdragen aan een nieuwe aanbieder, bekijkt Rotterdam de mogelijkheden om deze aanbieders een 'leeglopend' contract te geven voor bestaande cliënten en niet voor nieuwe cliënten. Hierdoor ontstaat een meer vloeiende overgang van de oude naar de nieuwe situatie.

- **Geen eredivisiemodel**

In de inkoopstrategie voor de transitie AWBZ – Wmo is aangekondigd, dat de gemeente in de volgende inkoopperiode zou willen overgaan tot een zogenaamd eredivisiemodel. Het idee achter dit model was dat (de mogelijkheid van) nieuwe toetreding (en uittreding) van aanbieders plaatsvindt op vastgestelde momenten door middel van een beoordeling van de prestaties van de aanbieders. De slechtst presterende aanbieders gaan in de nacompetitie met nieuwe inschrijvingen. Met de aanpassing van de aanbestedingsregelgeving medio 2016 voldoet het eredivisiemodel niet langer aan de wettelijke vereisten. Bovendien vraagt een dergelijk systeem in de praktijk teveel van de registratie en beoordeling van de prestaties van aanbieders.

- **Bekostiging**

Voor de vier inkoopsporen binnen de doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp wordt per spoor een mix van bekostigingswijzen gehanteerd. Per inkoopspoor wordt gekeken naar de beste vorm. Het gaat om de volgende driedeling (zie ook de uitgangspuntennotitie):

- Bekostiging per gebied voor welzijn en een (virtueel) normbudget voor het wijkteam voor de doorverwijzing naar de tweede lijn.
- Resultaatgerichte, cliëntvolgende financiering voor ambulante hulp en een belangrijk deel van de residentiële hulp, (waar mogelijk) vormgegeven in arrangementen.
- Financiering met enerzijds oog voor de noodzaak tot instandhouding van intramurale/residentiële voorzieningen en anderzijds de goede prikkels voor doorstroming van cliënten.

- **Integraal kwaliteitsbeleid**

De wettelijke kaders voor jeugd en volwassenen zijn verschillend. Tegelijkertijd zijn er vele onderwerpen waar instellingen en professionals in beide domeinen mee te maken hebben (certificering en brevetteering, cliëntondersteuning, vertrouwenspersonen, Verklaring omtrent Gedrag, enzovoorts). Om integrale basishulp aan cliënten te kunnen bieden, is het belangrijk dat zij vanuit een gemeenschappelijk kwaliteitskader te werk kunnen gaan.

Er wordt hiertoe een integraal kwaliteitsbeleid volwassenen en jeugd ontwikkeld. Dit is eind 2016 gereed. Naast de gemeenschappelijkheid is er in het kwaliteitskader ook aandacht voor de specifieke eisen van beide doelgroepen, mede gelet op de wettelijke eisen. Het integrale kwaliteitskader wordt vertaald in de kwaliteitseisen die in de bestekken voor de inkoop van 2018 en verder worden opgenomen.

- **Een standaard voor goed werkgeverschap**

Nu de decentralisaties achter de rug zijn, grijpt de gemeente de doorontwikkeling aan om de verschillende afspraken uit de Gouden Standaard te borgen in de bestekken en de contracten voor 2018 in een standaard voor goed werkgeverschap. Een verdere uitwerking hiervan komt terug in het integrale kwaliteitsbeleid. De Gouden Standaard was een set afspraken tussen de gemeente Rotterdam, zorgaanbieders in Rotterdam en de vakbonden om de consequenties



voor cliënten, personeel en werkgelegenheid, om de transitie AWBZ – Wmo vanuit het perspectief van werkgelegenheid en werkgeverschap in goede banen te leiden. Met ruim vijftig gecontracteerde aanbieders van Wmo-zorg en de vakbonden heeft de gemeente in de Gouden Standaard afspraken gemaakt over gezamenlijke inspanningen om in deze transitie zoveel mogelijk medewerkers voor de sector te behouden en werkloosheid te voorkomen.

- **Normering topinkomens**

Op grond van eerder door de gemeenteraad aangenomen moties worden sinds 2015 de topinkomens bij de door ons gecontracteerde en gesubsidieerde zorgaanbieders gepubliceerd op de gemeentelijke website. Een topinkomen is in Rotterdam een inkomen dat meer bedraagt dan het salaris van een minister. Vanaf dit jaar wordt ook de vergoeding die zorgaanbieders ontvangen op grond van het contract, gekort als er sprake is van een overschrijding van deze norm. Hierbij wordt wel gekeken naar de verhouding tussen de opbrengsten die de zorgaanbieder op grond van het contract ontvangt in relatie tot de totale opbrengsten van de organisatie. Ditzelfde gebeurt bij de aanwezigheid van topinkomens bij door ons gecontracteerde welzijnsorganisaties. Daarnaast wordt bij de subsidieverlening rekening gehouden met de aanwezigheid van topinkomens. Eind 2016 zullen de werkwijze en resultaten worden geëvalueerd en wordt de evaluatie, alsmede de uiteindelijk gekorte bedragen met de gemeenteraad, gedeeld. De uitkomsten van de evaluatie worden meegenomen in de inkoop voor de periode 2018 – 2021.

- **Uitgangspunten tarieven**

De opbouw van tarieven en daarmee de financiering van zorg, welzijn en jeugdhulp in Rotterdam is een belangrijke sturingsmiddel voor de gemeente. Goede tarieven geven ruimte aan kwaliteit van zorg, een effectief gebruik van middelen en ruimte voor innovatie. En de tarieven bepalen voor een belangrijk deel de ruimte van aanbieders voor goed werkgeverschap en de daarmee samenhangende gevolgen voor dit deel van de arbeidsmarkt.

In de uitgangspuntennotitie doorontwikkeling zorg, welzijn en jeugdhulp 2018 wordt bij het thema integrale inkoop onder andere normatieve opbouw van tarieven genoemd. Dit wil zeggen: de berekening van tarieven op basis van een aantal vooraf gestelde uitgangspunten, die gelijk luiden voor zowel welzijn, zorg als jeugdhulp in Rotterdam. Op dit moment bestaan er nog verschillen in de tariefopbouw tussen verschillende delen van de sector van zorg, welzijn en jeugdhulp. Rotterdam heeft de ontwikkeling van normatieve tarieven reeds ingezet per 1 januari 2015.

De tarieven worden gebruikt om bij welzijn te komen tot beredeneerde totaalbudgetten voor de gebiedsopdrachten en bij jeugdhulp en Wmo-ondersteuningsarrangementen om te komen tot weekbudgetten voor tweedelijns hulp en ondersteuning. De tarieven worden tevens gebruikt voor berekening van de kostprijs van een wijkteammedewerker.

Het voorstel is om onderstaande uitgangspunten voor de opbouw van tarieven te hanteren:

1. **De tarieven worden gebaseerd op de relevante cao waarbij uit wordt gegaan van inschaling die past bij functie en een passende opbouw van het personeelsbestand.**

Bij de totstandkoming van de tarieven voor zorg, welzijn en jeugdhulp zijn verschillende cao's van toepassing. De vigerende cao ten tijde van de voorbereiding van de inkoop van de ondersteuning wordt als basis genomen. Voor de verschillende vormen van ondersteuning wordt op basis van (landelijke) benchmarkgegevens gekeken welke functie-inschaling



passend is (dit kan een combinatie zijn). Vervolgens wordt een passende aanname gehanteerd voor de verdeling van medewerkers over de treden binnen een functieschaal. Daarnaast is er rekening gehouden met vakantiegeld, eindejaarsuitkering en werkgeverslasten.

2. Bij de totstandkoming van de tarieven wordt ruimte geboden voor kwaliteit en innovatie.

De wijze waarop Rotterdam de integrale ondersteuningsarrangementen financiert, biedt zorg- en welzijnaanbieders op zichzelf al ruimte om tot andere, innovatie invulling en organisatie van de ondersteuning te komen. Aanvullend hierop ondersteunt de gemeente kwaliteit en innovatie door, afhankelijk van het soort ondersteuning, rekening te houden met de volgende zaken:

- Scholing.
- Eventuele opslagen voor (staf)medewerkers die direct medewerkers ondersteunen of coachen bij de uitvoering van de ondersteuning of het bevorderen van verdere innovatie (denk bijvoorbeeld aan een gedragsdeskundige). Hierbij kan sprake zijn van een tijdelijke opslag of een opslag die tijdens de looptijd van de opdracht varieert.

3. Normering van de overhead en de inzetbaarheid van het personeel.

Bij de berekening van de tarieven moet rekening gehouden worden met kosten voor overhead, inzetbaarheid van personeel en bijvoorbeeld kosten voor vervanging bij ziekteverzuim. Vanuit de insteek dat het budget zoveel mogelijk ten goede komt aan hulp en ondersteuning aan Rotterdammers, wordt voor deze zaken uitgegaan van een normatief percentage bij de totstandkoming van de tarieven. Bij de bepaling van dit percentage wordt gebruik gemaakt van (landelijke) benchmarkgegevens. Voor de overhead wordt o.a. gekeken naar de benchmark, die per sector is gemaakt. Vervolgens wordt bekeken wat vanuit Rotterdams perspectief reële doelstellingen zijn. Dit geeft zorgaanbieders een prikkel om het ziekteverzuim terug te brengen en de bedrijfsvoering op orde te brengen of te houden.

4. Er wordt een realistische overgangperiode gehanteerd waar dat nodig is.

De Wmo-ondersteuningsarrangementen gaan al langer uit van normatief opgebouwde tarieven en budgetten dan bij welzijn en jeugdhulp. Aanbieders krijgen, waar nodig, ruimte om toe te werken naar de beoogde situatie. Hiermee wordt ongewenste mobiliteit en effecten op de arbeidsmarkt tegengegaan en goed werkgeverschap gefaciliteerd.

5. Ruimte voor indexatie

Bij een meerjarige overeenkomst wordt aangegeven hoe de gemeente omgaat met indexatie van tarieven tijdens de looptijd van deze overeenkomst. Zo is voor aanbieders helder hoe de gemeente omgaat met hernieuwde afspraken tussen werkgevers en werknemers en de ontwikkeling van de inflatie.

Met bovenstaande uitgangspunten sluit de gemeente aan bij de code Verantwoordelijk marktgedrag thuisondersteuning, die Rotterdam op 31 augustus 2015 heeft ondertekend. Daarnaast loopt de



gemeente hiermee vooruit op regelgeving die bij de rijksoverheid in ontwikkeling is. Er vindt op dit moment – medio 2016 - besluitvorming plaats over een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) voor inkoop van ondersteuning op grond van de Wmo. Zoals het er nu naar uitziet verplicht deze toekomstige AMvB gemeenten om een inkoopplan vast te stellen, waaronder de uitgangspunten voor de vaststelling voor de tarieven voor welzijn en zorg. Rotterdam voorziet hierin door dit doorontwikkelplan en het daaraan gekoppelde raadsbesluit.

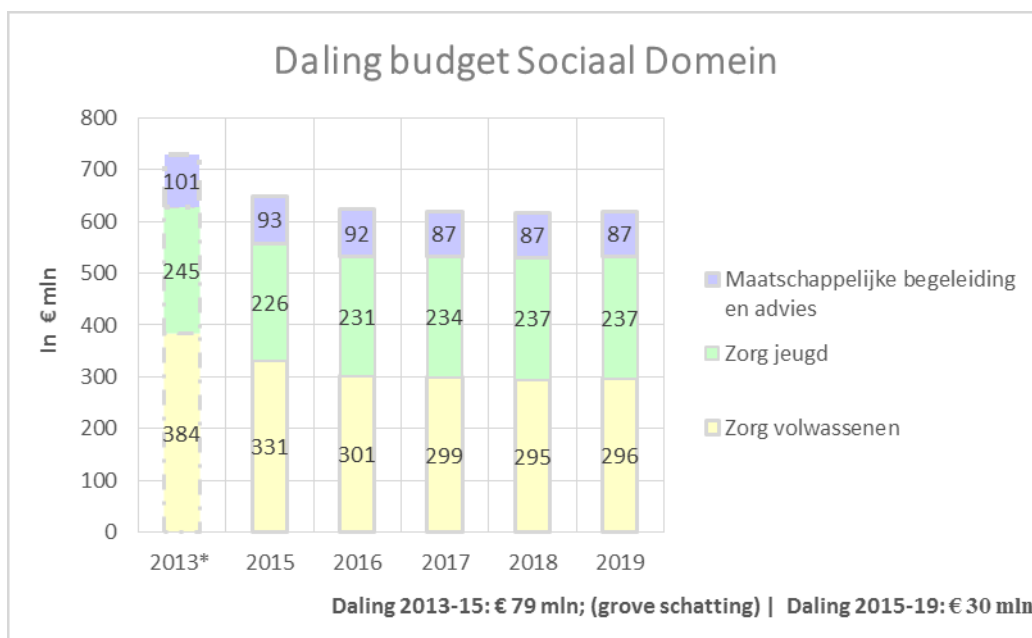
Maatregelen

- Ontwikkeling integraal Kwaliteitsbeleid. Gereed eind 2016.
- Borging afspraken Gouden Standaard in de inkoop voor 2018 door middel van een standaard voor 'goed werkgeverschap'. Uitwerking vindt plaats in het integraal Kwaliteitsbeleid.
- Invoering normatieve tarieven voor welzijn, zorg & jeugdhulp op basis van 5 uitgangspunten.

4.9 Financiën

De doorontwikkeling van zorg, welzijn en jeugdhulp naar 2018 dient te worden gerealiseerd in een context van dalende budgetten. Aan de doorontwikkeling zelf zit geen extra financiële taakstelling, maar de budgetten voor het stelsel zorg en welzijn nemen af in de periode 2015-2019. Deels komt dit door kortingen vanuit het rijk, deels door nadelige uitkomsten van landelijke verdeelmodellen en ook door ingeboekte bezuinigingen voor deze collegeperiode (€ 5 miljoen op welzijn en € 5 miljoen op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen). De totale daling bedraagt € 30 miljoen, waarvan €26 miljoen in het jaar 2016. Over de exacte cijfers van de meicirculaire 2016 vindt nog overleg plaats met het rijk.

In onderstaande tabel staan de gegevens zoals die bekend zijn in juni 2016:



Het eerste jaar gemeentelijke uitvoering van de Wmo en Jeugdwet ligt nu achter ons. Er is veel werk verzet, maar het nieuwe stelsel moet zich nog verder 'zetten'. Dat is ook de reden voor de doelstellingen van dit doorontwikkelplan. Vanuit financieel perspectief is er nog sprake van onzekerheden in de inkomsten (verdeelmodellen van rijksbudget) en uitgaven (kosten van arrangementen na herindicatie van overgangsrecht en de ontwikkeling in aantallen en zorgzwaarte). In 2015 is het Wmo-budget niet volledig uitgegeven om verschillende redenen. Voor de komende jaren ziet de financiële situatie er echter anders uit. Om die reden is de bestemmingsreserve van groot belang.

Voor de voorgestelde kanteling van het stelsel is een verschuiving van budget nodig. De investeringen in het wijknetwerk en de eerstelijns ondersteuning zijn noodzakelijk om de besparing op de duurdere tweedelijnszorg te realiseren. Het is nodig te monitoren of de investering het gewenste effect heeft. De gemeenteraad wordt via de bestuursrapportages en de Uitvoeringsmonitor geïnformeerd over het verloop van de budgetten en het gebruik van ondersteuning en zorg. De inhoudelijke keuzes met financiële consequenties uit dit doorontwikkelplan worden in 2017 en 2018 en verder financieel in de begroting(en) verwerkt.



De maatregelen die in het doorontwikkelplan worden voorgesteld leiden tot de volgende extra intensiveringen:

Intensiveringen doorontwikkeling		Wmo			Jeugd			Totaal		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
a)	Dagbesteding & huizen van de wijk	0,0	1,0	1,0				0,0	1,0	1,0
b)	Resultaatgebied financiën	0,0	1,0	1,0				0,0	1,0	1,0
c)	Couleur locale	0,0	0,5	0,5				0,0	0,5	0,5
d)	Schoolmaatschappelijk werk				0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
e)	Kinderopvang op sociaal-medische indicatie				0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
f)	CDT				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
g)	JBRR				1,0	1,0		1,0	1,0	0,0
h)	CJG/TOP				0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
	Totaal	0,0	2,5	2,5	2,5	2,5	1,5	2,5	5,0	4,0

4.10 Randvoorwaarden

Een integrale verordening

De komende periode worden de verschillende verordeningen, die relatie hebben met de doorontwikkeling 2018, bijgesteld. Dit als gevolg van onder meer wijzigingen in de inkoop van de tweede lijn. Gelet op het werken in integrale wijkteams én de ambities voor integraliteit en samenhang in de inkoop 2018 werkt de gemeente toe naar één integrale verordening voor de Wmo en Jeugdwet. Dit betekent dat verschillende termen op gelijke wijze in de Verordening gedefinieerd zullen moeten worden. In deze ene Verordening zullen wel verschillende onderdelen te definiëren zijn:

- Bepalingen die voor beide wetten van toepassing zijn of van toepassing verklaard kunnen worden (zoals toegangscriteria, model ondersteuning).
- Bepalingen die alleen voor de Wmo of alleen de Jeugdwet van toepassing zijn.
- Bepalingen die op het grensvlak van Wmo en Jeugdwet zitten (zoals bijvoorbeeld gezinsarrangementen).

Een integrale verordening draagt eraan bij dat wordt gewerkt aan een gezamenlijke voorbereiding, uitwerking en besluitvorming van beleidswijzigingen die van invloed zijn op de verordening.



Bescherming persoonsgegevens

De wens om meer integraal en domein overstijgend te werken, gaat gepaard met de nodige vragen over de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens. Het is belangrijk om hierover meer bewustzijn te creëren en de professionals in de praktijk handvatten te geven goed met deze vragen om te gaan.

Eind 2014 heeft het college hiervoor de 'Beleidsregel gegevensverwerking in het sociale domein' vastgesteld, op basis waarvan daarna ook nog een meer praktische handreiking voor professionals is opgesteld. De beleidsregel is tot stand gekomen na afstemming met diverse ketenpartijen uit verschillende domeinen en is qua geformuleerde uitgangspunten nog steeds zeer actueel.

Tegelijkertijd is het goed om deze nog eens tegen het licht te houden en te actualiseren. Dit mede gelet op een rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) dat in april 2016 is verschenen over de verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein naar aanleiding van een dossieronderzoek bij 41 gemeenten, waaronder Rotterdam.

In navolging van de aanbevelingen van het rapport van de AP wordt gewerkt aan een zo volledig mogelijk overzicht van alle taken in het sociaal domein waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, met bijzondere aandacht voor de wettelijke grondslag voor de verwerking. Dit stelt ons als gemeente onder andere in staat om autorisatiemanagement beter in te regelen. Ook gaat de gemeente op basis hiervan onderzoeken hoe ze de burger nog beter over deze verwerkingen kan informeren.

De AP heeft in genoemd rapport vastgesteld dat er geen grondslag in een wet is vastgelegd voor integrale taakuitvoering en bijbehorende verwerking van persoonsgegevens. Dit levert in de praktijk interpretatieproblemen op, waarbij de AP zelf al aangeeft dat het voor gemeenten bijna ondoenlijk is om voor alle verwerkingen voldoende grondslag te vinden. Gemeenten en Rijk hebben hier last van. Bijvoorbeeld bij de huidige aanpak in het kader van nazorg voor (ex)-gedetineerden waarbij gemeenten én de Dienst Justitiële Inrichtingen constateren dat zij voor uitwisseling van gegevens van de gedetineerden geen goede grondslag hebben. Ook bij de samenwerking in de wijknetwerken en in het kader van het regionaal veiligheidshuis is sprake van soortgelijke vraagstukken. Rotterdam gaat hierover in G4-verband het gesprek aan met het Rijk, teneinde te komen tot werkbare oplossingen en op lange termijn wellicht aangepaste wetgeving.

Technologische toepassingen / thuishetchnologie

Technologische toepassingen en thuishetchnologie dragen bij aan voorkoming of beperking van de professionele inzet. Op het gebied van veiligheid in huis, begeleiding, dagstructurering, participatie en sociale contacten nemen de laatste jaren de mogelijkheden in een snel tempo toe. Hierdoor kunnen Rotterdammers met hulp van hun mantelzorgers of uit hun sociaal netwerk langer de regie op hun leven behouden. Thuishetchnologie kan bijdragen aan de doelen die in de Wmo en het welzijnsdomein centraal staan en zijn nodig met oog op een toekomstbestendig zorg- en welzijnsstelsel. Daarom vervult de gemeente een aanjagende en stimulerende rol om innovaties te versnellen die leiden tot een verbetering vormen op het terrein van zorg en ondersteuning. Dat betekent:

- Benutting van mogelijkheden van het innovatiebudget in 2017, met als doel inwoners te stimuleren zo lang mogelijk gezond en vitaal te blijven met behulp van technologische toepassingen.
- Stimulering en facilitering van samenwerking tussen partijen, zoals zorg- en welzijnsaanbieders, kennisinstituten en bedrijven.



- Advisering en eventueel indicering van technologische hulpmiddelen als maatwerkvoorziening.
- Financiële en andere prikkels in de inkoop 2018 van de Wmo-taken, welzijn en jeugd, zodat het gebruik van technologische toepassingen wordt gestimuleerd.

Administratieve lasten

Een belangrijke voorwaarde voor het vervolgproces is dat de administratieve lasten van aanbieders en gemeente beperkt worden tot het noodzakelijke. Daarom gaat de gemeente met aanbieders in gesprek over het afleggen van effectieve en efficiënte manieren van het financieel en inhoudelijk verantwoording afleggen over (de kwaliteit van) de geleverde zorg en ondersteuning. Dit betreft zowel de jeugdhulp, het welzijnswerk als de Wmo-arrangementen. In de implementatie- en uitvoeringsfase is deze voorwaarde van beperkte administratieve lasten ook continu onderwerp van gesprek tussen aanbieders en gemeente, zodat de kansen en risico's hierover in beeld zijn en acties kunnen worden afgesproken om deze te beperken.

Het terugdringen en beperkt houden van administratieve lasten is voor Rotterdam dus een belangrijk aandachtspunt. Dat geldt ook voor de regionale afspraken die worden gemaakt. Bij de hulp die door de GR Jeugdhulp Rijnmond wordt ingekocht, heeft de aanbieder met één contractpartij te maken en wordt er dus volgens één systematiek afgerekend. Voor de jeugdhulp die door de regiogemeenten zelf wordt ingekocht, is dat geen automatisme en kan een aanbieder met uiteenlopende afrekeningsmethoden te maken krijgen. Vanuit Rotterdam zal daarbij worden aangedrongen om de verantwoording zo veel mogelijk op één gezamenlijke leest te schoeien.

Informatiemanagement

Tijdens en na de decentralisaties zijn onder grote tijdsdruk ICT-veranderingen doorgevoerd om de uitvoering te ondersteunen. Deze korte termijn aanpassingen zorgen dagelijks voor onnodige administratieve lasten bij professionals en bieden de Rotterdammer onvoldoende mogelijkheden voor digitale dienstverlening. Om de digitale dienstverlening en ondersteuning naar een hedendaags niveau te brengen, worden komende periode een aantal maatregelen doorgevoerd:

- Ten behoeve van de Rotterdammer worden de selfservice / zelfbedieningsmogelijkheden uitgebreid, wordt de online informatie geactualiseerd en verbreed en worden de digitale mogelijkheden voor interactie met professionals uitgebreid.
- Ten behoeve van de professionals en de ketenpartners wordt het aantal te gebruiken systemen teruggebracht, waardoor de administratieve handelingen sterk afnemen. Tevens opent dit de mogelijkheid een gezinssituatie integraal te benaderen. Dit allemaal binnen de wettelijke kaders voor privacy.

Risicomanagement

Net als bij de voorbereidingen van de decentralisaties is bij de uitvoering en implementatie van dit doorontwikkelplan risicomanagement een vast onderdeel. Het in beeld brengen van risico's en het vaststellen en uitwerken van beheersmaatregelen daarop is nodig om de volgende fase te laten slagen. Samen met haar partners werkt de gemeente aan een zorgvuldige implementatie. De ervaringen van de afgelopen jaren laten zien dat hiervoor tijd en ruimte nodig is.



Onderzoek & monitoring

Via de diverse vormen van monitoring (zoals de monitor sociaal domein en de Staat van de Jeugd) en onderzoek ontstaat een steeds scherper beeld van de gevolgen van de veranderingen in het sociaal domein. De gemeenteraad wordt via de Uitvoeringsmonitor Wmo en Jeugdwet geïnformeerd over de aantallen instroom – doorstroom – uitstroom en middelen in de uitvoering van de processen van de Wmo en de Jeugdwet. De Onderzoeksagenda voor de komende jaren wordt aangepast op basis van onder andere de ambities in de doorontwikkeling, omdat de verbinding tussen de onderzoek en uitvoeringspraktijk van grote waarde is. Lessen en ervaringen vanuit de praktijk en vanuit lopende pilots worden gedeeld en actief verspreid. De uitvoeringspraktijk wordt op basis daarvan steeds verder verbeterd.

Maatregelen

- Integrale verordening voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet.

Bescherming persoonsgegevens

- Ontwikkelen overzicht van alle taken in het sociaal domein waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.
- Beter inregelen autorisatiemanagement.
- Lobby voor creëren mogelijkheden voor integrale taakuitvoering en bijbehorende verwerking van persoonsgegevens.

ICT

- Uitbreiden digitale mogelijkheden voor selfservice / zelfbediening voor de Rotterdammer.
- Terugbrengen aantal door de professional te gebruiken ICT-systemen.

Technologische toepassingen / thuishetchnologie

- Vergroten inzet technologische toepassingen / thuishetchnologie.



IX

Overzicht maatregelen actieprogramma's

Maatregelen

Wmo-actieprogramma's:

De actieprogramma's vloeien voort uit het Wmo-kader 2015 "Rotterdamers voor Elkaar" – van zorgstaat naar verzorgingsstraat:

Programma Langer Thuis

Geschikte woningen

- *Thuis blijven in de eigen woning: inbraakpreventie, voorlichting brandveiligheid, lean proces woningaanpassingen, introductie thuishetnologiegids, innovatieprijsvraag, voorkomen huisuitzettingen.*
- *Pilot langer thuis met dementie Ommoord en Lombardijen.*
- *Naar een andere woning: wooncoaches en matchmaker voor medisch urgenten, wooncoaches, faciliteren zelfbouw.*
- *Meer differentiatie in het woningaanbod: bouw extra rolstoelwoningen, twee prijsvragen nieuwe woonvormen langer thuis, overzicht transformatie zorgvastgoed.*

Vitale netwerken

- *Tijdig signaleren: training professionals in de wijk, woningcorporaties aanhaken op wijknetwerk, campagne aandacht voor mantelzorg.*
- *Vergroten netwerk: sociaal makelaars in de gebieden, mantelzorg als tegenprestatie, stedelijke coördinatie vrijwilligerswerk.*
- *Ondersteuning en waardering mantelzorgers: Rotterdamers voor mantelzorgers, urgentieverlening, parkeervergunning.*
- *Vervangende zorg: overzicht vervangende zorg naar wijkteams, prijsvraag nieuwe initiatieven vervangende zorg light.*

Toegankelijke wijken

- *Toegankelijke buitenruimte: schouwen, beter buiten app onder aandacht ouderen, snelherstel-team, bijdrage aan spelen en ontmoetingsplekken.*
- *Mobiliteit: prijsvraag naar buiten met dementie, bekendheid ov wijkbus en vervoer op maat vergroten, innovatieve oplossingen voor scootmobiel.*
- *Ondersteuning in de wijk: via VraagWijzers, toegankelijkheid huizen van de wijk, verstevigen wijknetwerken, hulp en klusdiensten via welzijn.*

Heldere informatie

- *Voorsorteren: aandacht voor tijd nadenken over oude dag in diverse media, informatie wat mogelijkheden zijn via wijkgids en wooncoach.*
- *Eigen zaken regelen: informatie op gemeentelijke website aanspreekbaar, ook via kanalen partners (corporatie, thuiszorg, welzijn).*
- *Samenwerking partijen: door het organiseren van werkplaatsen (thuishetnologie, voorzieningen in de plint, mensen met een beperking) en jaarlijkse Langer Thuis Top.*



Uitwerking per gebied

- *Maatwerk per gebied: Langer Thuis arrangementen inmiddels afgesloten met lokale partners in IJsselmonde, Pernis, Delfshaven, prins Alexander, Centrum en Hoek van Holland. Draagvlak en eigenaarschap bij lokale corporaties, welzijn, bewoners, zorgaanbieders; o.m. thuishetnologiegids, verhuismarinier, pilot formele-informele hulp, opzetten wijkbedrijf.*

Programma Voor Mekaar

- *Brede publiekscampagne.*
- *Dialogo met de stad: in samenwerking met de Coalitie Erbij organiseert de gemeente in de wijken bijeenkomsten waarin burgers, professionals en bestuurders met elkaar het gesprek aangaan.*
- *Lief- en leedstraten: de afgelopen jaren is door de Opzoomer Mee organisatie geïnvesteerd in de zogenaamde Lief en Leed-aanpak. Steeds meer straten sluiten zich daarbij aan. Op dat succes en op die energie bouwt de gemeente door, zodat het aantal straten zich steeds verder uitbreidt.*
- *Waardering voor actieve straten: award voor straten die de handschoen opnemen om onderlinge aandacht voor elkaar te organiseren.*
- *Verbinden van jong en oud: VO-scholen die een maatschappelijke stage in hun curriculum opnemen worden uitgenodigd zich te verbinden met (een voorziening voor) ouderen in hun gebied en hun leerlingen uit te dagen om hun stage bij voorkeur daar in te vullen. Verder worden afspraken gemaakt met de MBO-en HBO instellingen over de inzet van stagiaires in zorg en welzijn om - in samenwerking met de Wijkleerbedrijven en de zorg- en welzijnsaanbieders bij te dragen aan aanpak voor eenzame ouderen.*
- *Ambtenaren zetten zich in voor de stad: ambtenaren lopen in deze collegeperiode stage bij organisaties en initiatieven in de stad. stimuleren dat zij deze stage invullen vanuit het thema eenzaamheid en isolement.*
- *65+ magazine: Iedereen die de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt, krijgt een informatiebulletin toegezonden met daarin informatie over voorzieningen die voor hen relevant is (w.o. over ons zorgsysteem) Verder wordt het magazine ruim uitgezet in Rotterdam zodat alle VraagWijzers, huisartsen e.d. deze op de leestafel kunnen leggen.*
- *Vernieuwde aanpak "Met Taal versta je elkaar": informele taalactiviteiten gericht op conversatie en het versterken van de zelfredzaamheid. Eenzaamheid is hierbinnen een belangrijk thema.*
- *Trainen van vrijwilligers & professionals op signalering en bestrijding van eenzaamheid.*
- *75+-ers krijgen minstens een keer per jaar een huisbezoek.*
- *Sluitende aanpak met inzet van een digitaal signaleringssysteem: In 2016 is gestart met een pilot waarbij wijknetwerkpartners hun signalen over "mensen die zij niet meer zien en waar zij zich zorgen over maken" kunnen achterlaten in een digitaal signaleringssysteem. Dit systeem verifieert of de cliënt toch in beeld is bij andere partners en genereert zo een "gewogen looplijst" voor het wijkteam. Na de zomer wordt dit systeem beschikbaar voor de hele stad en in 2017 krijgen de wijknetwerkpartners een training "signaleren" aangeboden. Ambitie is dat eind van deze collegeperiode de hele stad weet wat hij met zorgsignalen moet doen en het systeem goed gebruikt.*
- *Aandacht voor ouderenmishandeling en financiële uitbuiting.*



- *Methodiek 'Even Buurten' wordt onderdeel werkwijze. wijkteams.*
- *Ouderenmaatschappelijk werk in wijkteams.*

Actieprogramma Veilig Thuis

Eerder en beter in beeld

- *Diverse maatregelen die moeten leiden tot een beter en breder gebruik van de Meldcode door betrokken organisaties.*
- *Aanvullende criteria opgenomen in Wmo-kwaliteitskader.*
- *Evaluatie campagne Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en waar nodig bijsturen.*
- *Het tuchtrecht draagt als instrument bij aan het actief en zorgvuldig signaleren en handelen inzake HG/KM bij zorgprofessionals met een beroepsgeheim.*
- *Brede zorgsignalering van 0-100.*
- *Zorgmeldingen van politie worden hoogwaardig opgeleverd en snel en actief opgepakt.*
- *Vorming medisch forensische polikliniek.*
- *Vorming Centrum Huiselijk Geweld.*

Duurzaam oplossen

- *Diverse maatregelen die de gevolgen van HG/KM bij kinderen moet verminderen.*
- *Diverse maatregelen die bijdragen aan borging van de veiligheid in de keten.*
- *Diverse maatregelen die moeten leiden tot een betere inzet van diverse dwang- en drangmaatregelen (waaronder één gezamenlijke gereedschapskist).*
- *Onderzoek recidive strafrechtelijk vervolgte plegers HG.*
- *Diverse maatregelen die moeten leiden tot meer eigen regie bij plegers/slachtoffers van HG/KM.*
- *Alle 800 medewerkers zijn getraind op HG/KM.*
- *Diverse maatregelen die moeten leiden tot versterking van de positie van het slachtoffer.*
- *Diverse maatregelen die er voor zorgen dat meer plegers behandeld worden.*
- *Intensiveren onderzoek en evaluatie van casuïstiek HG/KM met dodelijke afloop.*

Aanpak kindermishandeling

- *Diverse maatregelen die moeten leiden tot voldoende aandacht voor het jonge kind.*
- *Diverse maatregelen inzake het voorkomen van het Shaken Baby Syndroom.*
- *Scholen besteden tijdens de Week Kinderen Veilig aandacht aan kinderrechten, kindermishandeling en veilig opgroeien.*
- *Diverse maatregelen om KM te voorkomen bij vechtscheidingen.*
- *Opleveren PVA's Collectief tegen Kindermishandeling (inclusief uitvoering).*
- *Gevolgen van emotionele verwaarlozing onder aandacht brengen van professionals, zodat zij hierop kunnen acteren.*

Aanpak ouderenmishandeling

- *Opleveren uitkomsten verkenning Levenstestament als instrument ter voorkomen van financiële uitbuiting.*
- *Professionals in de ouderenzorg worden extra getraind op signalen ouderenmishandeling.*



- *Samen met programma Voor Mekaar inzetten op het vroegtijdig signaleren van ouderen mishandeling.*
- *Samen met programma Langer Thuis ondersteuning bieden aan mantelzorgers ter voorkoming van ontspoorde zorg.*
- *Initiëren van onderzoek naar de prevalentie van ouderen mishandeling in Rotterdam.*
- *Gebruik waarschuwingsregister door zorginstellingen.*

Aanpak Schadelijke Traditionele Praktijken (STP)

- *Diverse maatregelen om te komen tot effectiever beleid t.a.v. STP.*
- *Diverse maatregelen die leiden tot beter hulp en strafrechtelijke inzet bij STP.*
- *Jaarlijks organiseren van minimaal 30 voorlichtingen, themabijeenkomsten of debatten over STP aan burgers met een niet-westerse culturele en/of etnische achtergrond.*
- *Diverse maatregelen ter voorkoming en bestrijding van huwelijkswang, huwelijkse gevangenschap, achterlating.*
- *Aanbieden van cursus HD aan relevante groepen via e-learning HD.*
- *Verdere uitrol aanpak verborgen vrouwen.*
- *Gebruik screeningsinstrument en protocol VGV evalueren en waar nodig actualiseren bij het CJG en de medische sector.*
- *Continueren inzet preventie en nazorg VGV door het CJG.*

Actieprogramma Eerder Thuis

Instroom voorkomen

- *Slimmer kiezen / quick scan schulden: met slimmer kiezen wordt de implementatie van budgetbeheer basis binnen de 1e lijn verder vorm gegeven en is er een koppeling van het organiseren van het stimuleren van financiële zelfredzaamheid door in te zetten op gedragsverandering (vervolg pilot die is gestart in IJsselmonde).*
- *Voorkomen van 'afglijden': inzet op lichte en korte ondersteuning voor daklozen zonder (o)GGZ-problematiek en gericht op het stabiliseren van de financiële situatie, toeleiding naar werk en het verkrijgen van huisvesting.*
- *Plan van aanpak Verwarde Personen: samen met politie, GGZ, Veiligheidshuis en wijkteams versterkende gemeente de bemoeizorg in de stad. Een gecombineerde aanpak van vroeger signaleren, eerder ingrijpen, samen erop af gaan, en adequate toeleiding naar zorg moet ervoor zorgen dat verward geraakte mensen snel de zorg krijgen die nodig is en dat de door hen veroorzaakte overlast afneemt. Het plan van aanpak is medio 2016 gereed en bevat de volgende maatregelen:*
 - *Inbreng cliënten en verwanten in aanpak verwarde personen: Betreft het opstarten van focusgroepen. In deze focusgroepen bespreken vertegenwoordigers van patiënten- en verwantenorganisaties allerlei thema's met vertegenwoordigers van de gemeente en andere betrokken organisaties.*
 - *Advies- en meldpunt verwarde personen: Medio september start het Advies- en meldpunt Verwarde personen. Rotterdammers kunnen bij dit meldpunt telefonisch en digitaal hun zorgen kenbaar maken over mensen in hun omgeving, of voor zichzelf advies en ondersteuning vragen. Een melding wordt gevolgd totdat zeker is dat de passende vervolgstap is gezet.*

- **Aanpak onverzekerde:**
 - *Uitbreiding van de mogelijkheid van inschrijving op een tijdelijk gemeentelijk briefadres.*
 - *Actief traceren, inschrijven, verzekeren en ondersteunen.*
 - *Naast het bieden van acute zorg, werkt het ministerie van VWS aan een fonds dat eerste vervolgzorg bij onverzekerde financieel dekt.*
- **GGZ deskundigheid:**
 - *Toevoegen GGZ deskundigheid aan Wijkteam.*
 - *Uitbreiding Politie GGZ Project. Op basis van E33 meldingen wordt een verdiepanalyse uitgevoerd, die kan leiden tot beleidsaanpassingen.*
 - *Inzet straatpsychiater voor buitenslapers en nachtopvang.*
 - *Versterking van de 24/7 beschikbaarheid van GGZ.*
- **Pilot Passend Vervoer GGZ-patiënten:**

De pilot voorziet in triage en registratie van signalen en 112-meldingen die bij de meldkamer politie binnenkomen door personeel met deskundigheid op het gebied van psychiatrie en geestelijke gezondheidszorg.
- **Onderzoek naar behoefte en beschikbare capaciteit voor behandeling met verhoogd veiligheidsrisico.**
- **Informatie delen:**
 - *Convenant informatiedelen Politie-GGZ-Gemeente. In het derde kwartaal van 2016 vindt onderzoek plaats hoe goede informatie-uitwisseling snel tot stand komt. Zo nodig volgt een aanvullend convenant met betrokken instellingen om de gegevens-uitwisseling alsnog goed te regelen.*
 - *SISA 0-100. Het verbreden van de huidige verwijzindex SISA (Signaleren en Samenwerken) naar 23+.*
- **Uitwisseling gemeente-GGZ-gedwongen-zorg- strafrecht:**

De gemeente onderzoekt in samenspraak met het OM en het Veiligheidshuis de mogelijkheid om een platform in te richten om de uitwisseling rond verwarde personen tussen gemeente (wijkteams), GGZ-instellingen en OM (gedwongen zorg en het strafrecht) vorm te geven. Het gaat dan om cases waarin het strafrecht (nog) geen rol speelt, maar waarin wel sprake is van complexe GGZ-problematiek.
- **Voorkomen huisuitzettingen:** *de gemeente zet erop in dat grotere particuliere verhuurders zich aansluiten bij het convenant 'Preventie Huisuitzettingen Rotterdam'. De corporaties stellen risicoprofielen op.*
- **Aanpak gezinnen:** *gezinnen komen niet op straat te staan en dus ook niet in de crisisopvang, dat is de inzet door afspraken met de woningcorporaties over tijdige signalering van deze gezinnen bij de wijkteams om huisuitzetting te voorkomen. Gezinnen worden vervolgens ofwel ambulant ondersteund, inclusief budgetbeet, zodat zij hun woning niet hoeven te verlaten. Implementatie is 1^e kwartaal 2016 gestart.*
- **Onverzekerde:** *oplossen knelpunten voor hulp voor onverzekerde, zoals inschrijving in de basis Registratie Personen (BRP).*



Doorstroom bevorderen

- *Met iedere cliënt maakt de zorgaanbieder als casusregisseur een 'spaarplan voor uitzet en inboedel' die hem of haar adequaat voorbereidt op de stap naar een lichtere ondersteuning.*
- *Verspreiding succesvolle innovaties en methodieken.*
- *Er worden in co-creatie nieuwe woonzorgconcepten ontwikkeld om meer door- en uitstroming mogelijk te maken.*
- *Doorstroom / herijking Nachtopvang: diverse maatregelen gericht op een kortere verblijfsduur. September 2016 voorstel ter afdoening van de motie doorontwikkeling nachtopvang.*
- *Realiseren doorlopende zorglijn 18- / 18+: resultaten pilots breder verspreiden en borgen.*

Uitstroom borgen

- *Met de introductie van het huurcontract is de noodzaak voor de '(z)Onder Dak-constructie' minder groot geworden. Inzet is geleidelijke afbouw van het aantal '(z)Onder Dakwoningen' dat de gemeente nu in beheer heeft tot consolidatie van een ijzeren voorraad.*
- *De gemeente creëert samen met corporaties en zorgaanbieders die maatschappelijk vastgoed bezitten een flexibele woningvoorraad. Dit doen zij door leegstaande zorg- en kantoorcomplexen te beoordelen op geschiktheid voor wonen voor de doelgroep (O)GGZ.*
- *Ontwikkeling welkomspakket/introductieprogramma vanuit zorg en welzijn bij terugkeer in de wijk.*
- *Herijking dagopvang en inloop 2e helft 2016 - 2017.*

Samenwerken

- *Samenwerking wijkteams, ambulante GGZ en stedelijke ketens: in 2016 en 2017 worden eenduidige werkafspraken over o.a. signalering gemaakt en uitgevoerd.*

Beleidskader Jeugd 2015-2020:

Rotterdam Groeit

Rotterdam is een jeugdige stad, een stad met veel potentie. Bijvoorbeeld economisch, want de jeugd van vandaag is de beroepsbevolking van de toekomst. En ook op sociaal vlak, op het gebied van kunst, cultuur en sport. Want waar kinderen hun talenten optimaal ontwikkelen, groeien ze uit tot zelfredzame volwassenen die hun bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij. Dat is de eigen kracht van de stad, een sociaal fundament waarop gebouwd kan worden. Daarvoor is het nodig dat kinderen en jongeren kansrijker, veiliger en gezonder kunnen opgroeien. Dit is dan ook de ambitie van het Beleidskader Jeugd 2015-2020 Rotterdam Groeit dat in januari 2016 unaniem is vastgesteld door de gemeenteraad. Met Rotterdam Groeit legt Rotterdam een rationeel fundament voor groei. Door zowel in te zetten op zowel het versterken van perspectief van jeugdigen als op het voorkomen van problemen. Met inzet van meer preventie en meer effectieve interventies. Door de al aanwezige problemen terug te dringen, tegelijk de dieper liggende oorzaken aan te pakken en doormeer verbinding te brengen in de settings waar het leven van jeugdigen zich afspeelt.



Programma Stevige Start

- *Extra begeleiden van ouders met een kinderwens via het kinderwensspreekuur.*
- *Sneller hulp door huisbezoek: introductie huisbezoek CJG nog voor de geboorte.*
- *Introductie van de Moedermentor: laagdrempelige individuele begeleiding tijdens de zwangerschap.*
- *Stimuleren van voorlezen aan baby's en jonge kinderen.*
- *Ontwikkelen van opvoedondersteuning voor jonge vaders.*
- *Een Kotercafé in iedere wijk: ruimte voor ontmoeten en versterken van eigen kracht voor jonge ouders.*
- *Formele en informele partners wijkgericht laten kennismaken.*

Programma Elke jongere telt

- *Invoeren Toekomstplan.*
- *Afspraken zorgverzekeraars bij overgang 18+ / 18-.*
- *Invoering contactmomenten na 1, 3 en 6 maanden na 18 jaar.*
- *Uitbreiding indicatie Wmo GGZ/MO intra- en extramuraal door Jongerenloket tot 27 jaar.*
- *Vermindering intakemomenten door Jongerenloket voor alle jongeren tussen 18-27 jaar alle Wmo-arrangementen te laten indiceren (doorontwikkeling zorg, welzijn en jeugdhulp).*
- *Begeleiding risicjongeren tijdens en na de vier weken zoekperiode door jongerenwerk .*
- *Introductie Selfie-intake.*
- *Koppeling Selfie-intake aan vraaganalyse-instrument of zelfredzaamheidsmatrix.*
- *Medewerkers van het Jongerenloket en jongerenwerkers zoeken onzichtbare jongeren zonder startkwalificatie (oud en nieuw VSV) op.*
- *Aansluiting bij landelijke ontwikkelingen om onzichtbare jongeren in het vizier te krijgen (Koppeling VSV en Wenl van 23 naar 27 jaar).*
- *Vergroten bereik VSV-aanpak met nieuwe doelgroepen.*
- *Nieuwe vormgeving entree-plus met startcolleges.*
- *Verkennen mogelijkheden terugkeer naar (oude) school vanuit residentiële setting of anders.*
- *Afspraken met scholen over uitvoering keuze Trajectberaad voor plaatsing op school van ex-gedetineerden.*
- *Verkennen mogelijkheid specifiek product budgetbeheer voor jongeren zonder sluitend budgetplan.*
- *Uitbreiding 'Budgetbeheer basis' over de hele stad.*
- *Afstemming ondersteuning jongeren en ouders bij schuldenproblematiek .*
- *Verkennen mogelijkheden alternatieve aanpak van schulden, bijvoorbeeld tijdelijke incassobevriezing.*
- *'1 gezin, 1 plan, 1 regisseur' bij jeugdreclassering en benutten volledige jeugdbeschermingsinstrumentarium.*
- *Inkoop specifiek jeugdhulpaanbod voor meerderjarigen veroordeeld volgens adolescentenstrafrecht.*
- *Extra afspraken met gecertificeerde instellingen en 3RO over de inzet van jeugdhulp.*
- *Uitvoering pilot bezoek jongeren tot 27 jaar in PI door medewerkers van het Jongerenloket*
- *Uitwerking invoeren één werkwijze voor minder- en meerderjarigen voor (na)zorg na*



detentie vanuit JJI en PI.

- *Verbetering informatie-uitwisseling en nazorg wijknetwerk en wijkteam bij binnenkomst jongere bij Halt (vanuit politie).*
- *Invoering drang-aanpak, ook voor overlastgevende risicojongeren.*
- *Uitvoering pilot 'Screening en zorgtoeleiding voor (ex)gedetineerde Rotterdammers met een (licht) verstandelijke beperking'.*
- *Invoering LVB test bij delictplegers in Veiligheidshuis.*

Stok achter de deur

- *Verdubbeling van het aantal Jeugdhandhavers.*
- *Pilot-aanpak veiligheidsbeleving.*
- *Actualisatie jeugdgroepenmethodiek.*
- *Inzet Halt-straf op jeugdoverlast hotspots.*
- *Aanpak ouders van overlast gevende jeugd.*
- *Aanpak drugsriminaliteit onder jongeren.*
- *Verbinding met aanpak radicalisering.*