



Haarlem

Gemeenteraad Haarlem

Datum 21 maart 2012
Ons kenmerk GRIFFIE/RKC/2012/83057
Contactpersoon J. Caffé
Doorkiesnummer 023-5113038
E-mail jcaffé@haarlem.nl
Kopie aan College van B&W.
Bijlage(n) 1
Onderwerp **Zorg om Zorg**
Rapport van het RKC-onderzoek naar de Wet Maatschappelijke ondersteuning in Haarlem

Beste leden van de gemeenteraad,

Bij deze biedt de Rekenkamercommissie (RKC) u aan de resultaten van het onderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning in Haarlem.

De RKC heeft in een quick scan onderzocht hoe het is gesteld met de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in Haarlem. De commissie concludeert dat de gemeente op alle terreinen van de Wmo beleid heeft ontwikkeld en prestaties heeft geformuleerd. Toch is er zorg, vooral om de effectieve uitvoering van dit beleid. De uitvoering is nu te verkokerd ingericht en de gemeente heeft geen duidelijk integraal overzicht van de geleverde prestaties, noch van de effecten.

De RKC gaat voor één van de prestatievelden een diepgaander onderzoek uitvoeren naar de geleverde prestaties en behaalde effecten. De RKC doet hiervoor een aantal voorstellen en neemt in haar definitieve keuze graag de suggesties van de raad mee. Daarom nodigt de RKC de raad expliciet uit hierover te discussiëren.



Haarlem

2

De RKC stelt de raad voor kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de aanbevelingen. Daarnaast stelt de RKC voor een discussie over de resultaten te voeren in de raadsvergadering dan wel de Commissie Samenleving.

Met vriendelijke groet,

b/a

Cora-Yfke Sikkema

Voorzitter RKC Haarlem



Haarlem

Februari 2012

Rekenkamercommissie
Haarlem
Postbus 511
2003 PB Haarlem
023-511 30 38

jcaffe@haarlem.nl

2012/83057

Gemeente Haarlem

Zorg om zorg

*Onderzoek naar de Wet maatschappelijke
ondersteuning in Haarlem*



Zorg om zorg

De Wet maatschappelijke ondersteuning in Haarlem



2012/83057

Rekenkamercommissie Haarlem

Postbus 511

2003 PB Haarlem

www.haarlem.nl/bestuur-en-organisatie/commissies/rekenkamercommissie

023-511 30 38

jcaff@haarlem.nl

Februari 2012

Opgesteld door Ellen Naborn

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	2
Doel van het onderzoek	2
Onderzoeksvragen	3
Onderzoeksopzet	3
Leeswijzer	4
2. Bevindingen	5
Prestatieveld 1: Sociale Samenhang en leefbaarheid	5
Prestatieveld 2: Ondersteuning voor jeugd en opvoedondersteuning	6
Prestatieveld 3: Informatie en advies aan burgers	7
Prestatieveld 4: Ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers	8
Prestatieveld 5: Bevorderen maatschappelijk verkeer van mensen met een beperking	9
Prestatieveld 6: Voorzieningen	10
Prestatieveld 7, 8 en 9: Maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld	11
3. Analyse, conclusies en aanbevelingen	12
Conclusie	12
Verdiepend onderzoek	12
Bijlagen	14
Bijlage 1. Verslag van bevindingen	14
Bijlage 2. Documentenlijst	30
Bijlage 3. Geïnterviewden	31
Bijlage 4. Bijlage uit de Wmo-beleidsnota uit 2008	32
Bijlage 5. bijlage uit de Wmo-beleidsnota 2011 (Hof 2.0)	33

1. Aanleiding

Per 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) in werking getreden. Hierin zijn de Wet voorzieningen gehandicapten en de Welzijnswet opgegaan en daarnaast ook delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Awbz) (huishoudelijke hulp).

In de Wmo worden negen prestatievelden onderscheiden:

1. Sociale samenhang en leefbaarheid;
2. Op preventie gerichte ondersteuning voor jeugd en opvoedondersteuning;
3. Informatie en advies aan burgers;
4. Ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers;
5. Bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer voor mensen met een beperking
6. Verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, psychisch probleem of psychosociaal probleem (rolstoelen, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en hulp bij het huishouden);
7. Maatschappelijke opvang (waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld);
8. Bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg;
9. Bevorderen van verslavingsbeleid.

Een belangrijk uitgangspunt van de Wmo is het compensatiebeginsel. Gemeenten zijn verplicht hun inwoners te compenseren voor hun beperkingen (bijvoorbeeld door ouderdom, chronische ziekte, handicap of psychische problemen). Dit betekent dat gemeenten voorzieningen moeten treffen zodat burgers met beperkingen zodanig worden gecompenseerd dat zij een huishouden kunnen voeren, zich in en om de woning kunnen verplaatsen, zich lokaal kunnen verplaatsen en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Iedere gemeente geeft de compensatie op haar eigen manier vorm. De gemeente heeft hierbij dus een grote mate van beleidsvrijheid. Tegelijkertijd moet wel rekening worden gehouden met de rechtszekerheid van de burger. Ook wordt de gemeente een resultaatsverplichting opgelegd met de compensatieplicht: er moet sprake zijn van een eindsituatie die als voldoende compensatie kan worden aangemerkt.

Ook het college van B&W van de gemeente Haarlem heeft als een van de hoofdthema's, dat iedereen meedoet in de samenleving. Haarlem moet bekend staan als een sociale stad die betrokken is bij mensen die door omstandigheden, ziekte of werkloosheid ondersteuning en kansen krijgen. Dit thema wordt beleidsmatig onder andere uitgewerkt in maatschappelijke ondersteuning met als kerngedachte een goed samenspel tussen eigen kracht, inspirerende maatschappelijke ondernemers en gemeentelijke verantwoordelijkheid voor kwetsbaren.

De aanleiding voor deze quick scan van de Rekenkamercommissie Haarlem (RKC) is dat de Wmo 4 jaar geleden in werking is getreden en dat we aan de vooravond staan van forse veranderingen op dit beleidsterrein (bezuinigingen, decentralisaties, hof 2.0).

Doel van het onderzoek

De RKC Haarlem wil met een quick scan een totaalbeeld krijgen van de wijze waarop de gemeente Haarlem invulling heeft gegeven aan de uitvoering van de Wmo, zodat een eerste indruk kan worden gegeven over de mate waarin de gemeente Haarlem aan haar compensatieplicht voldoet. Hierbij is relevant welke taken de gemeenten al op welke wijze uitvoerde voorafgaand aan de Wmo, hoe zij dit na de invoering hebben opgepakt en wat de stand van zaken nu is. Op basis daarvan worden conclusies getrokken voor verdere invulling van de toekomst van de Wmo.

Met de resultaten van deze quick scan zal de RKC besluiten op welke thema zij een verdiepend onderzoek zal uitvoeren, waarbij vooral doelmatigheid en doeltreffendheid centraal staan.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag van deze quick scan luidt:

Op welke wijze heeft de gemeente Haarlem sinds de invoering van de Wmo invulling gegeven aan de negen prestatievelden?

De onderzoeksvraag is onderverdeeld in een aantal deelvragen en subdeelvragen:

- 1) Per prestatieveld wordt in beeld gebracht:
 - a) Op welke wijze heeft de gemeente dit onderwerp ingevuld vóór de komst van de Wmo (op hoofdlijnen)?
 - b) Op welke wijze heeft de gemeente dit prestatieveld ingevuld vanaf de invoering van de Wmo?
 - i) Hoe heeft de gemeente dit prestatieveld vertaald en geïnterpreteerd na invoering van de Wmo?
 - ii) In hoeverre heeft de gemeente beleid geformuleerd ten aanzien van dit prestatieveld?
 - iii) Hoe is de uitvoering van dit prestatieveld georganiseerd?
 - iv) Hoe volgt de gemeente de resultaten op dit prestatieveld?
 - v) Wie zijn de primaire betrokkenen binnen de gemeente en buiten de gemeente?
- 2) Analyse op het totaal:
 - a) In hoeverre heeft de gemeente Haarlem op alle negen prestatievelden ingezet? Zijn er lacunes? Welke prestatievelden waren nieuw vanaf 2007?
 - b) Kan de gemeente goed zicht houden op de realisatie van de doelstellingen op de verschillende prestatievelden?
 - c) Op welke onderwerpen is een verdiepend onderzoek opportuun?

Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvraag en deelvragen te beantwoorden zijn drie methoden gebruikt:

1. Documentenanalyse
2. Interviews
3. Analyse en rapportage

Als eerste is een aantal relevante documenten bestudeerd. Behalve belangrijke beleidsnota's over de Wmo is ook gekeken naar de gemeentelijke Programmabegroting 2011 – 2015 en de Programmabegroting 2012 – 2016 voor een nadere duiding van de Wmo-plannen. In bijlage 2 is de documentenlijst opgenomen.

Na bestudering van die documenten zijn vragen opgesteld ter beantwoording in de interviews met vier betrokkenen bij de Wmo.

De RKC is zich ervan bewust dat het aantal interviews beperkt is, maar vond dat passend bij een quick scan. De gesprekken zijn gevoerd met gemeenteambtenaren (programmamanager Wmo, teammanager Wmo-voorzieningen, medewerker bedrijfsvoering) en met een lid van de Wmo-raad.

De onderzoeksvragen van deze quick scan betreffen vooral de negen prestatievelden van de Wmo. Er is per prestatieveld bekeken hoe het gemeentelijke beleid is vorm gegeven. Per prestatieveld zijn de resultaten hieronder weergegeven. Telkens is onderscheid gemaakt tussen feiten en meningen. De

feiten zijn de gegevens die uit de documentstudie komen en staan onder de kopjes *Vóór de Wmo* en *Invoering van de Wmo*. Onder de kopjes *Reflectie van geïnterviewden* zijn de resultaten van de interviews, dus de meningen van de vier geïnterviewden weergegeven en niet die van de RKC. Onder het kopje *Resultaten* zijn daarnaast de resultaten van de prestatievelden van de afgelopen jaren (2007 tot en met 2009) vermeld, zoals die op de website www.artikel9wmo.nl en in het Haarlemse Jaarverslag 2010 zijn opgenomen.

In de analysefase is een antwoord geformuleerd op de eerder gestelde vragen. Onderhavig rapport is het resultaat van de studie. Het rapport vormt de input voor de beslissing van de RKC voor een verdiepend onderzoek.

Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste resultaten per prestatieveld kort en bondig weergegeven in factsheets. De definiëring van de VNG komt aan de orde. Voorts worden de onderzoeksvragen zo expliciet mogelijk beantwoord.

Hoofdstuk 3 vormt het slothoofdstuk met een totaal analyse, waarin de antwoorden op onderzoeksvraag 2 (a t/m c) worden geformuleerd en conclusies worden getrokken. Het hoofdstuk sluit af met het voorstel van de RKC voor een verdiepend vervolgonderzoek.

In de bijlagen is het verslag van bevindingen opgenomen (bijlage 1). In bijlage 1 wordt allereerst ingegaan op algemene Wmo-onderwerpen en dan op de 9 prestatievelden. Per prestatieveld is onderscheid gemaakt tussen de documentstudie (onder de kopjes *Vóór de Wmo* en *Invoering van de Wmo*), de resultaten die over de (beleids)plannen met betrekking tot de prestatievelden zijn aangetroffen (kopje *Resultaten*) en relevante interviewgegevens over de prestatievelden zijn weergegeven onder het kopje *Reflectie van geïnterviewden*.

Bijlage 2 is de lijst met bestudeerde documenten. De lijst van de geïnterviewden is opgenomen in bijlage 3, de relevante bijlage uit Wmo-beleidsplan 2008 in bijlage 4 en een relevante bijlage uit het Wmo-beleidsplan 2011 in bijlage 5.

2. Bevindingen

Prestatieveld 1: Sociale Samenhang en leefbaarheid

De website van de VNG geeft aan dat het genoemde prestatieveld ruim en breed is geformuleerd¹. “Leefbaarheid laat zich definiëren als: het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te kunnen maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten.”

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota Lokaal Integratiebeleid “Allemaal Haarlemers” (augustus 1997) van kracht. De genoemde nota richt zich op samen werken, samen wonen en samen leven en het vormgeven van Haarlem als multiculturele stad. Tevens had de gemeente de Ontwikkelingprogramma’s Haarlem 2000 – 2004 en 2005 – 2010 opgesteld, waarvan onderdelen de ook (zoals later bleek) dit prestatieveld betroffen.

Vraag 1b) De eerste belangrijke nota van de gemeente (Wmo-beleidsplan 2008-2011) dateert van november 2008. Die is bijna 2 jaar na de invoering van de Wmo vastgesteld.

i) vertaling en interpretatie: Met betrekking tot prestatieveld 1 heeft de gemeente in de genoemde nota opgenomen om op een meer continue basis ondersteuning te bieden waar dat mogelijk is. De nadere uitleg hierbij is dat voor zo veel als mogelijk de wijk het aangrijpingspunt is voor het versterken van de ‘civil society’.

ii) beleid: Voor prestatieveld 1 houdt dit de volgende doelstellingen in: bevorderen van ontmoeting en vergroten van de acceptatie van diversiteit. Ook de bevordering van sociale samenhang komt daarbij aan de orde.

iii) organisatie uitvoering: faciliteren van bewonersactiviteiten die zich richten op ontmoeten, verbinden en meedoen van (ook allochtone) bewoners door hen te ondersteunen met begeleiding, ruimte en kennis. Het gaat daarbij om multifunctioneel gebruik van de welzijnsaccomodaties².

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, en Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Haarlemse partners voor welzijn en maatschappelijk werk, zoals Stichting Dock, Stichting Haarlem Effect, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, Centrum voor Cultuureducatie en Vrije Tijd, Stichting Bibliotheek Haarlem en omstreken, Stichting Dorpscentrum Spaarndam, Koinonia, Bureau Discriminatiezaken Kennemerland, Allochtone zelforganisaties integratiebeleid, Stichting Mondiaal Centrum Haarlem en Stichting De Baan³.

¹ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

² Bron: Programmabegroting 2012 - 2016

³ Idem

Prestatieveld 2: Ondersteuning voor jeugd en opvoedondersteuning

Op de eerder genoemde VNG-site⁴ is over dit prestatieveld opgenomen dat het betrekking heeft “op jeugdigen – en in voorkomende gevallen hun ouders – bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand of uitval zoals schooluitval of criminaliteit, maar voor wie zorg op grond van de Wet op de jeugdzorg niet nodig is dan wel voorkomen kan worden. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op de taken die in andere wetgeving zijn vastgelegd, zoals de Wcpv en de Leerplichtwet.”

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota *Kiezen voor jeugd* (2005) van kracht en tevens onderdelen van de Ontwikkelingsprogramma's Haarlem 2000 – 2004 en 2005 – 2010. De kern van de genoemde nota is de participatie van kinderen, tieners en jongeren. En tevens dat het jeugdbeleid zich richt op alle jeugdigen en hun ouders in de stad en vooral dat zij zelf uitdrukkelijk betrokken worden bij de realisering van het beleid. De gemeente heeft de regierol en werkt samen met de participanten binnen het jeugdbeleid.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo borduurt de gemeente voort op de eerder genoemde nota over het jeugdbeleid.

ii) beleid: Na de invoering van de Wmo zijn de ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's) aan de orde, die zich richten op preventieve opvoedings- en gezinsondersteuning en maatwerk voor kwetsbare gezinnen (één-gezin-één-plan). Daarnaast wordt het accent gelegd op het versterken van jongerenwerk, het voorkomen van tijdig schoolverlaten en aansluiting van onderwijs met de arbeidsmarkt.

iii) organisatie uitvoering: het subsidiëren van het aanbod sociaal cultureel werk jeugd van de welzijns- en jongerenorganisaties, brede school activiteiten, over Haarlemse stadsdelen verspreid aanbod van tiener- en jongerenwerk. De gemeente zorgt voor de accommodaties zoals in Flinty's, Delftwijk City en Futurzz, zodat de jeugd mede daardoor een zinvolle vrijetijdsbesteding kan worden geboden en de buurtveiligheid verbetert. De jeugd wordt geïnformeerd over jongerensites (via www.stad-haarlem.nl en www.inhaarlemkanalles.nl) en het digitaal raadplegen van jeugd (Digipanel Jeugd). De Centra voor Jeugd en Gezin (o.a. het aantal) wordt verder geoptimaliseerd. De Verwijsindex Risico Jeugdigen (VIR) wordt eveneens verder geoptimaliseerd.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, netwerkcoördinator jeugd, JGO's, Jeugdinterventieteam (bemenst door Stichting Streetcornerwork), jeugdtoezichtteam, bikerteam, jongerenwerk, particuliere beveiliging, regiocoördinatoren Verwijsindex (risico's jeugdigen), bureau Halt, CJG's, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Viva zorggroep.

⁴ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Prestatieveld 3: Informatie en advies aan burgers

De eerder genoemde website van de VNG geeft duiding aan de prestatievelden en stelt over dit prestatieveld, dat “wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.”⁵

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo bestonden al de Loketten Schalkwijk en Haarlem-noord (met de dienstverlening aan met name ouderen die zelfstandig wilden blijven wonen).

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo borduurt de gemeente voort op de loketten. Daarnaast worden de nota's *Raad op Maat*, Wmo-beleidsnota 2008 en Hof 2.0 ontwikkeld.

ii) beleid: de informatie- en adviesfunctie wordt versterkt en er worden twee publiciteitscampagnes gestart om de bekendheid van de voorzieningen voor mensen met een beperking te vergroten. Met *Raad op Maat* wil de gemeente de informatie en adviesfunctie in Haarlem een model realiseren met één moederloket met satellieten in de wijk. De informatie die daar wordt verstrekt wordt breed opgezet en gaat over wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. Eind 2011 wordt ook een digitaal loket gelanceerd.

iii) organisatie uitvoering: De gemeente biedt laagdrempelige informatie en advies aan via de over de stad verspreide loketsprekuren en een website. Er is gemeentelijke informatievoorziening over de ontwikkelingen en het gebruik van digitale media (website Haarlem.nl en de Stadskrant).

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl) en evaluatie van de loketten.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, Kontext, MEE, Dock, Haarlem Effect, Tandem, Vrijwillige Hulpdiensten, Netwerk Vrijwilligershulp, Zorgbalans, Reinalda Groep, Sint Jacob, Bibliotheek Haarlem.

⁵ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Prestatieveld 4: Ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers

De VNG legt hierover uit dat het bij *mantelzorg* gaat om “langdurende zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt. De *vrijwillige inzet* van burgers, zowel informeel en ongeorganiseerd (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport), vormt een onmisbaar deel van de ‘civil society’.”⁶

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Of en hoe vrijwilligers(werk) was georganiseerd in Haarlem vóór de komst van de Wmo is onbekend.

Vraag 1b)

i. vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo zette de gemeente in op het versterken van vrijwilligerswerk en verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers.

ii. beleid: In 2008 is dit prestatieveld meegenomen in de Wmo-beleidsnota, teneinde het vrijwilligerswerk te versterken en de ondersteuning aan mantelzorgers te verbeteren. De versterking wordt ingezet door in te zoomen op doel en resultaat van het vrijwilligerswerk, rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, uitgangspunten van subsidiebeleid en kwaliteitscriteria van de organisaties.

iii) organisatie uitvoering: Onder meer gebeurde dit door te proberen meer mensen bij het vrijwilligerswerk te betrekken en vooral verschillende doelgroepen (jeugd, allochtonen, ouderen, mensen met een psychische beperking). Bestaande vrijwilligersorganisaties werden verder geprofessionaliseerd door scholing van de Vrijwilligerscentrale in het werven van vrijwilligers. Met Tandem (die mantelzorgers begeleidt) worden prestatieafspraken gemaakt.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), evaluatie BUUV, en Omnibus.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, vrijwilligersorganisaties (o.a. Tandem), Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Stichting Vrijwilligerscentrale Haarlem.

⁶ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Prestatieveld 5: Bevorderen maatschappelijk verkeer van mensen met een beperking

De definitie van de VNG van dit prestatieveld is dat het om algemene maatregelen gaat “die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan een ieder die daaraan behoefte heeft. In die zin hoeft de maatregel dus niet bij uitsluiting gericht te zijn op mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het is wel belangrijk dat er bij het nadenken over deze maatregelen nagedacht is over het gebruik door deze groepen, zodat niet achteraf blijkt dat zij bij het gebruik daarvan buiten de boot vallen.”⁷

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota *Ruimte voor Sport* (2002), die betrekking had op sportstimulering bij kwetsbare groepen,

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: De gemeente beoogt de knelpunten in de toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen vanuit cliëntenperspectief in beeld te brengen en de toegankelijkheid waar mogelijk te verbeteren.

ii) beleid: In het Wmo-beleidsplan uit 2008 worden elf activiteiten genoemd: beter aansluiten vraag en aanbod woningen, vergroten toegankelijkheid openbare ruimte, ondersteunen van mensen met een beperking bij klussen in huis, versterken van de sociale structuur rondom mensen met een beperking, verlagen aantal laaggeletterden, vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk, vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, verminderen van eenzaamheid, verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij, verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking, en verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn. In Hof 2.0 is dit prestatieveld vertaald in de ontwikkeling van woonservicegebieden.

iii) organisatie uitvoering: De ‘toegankelijkheidsschouw’ is in het kader van heroverwegingen geschrapt. In de woonservicegebieden, de wijken waar kwetsbare ouderen en gehandicapten zo zelfstandig mogelijk wonen, is wonen, welzijn en zorg op maat, variërend van aanpassingen aan de woning tot 24-uurszorg. Om tot een goed afgestemd aanbod te komen bestaat er een nauwe samenwerking tussen gemeenten, woning- en zorgcorporaties en welzijns- en bewonersorganisaties.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), Klanttevredenheidsonderzoeken SGBO.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, woningcorporaties en zorgaanbieders.

⁷ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Prestatieveld 6: Voorzieningen

Dit prestatieveld wordt door de VNG gedefinieerd als “de verstrekking van specifieke, op de persoon toegesneden voorzieningen. Voor de hand liggende vormen zijn woonvoorzieningen, sportrolstoelen, begeleiding bij zelfstandig wonen, dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vervoersvoorzieningen, klussendiensten, algemeen maatschappelijk werk of vormen van psychosociale hulpverlening.”⁸

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór 2007 was de gemeente al verantwoordelijk voor de Wet voorzieningen gehandicapten.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: De kern van prestatieveld 6 is de beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel en innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp.

ii) beleid: In het Wmo-beleidsplan uit 2008 wordt gesteld dat idealiter Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven leiden, daarbij ondersteund door de nabijheid van winkels en andere voorzieningen, de beschikbaarheid van aangepaste of aanpasbare woningen en een toegankelijke openbare ruimte. De focus dient te verschuiven naar een focus op het ondersteunen van de civil society.

De nota Hof 2.0 kondigt een aantal activiteiten aan die nog in ontwikkeling zijn, zoals de nota *Samen leven in Haarlem*. Deze nota gaat in op begeleiding van mensen met lichte en psychosociale beperkingen. De begeleiding is veelal maatwerk of wordt aansluiting gezocht bij de vangnetfunctie van de Brede Centrale Toegang. In de nota *Ouderenbeleid* wordt ingegaan op vitale ouderen en kwetsbare ouderen (ondersteund met maatwerk). Deze nota zal onderdeel worden van de volgende Wmo-nota. Daarnaast wordt de ontwikkeling van de woonvisie aangekondigd (voor geschikte woningen voor specifieke groepen zoals ouderen).

iii) organisatie uitvoering: Er zijn collectieve voorzieningen beschikbaar, zoals maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, ouderenadviseurs, vraagafhankelijk openbaar vervoer en maaltijden aan huis. Ook individuele voorzieningen worden indien nodig verstrekt, zoals woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en hulp bij het huishouden.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), Klanttevredenheidsonderzoeken SGBO en maandelijkse metingen (huishoudelijke hulp en voorzieningen).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, ViVa!Thuiszorg), Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Stichting Zorgbalans.

⁸ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Prestatieveld 7, 8 en 9: Maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld

Deze prestatievelden worden zowel in de definities van de VNG als door de gemeente Haarlem samen genomen. Om die reden zijn deze drie prestatievelden ook in deze quick scan in gezamenlijkheid bestudeerd.

De VNG geeft als definitie dat maatschappelijke opvang activiteiten omvat “bestaande uit het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meerdere problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Onder het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg wordt nagenoeg hetzelfde verstaan als hetgeen in de Wet collectieve preventie volksgezondheid nu hieronder wordt verstaan. Ambulante verslavingszorg doelt op activiteiten bestaande uit ambulante hulpverlening, gericht op verslavingsproblemen, en preventie van verslavingsproblemen, inclusief activiteiten in het kader van overlastbestrijding van overlast door verslaving.”⁹

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Het beleid voor kwetsbare Haarlemmers is vóór de Wmo al opgesteld (het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland). De visie in de genoemde nota heeft betrekking op alle aandachtsgroepen en dus ook op die van prestatievelden 7, 8 en 9. Daarnaast is in 2007 de nota Beleidsvisie harddrugverslaving vastgesteld.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo, in de Wmo-beleidsnota uit 2008 wordt gesproken over kwetsbare Haarlemmers. Deze groep wordt omschreven als mensen met complexe, meervoudige (meestal psychosociale of psychiatrische) problemen, zoals daklozen, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)-klanten, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld.

ii) beleid: Ook het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland en de Startnotitie huiselijk geweld in de veiligheidsregio Kennemerland 2008-2011 zijn hierop van toepassing. Regionaal Kompas en beleid huiselijk geweld is ook onderdeel van de nota Hof 2.0.

iii) organisatie uitvoering: De gemeentemaatregelen zijn bedoeld om het vangnet voor de meest kwetsbare burgers te optimaliseren, zoals daklozen, (ex) psychiatrische patiënten, verslaafden en ex-gedetineerden en slachtoffers van huiselijk geweld. Er wordt gewerkt aan sociale activering, toeleiding naar werk, budgetbegeleiding, preventie van schulden of ondersteuning bij de administratie en budgetbeheer.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, ketenpartners zorgketen huiselijk geweld, steunpunt huiselijk geweld, politie, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, Stichting Blijfgroep, Vrouwenopvang, Leger des Heils en Stichting Kontext.

⁹ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

3. Analyse, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk is een analyse aan de orde van het totaal. In feite gaat het om de beantwoording van onderzoeksvraag 2:

- a. In hoeverre heeft de gemeente Haarlem op alle negen prestatievelden ingezet? Zijn er lacunes? Welke prestatievelden waren nieuw vanaf 2007?
- b. Kan de gemeente goed zicht houden op de realisatie van de doelstellingen op de verschillende prestatievelden?
- c. Op welke onderwerpen is een verdiepend onderzoek opportuun?

Conclusie

Haarlemse inzet op de negen prestatievelden

De conclusie van de RKC is dat de gemeente Haarlem vóór de invoering van de Wmo reeds op alle terreinen beleid had ontwikkeld.

Verder constateert de RKC dat:

- Op de terreinen *jeugd* en *vrijwilligers* meer inzet is gepleegd dan vóór de invoering van Wmo;
- Met de komst van de Wmo het zogenaamde compensatiebeginsel is geïntroduceerd, wat de Wmo een meer verplichtend karakter heeft gegeven;
- Niet alle prestatievelden even concreet zijn vormgegeven.

Zicht op realisatie van de doelstellingen

De RKC heeft de indruk gekregen dat de gemeente geen integraal overkoepelend zicht heeft op alle Wmo prestatievelden. Het Wmo-beleid lijkt verkokerd. De RKC vindt dat ongewenst en beveelt de gemeente aan dit te verbeteren.

Daarnaast vindt de RKC niet alle prestatievelden even concreet en heeft de quick scan geen duidelijk zicht op de prestaties opgeleverd. De RKC doet daarom de aanbeveling om bij de actualisering van de Wmo-nota nadrukkelijk aandacht te besteden aan de prestaties op de velden en een logische formulering van de gestelde doelen en doelbereiking. Op basis van de formulering dient het mogelijk te zijn om te bezien in hoeverre de prestaties zijn uitgevoerd en effecten zijn behaald. Mogelijk kan daarbij worden aangegeven, indien van toepassing, wat **niet** bekend is over prestaties en effecten.

Verdiepend onderzoek

De RKC heeft deze quick scan mede uitgevoerd om een goede keuze te kunnen maken voor een verdiepend onderzoek, waarbij vooral doelmatigheid en doeltreffendheid centraal staan, op één thema of prestatieveld. Dit onderzoek wordt in 2012 uitgevoerd.

Op basis van de quick scan overweegt de RKC een verdiepend onderzoek naar:

Prestatieveld 6: voorzieningen;

Prestatieveld 7, 8 en 9: maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld.

Alle genoemde prestatievelden zijn politiek en maatschappelijk relevant. Daarnaast leent prestatieveld 6 zich goed voor een doelmatigheidsonderzoek en voor een nader onderzoek of de burger krijgt waar hij recht op en behoefte aan heeft. Bovendien heeft het college van B&W van Haarlem aangekondigd

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

nieuw voorzieningenbeleid te willen formuleren door meer maatwerk te leveren en meer rekening te houden met de eigen kracht van de burger en staat het tijdig afhandelen van aanvragen van voorzieningen onder druk.

De prestatievelden 7, 8 en 9 lenen zich goed voor een doeltreffendheidsonderzoek. Er bestaat al jarenlang beleid op deze terreinen en diverse partners voeren al jaren dit beleid voor de gemeente uit. Bij deze prestatievelden kan de RKC cliëntonderzoeken betrekken.

De RKC neemt in haar definitieve keuze graag de suggesties en overwegingen van de raad mee en nodigt de raad expliciet uit hierover te discussiëren

Bijlagen

Bijlage 1. Verslag van bevindingen

Ontwikkelingen in het kader van de Wmo

Vóór de Wmo

De RKC heeft gezocht naar nota's van vóór de Wmo, en heeft er drie¹⁰ gevonden, namelijk de nota Lokaal Integratiebeleid "Allemaal Haarlemmers" (augustus 1997) (over samen werken, samen wonen en samen leven en het vormgeven van Haarlem als multiculturele stad), de nota *Kiezen voor jeugd* (2005) (o.a. over preventief jeugdbeleid) en de nota *Ruimte voor Sport* (2002) (o.a. over sportstimulering bij kwetsbare groepen). Naar later bleek, hadden deze nota's betrekking op respectievelijk prestatievelden 1, 2 en 5. In het Ontwikkelingsprogramma Haarlem 2000 – 2004 en het daarop volgende programma (2005 – 2010) zijn eveneens elementen opgenomen die de Wmo raken¹¹. Ook is er een experiment geweest van vóór de invoering van de Wmo, namelijk Loket Schalkwijk (vanaf oktober 1998). Het doel van Loket Schalkwijk was, om in een samenwerkingsverband van verschillende organisaties, de dienstverlening aan alle Haarlemmers en met name ouderen die zelfstandig wilden blijven wonen te organiseren. Het bleek een succes want veel ouderen vonden de weg naar het loket en werden geholpen met vragen over met name financiën, zorg, wonen, welzijn en vervoer. In oktober 2004 is een tweede loket in Haarlem-Noord geopend. Tot 2005 lag de coördinatie van de loketten bij de gemeente, daarna bij de Stichting Kontext, die tevens de loketexploitatie uitvoerde.

Invoering van de Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is sinds 1 januari 2007 van kracht. De komende jaren wordt de Wmo verder uitgebreid.

De gemeente Haarlem heeft sindsdien twee belangrijke (min of meer) integrale Wmo-beleidsnota's gepresenteerd, één in november 2008 en één in mei 2011. Daarnaast is er in maart 2008 tevens een aanvullende nota (of deelnota) geformuleerd, genaamd *Regionaal Kompas*.

Twee belangrijke Haarlemse nota's

In Haarlem zijn twee belangrijke gemeentelijke nota's opgesteld waarin het Wmo-beleid is geformuleerd. Het gaat om het *Wmo-beleidsplan 2008 – 2011 de nota Ontmoeten, verbinden en meedoen* (november 2008), en de nota *Hof 2.0; Van visioen naar doen* (mei 2011).

De eerste Wmo-beleidsnota van de gemeente Haarlem (uit 2008) betreft de invoering van de Wmo als programma voor de vernieuwing van het gemeentelijk beleid over maatschappelijke ondersteuning. De Wmo fungeert daarbij als kaderwet, waarbij de rijksoverheid de hoofdlijnen van beleid aangeeft en de gemeenten de ruimte krijgen er verder invulling aan te geven.

De gemeenten zijn verplicht om voor maximaal vier jaar plannen op te stellen en daarover verantwoording af te leggen (aan de gemeenteraad en de Haarlemse burger). Die plannen moeten in ieder geval betrekking hebben op de negen eerder genoemde prestatievelden. In het Wmo beleidsplan 2008-2011 zijn alle prestatievelden opgenomen in de bijlage, en ook in de inhoudelijke plannen zelf.

In de nota Hof 2.0 is het kader geformuleerd van de volgende nota, voor de jaren 2012 – 2015. Die nota Hof 2.0 gaat in op het mogelijk maken van zelfredzaamheid en sociale netwerkondersteuning. Op

¹⁰ Op 21 november meldt de gemeente dat er nog een vierde is uit 2005: een kaderstellende collegenota over 'de heroriëntatie welzijnswerk en invulling taakstelling 2005-2008', zie BIS 2005/239165.

¹¹ Ontwikkelingsprogramma Haarlem 2000 – 20004 en een zelfde titel voor 2005 – 2010.

onderdelen zijn extra investeringen gepleegd, zoals BUUV (zie hieronder bij prestatieveld 4). De negen prestatievelden worden in deze nota niet genoemd.

Ontwikkeling op het gebied van de Wmo

In de nota Hof 2.0 wordt gemeld dat de gemeente aansluit bij de landelijke ontwikkeling op het gebied van de Wmo. De Wmo wordt doorontwikkeld. Zo is in het najaar van 2008 de VNG gestart met het project *De Kanteling*, waarmee de compensatieplicht van de Wmo op een nieuwe wijze wordt vormgegeven. Het doel van het project is om de dialoog met de burger op een meer vraag-verhelderende wijze te voeren, met de bedoeling om beter te kunnen voldoen aan de compensatieplicht. Alle mogelijkheden dienen te worden verkend om een hulpvraag op te lossen en niet de standaard voorzieningenlijst. Behoud van regie over het eigen leven, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid dienen daarbij leidend te zijn. Met de burger wordt vastgesteld wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn en welke oplossingen daaraan kunnen bijdragen.

De doorontwikkeling van de Wmo is ingezet om de Wmo gemeenschappelijker¹² te maken, professioneler, effectiever en efficiënter (niet te sturen op producten, maar op resultaten). De actualiteit van het Wmo-beleid dient te worden vermeld. Aan de orde zijn momenteel algemene bezuinigingen (door het rijk opgelegd) en er zijn drie decentralisaties in het sociale domein (Wet werken naar vermogen, jeugdzorg, AWBZ-begeleiding) aangekondigd. Dit betreft echt grote veranderingen in het sociale domein, waarop de gemeente moet anticiperen.

Reflectie van de RKC

Voor onderhavige quick scan heeft de RKC ontrafeld of en op welke wijze de prestatievelden in de beleidsplannen zijn opgenomen. In de twee genoemde nota's zijn de negen prestatievelden losgelaten: in de nota uit 2008 is wel de vertaling in de bijlage opgenomen van de prestatievelden. In de opvolgende Wmo-beleidsnota uit 2011, Hof 2.0, wordt geen enkele verwijzing naar een prestatieveld gedaan. Wel wordt gesteld dat de denkrichting aansluit bij de Wmo-nota uit 2008 (zie Hof 2.0, p 9). Hierdoor is het lastig om de prestatievelden te ontdekken in het Haarlemse Wmo-beleid voor 2012 - 2015. In het Jaarverslag 2010 zijn verwijzingen opgenomen naar de Wmo-prestatievelden. In de Programmabegroting 2011 daarentegen nauwelijks.

Aan de hand van bijlage 1 in de nota Hof 2.0¹³ waar de beleidstrajecten met programmanummers uit het sociale domein zijn opgenomen, worden verbindingen gelegd met de programmanummers en de nota. Op die manier is een inschatting te maken van de connectie van de nota met de Wmo-prestatievelden. Het is een inschatting omdat noch de nota, noch de programmabegroting precies past op de Wmo-prestatievelden.

Het huidige Haarlemse Wmo-beleid past dus niet precies op de negen prestatievelden. De grenzen van het Haarlemse Wmo-beleid zijn niet exact dezelfde als die van de negen prestatievelden (zie Bijlage 4 en 5 van dit rapport). De prestatievelden-structuur is de oude aanbodgerichte structuur, zo wordt gesteld in de Haarlemse documenten, zonder het integrale denken. De gemeente heeft doelbewust het Wmo-beleid als *integraal* welzijnsbeleid georganiseerd zonder schotten tussen of verkokering van de prestatievelden. De RKC beschouwt dit als de Haarlemse interpretatie van de hierboven genoemde ontwikkeling van de Wmo.

Voor een nadere duiding heeft de RKC de gemeentelijke Programmabegroting 2011 bekeken. In de Programmabegroting 2011 is vermeld dat de doelen, prestaties en budgetten van de gemeente op het terrein van de Wmo op veel plekken in de programmabegroting terug te vinden zijn. "Het kernbeleid Wmo komt overeen met grote onderdelen uit de programma's 3 en 4 van de programmabegroting. Het Wmo gerelateerd beleid is te vinden in de programma's 3, 6 en 7. Het inclusief beleid Wmo is te

¹² De RKC vermoedt dat bedoeld wordt 'meer van iedereen'.

¹³ Deze bijlage is integraal opgenomen als bijlage 4 van dit verslag.

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

vinden in de programma's 4, 5, 6, 8 en 9. Van inclusief beleid is sprake als in alle fasen van een beleidscyclus rekening wordt gehouden met verschillen tussen mensen en dan met name tussen mensen met en zonder beperkingen" (Programmabegroting 2011, p. 73).

De RKC gaat ervan uit dat binnen het integrale verhaal de aspecten van de negen prestatievelden terug te vinden zijn. Ze zijn niet helder of helemaal niet vermeld maar de inhoud van het Haarlemse beleid betreft deels wel dezelfde als die van de prestatievelden.

Prestatieveld 1: Sociale samenhang en leefbaarheid

De website van de VNG geeft aan dat het genoemde prestatieveld ruim en breed is geformuleerd¹⁴. "Leefbaarheid laat zich definiëren als: het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te kunnen maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten."

Vóór de Wmo

De nota Lokaal Integratiebeleid "Allemaal Haarlemmers" dateert van augustus 1997. De nota richt zich op samen werken, samen wonen en samen leven en het vormgeven van Haarlem als multiculturele stad. Later werd dit onderdeel van prestatieveld 1. Een aantal malen is er een voortgang in de raad besproken, maar in hoeverre deze nota is gebruikt tot aan de invoering van de Wmo in 2007 is onbekend. Eveneens is onbekend welke thema's in deze nota nog speelden 10 jaar na dato.

Invoering van de Wmo

In de Wmo-beleidsnota uit 2008 wordt uitgelegd hoe de gemeente het Wmo-beleid heeft vormgegeven. Met betrekking tot prestatieveld 1 stelt de gemeente op een meer continue basis ondersteuning te bieden waar dat mogelijk is. De nadere uitleg hierbij is dat voor zo veel als mogelijk de wijk het aangrijpingspunt is voor het versterken van de 'civil society'. Voor prestatieveld 1 houdt dit de volgende doelstellingen in: bevorderen van ontmoeting en vergroten van de acceptatie van diversiteit. Daarnaast zijn voor de bevordering van sociale samenhang doelstellingen op prestatieveld 4 en 5 van toepassing; verminderen van eenzaamheid, versterken van het vrijwilligerswerk en verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers. Tevens valt onder prestatieveld 1 het vergroten van leefbaarheid door fysieke aanwezigheid van voorzieningen (zie Wmo-beleidsnota 2008, p. 15 en Bijlage 2¹⁵).

Prestatieveld 1 wordt door Haarlem gezien als onderdeel van programmanummer 3.1 Lokaal gezondheidsbeleid. Hiervoor is een nota in ontwikkeling, die zich richt op het voorkomen van gezondheidsproblemen. Een goede gezondheid is een voorwaarde voor actief burgerschap en preventief gezondheidsbeleid maakt zodoende onderdeel uit van de basisinfrastructuur in Hof 2.0.

Resultaten

Zoals in de inleiding reeds is gemeld, kan men de website www.artikel9wmo.nl raadplegen, waar gemeenten wmo-resultaten hebben opgenomen om te voldoen aan de wettelijke verplichting van gemeenten om horizontale verantwoording af te leggen aan de burger en klanten. De meeste gemeenten geven t.b.v. deze website hun resultaten op, en hieruit blijkt dat Haarlem ook per prestatieveld gegevens aanlevert. Op de genoemde website is een formulier ingevuld over het betrekken van burgers bij prestatieveld 1. Hieruit blijkt, dat Haarlem de burger vaak¹⁶ betreft bij de totstandkoming van het Wmo-beleid.

¹⁴ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

¹⁵ Deze bijlage is integraal opgenomen als bijlage 4 van dit verslag.

¹⁶ De keuze is tussen de categorieën 'nauwelijks', 'geregeld' en 'vaak'.

In het Jaarverslag 2010 is met betrekking tot dit beleidsterrein (vertaald naar dit prestatieveld) gemeld dat de twee doelen zijn bereikt:

- 1) Door het opstellen van de stadsdeelanalyses/focus op stadswijken is de inzet van het welzijnswerk meer afgestemd op de omstandigheden in de buurten. Er wordt verder gewerkt aan analyses/focussen voor het nog opstellen van wijkprofielen, prestatieplannen door welzijnsinstellingen.
- 2) Haarlem heeft succesvol actief beleid gevoerd om de verstandhouding tussen Haarlemmers uit verschillende culturen goed te houden.

Reflectie van geïnterviewden

De geïnterviewden in het kader van deze quick scan leggen verschillende accenten. Zo noemt de een, als voorbeeld van traagheid in de gemeente, de vrij recent opgestelde gebiedsvisie Schalkwijk. Voor de gemeente was het nieuw dat een gebiedsvisie (over hoe en wat te bouwen en welke functies in een gebied gerealiseerd dienen te worden) ook onderdeel is van de Wmo (leefbaarheid/'civil society'). De ander geeft als voorbeeld van een positieve ontwikkeling in de gemeente, de lopende pilot BUUV (over zorgruil en buurtdiensten). Met deze pilot wordt integraal gekeken hoe huishoudelijke hulp vorm kan krijgen per individu in de wijk. Een andere geïnterviewde vindt dat de pilot geëvalueerd zou moeten worden. Overigens betreft deze pilot ook prestatieveld 4.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota Lokaal Integratiebeleid "Allemaal Haarlemmers" (augustus 1997) van kracht. De genoemde nota richt zich op samen werken, samen wonen en samen leven en het vormgeven van Haarlem als multiculturele stad. Tevens had de gemeente de Ontwikkelingsprogramma's Haarlem 2000 – 2004 en 2005 – 2010 opgesteld, waarvan onderdelen de ook (zoals later bleek) dit prestatieveld betroffen.

Vraag 1b) De eerste belangrijke nota van de gemeente (Wmo-beleidsplan 2008-2011) dateert van november 2008. Die is bijna 2 jaar na de invoering van de Wmo vastgesteld.

i) vertaling en interpretatie: Met betrekking tot prestatieveld 1 heeft de gemeente in de genoemde nota opgenomen om op een meer continue basis ondersteuning te bieden waar dat mogelijk is. De nadere uitleg hierbij is dat voor zo veel als mogelijk de wijk het aangrijpingspunt is voor het versterken van de 'civil society'.

ii) beleid: Voor prestatieveld 1 houdt dit de volgende doelstellingen in: bevorderen van ontmoeting en vergroten van de acceptatie van diversiteit. Ook de bevordering van sociale samenhang komt daarbij aan de orde.

iii) organisatie uitvoering: faciliteren van bewonersactiviteiten die zich richten op ontmoeten, verbinden en meedoen van (ook allochtone) bewoners door hen te ondersteunen met begeleiding, ruimte en kennis. Het gaat daarbij om multifunctioneel gebruik van de welzijnsaccommodaties¹⁷.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, en Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Haarlemse partners voor welzijn en maatschappelijk werk, zoals Stichting Dock, Stichting Haarlem Effect, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, Centrum voor Cultuureducatie en Vrije Tijd, Stichting Bibliotheek Haarlem en omstreken, Stichting Dorpscentrum Spaarndam, Koinonia, Bureau Discriminatiezaken Kennemerland, Allochtone zelforganisaties integratiebeleid, Stichting Mondiaal Centrum Haarlem en Stichting De Baan¹⁸.

¹⁷ Bron: Programmabegroting 2012 - 2016

¹⁸ Idem

Prestatieveld 2: Ondersteuning voor jeugd en opvoedondersteuning

Op de eerder genoemde VNG-site¹⁹ is over dit prestatieveld opgenomen dat het betrekking heeft “op jeugdigen – en in voorkomende gevallen hun ouders – bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand of uitval zoals schooluitval of criminaliteit, maar voor wie zorg op grond van de Wet op de jeugdzorg niet nodig is dan wel voorkomen kan worden. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op de taken die in andere wetgeving zijn vastgelegd, zoals de Wcpv en de Leerplichtwet.”

Vóór de Wmo

Het gemeentelijke Haarlemse beleid op dit prestatieveld van vóór de Wmo was vastgelegd in de nota *Kiezen voor Jeugd*.

Invoering van de Wmo

In de Wmo-beleidsnota uit 2008 is prestatieveld 2 vormgegeven in de plannen met betrekking tot de Haarlemse jeugd (p. 28). Er wordt gekozen om voort te borduren op het bestaande beleid, zoals in de nota *Kiezen voor Jeugd* uit 2005 is verwoord. “Participatie van kinderen, tieners en jongeren is uitgangspunt bij beleidsontwikkeling en implementatie. De gemeente is slechts één van de participanten binnen het jeugdbeleid en werkt samen met haar partners in het veld. De gemeente heeft daarin wel een regierol.”

In de nota *Kiezen voor Jeugd* is de visie op het Haarlems integraal jeugdbeleid geformuleerd: “het creëren van optimale kansen voor de jeugd in Haarlem om zich te ontwikkelen. Bevorderen dat zij actief deelnemen aan allerlei facetten van de samenleving en jeugdigen hierdoor in staat stellen zich voor te bereiden op volwaardige deelname als volwassene. De kern is dat het jeugdbeleid zich richt op **alle** jeugdigen en hun ouders in de stad en vooral dat zij zelf uitdrukkelijk betrokken worden bij de realisering van het beleid. De nota is een richtinggevende nota” (Nota *Kiezen voor jeugd*, 2005). Er volgen in de jaren erna uitwerkingsnotities per domein.

In de nota Hof 2.0 is een aantal activiteiten opgenomen met betrekking tot prestatieveld 2. Uit bijlage 1 blijkt dat onder andere wordt ingezet op de ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's). De CJG's richten zich op preventieve opvoedings- en gezinsondersteuning en maatwerk voor kwetsbare gezinnen (één-gezin-één-plan). Daarnaast wordt meer ingezet op het versterken van jongerenwerk, het voorkomen van tijdig schoolverlaten en aansluiting van onderwijs met de arbeidsmarkt.

Resultaten

De website met resultaten van de Nederlandse gemeenten geeft het beeld over Haarlem dat bij het ontwikkelen van beleid over prestatieveld 2 nauwelijks burgers worden betrokken.

In het Jaarverslag 2010 wordt melding gemaakt van het behalen van twee doelen en één doel is niet gerealiseerd. Wat bijvoorbeeld wel behaald is: de participatie van jongeren (o.a. het digipanel jeugd in het onderzoeksprogramma O&S, en jongerenparticipatie door STAD-Haarlem), promotie van het initiatieffonds, effectief stagebeleid en de begeleiding van jongeren bij het aanvragen voor participatieprojecten.

Wat niet is bereikt, wat betreft de accommodaties, is een kwalitatief en kwantitatief hoogwaardig aanbod jeugdvoorzieningen, zo stelt de gemeente. Met betrekking tot zorg voor jongeren zijn wel

¹⁹ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

verbeteringen te melden bij Jeugdgezondheidszorg Kennemerland (o.a. Digitaal Dossier JGZ), het starten van “Zorg AdviesTeams” in het MBO, en verbeteringen van de bedrijfsvoering van Spaarnezicht.

“Het aanbod opvoeding- en gezinsondersteuning t.b.v. 4-19 jarigen voldoet nog niet aan de gewenste kwaliteit en kwantiteit, conform het wettelijke basistakenpakket (bijvoorbeeld trainingsaanbod voor ouders).” (Jaarverslag 2010, p. 76)

De gemeente brengt jaarlijks voortgangsrapportages uit over het jeugdbeleid. De meest recente is op 31 mei 2011 verschenen.

Reflectie van geïnterviewden

Er is weinig informatie-uitwisseling met de Wmo-raad over (voortgangs-) notities met betrekking tot jeugd- en jongerenbeleid en de aanstaande overheveling van jeugdzorg naar gemeente.

De geïnterviewde ambtenaren meldden dat er in Haarlem inmiddels vier Centra voor Jeugd en Gezin zijn opgericht. Zij konden geen nadere informatie geven, omdat het terrein valt onder de afdeling Jeugd en Opvoeding (JOS).

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota *Kiezen voor jeugd* (2005) van kracht en tevens onderdelen van de Ontwikkelingprogramma's Haarlem 2000 – 2004 en 2005 – 2010. De kern van de genoemde nota is de participatie van kinderen, tieners en jongeren. En tevens dat het jeugdbeleid zich richt op alle jeugdigen en hun ouders in de stad en vooral dat zij zelf uitdrukkelijk betrokken worden bij de realisering van het beleid. De gemeente heeft de regierol en werkt samen met de participanten binnen het jeugdbeleid.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo borduurt de gemeente voort op de eerder genoemde nota over het jeugdbeleid.

ii) beleid: Na de invoering van de Wmo zijn de ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's) aan de orde, die zich richten op preventieve opvoedings- en gezinsondersteuning en maatwerk voor kwetsbare gezinnen (één-gezin-één-plan). Daarnaast wordt het accent gelegd op het versterken van jongerenwerk, het voorkomen van tijdig schoolverlaten en aansluiting van onderwijs met de arbeidsmarkt.

iii) organisatie uitvoering: het subsidiëren van het aanbod sociaal cultureel werk jeugd van de welzijns- en jongerenorganisaties, brede school activiteiten, over Haarlemse stadsdelen verspreid aanbod van tiener- en jongerenwerk. De gemeente zorgt voor de accommodaties zoals in Flinty's, Delftwijk City en Futurzz, zodat de jeugd mede daardoor een zinvolle vrijetijdsbesteding kan worden geboden en de buurtveiligheid verbetert. De jeugd wordt geïnformeerd over jongerensites (via www.stad-haarlem.nl en www.inhaarlemkanalles.nl) en het digitaal raadplegen van jeugd (Digipanel Jeugd). De Centra voor Jeugd en Gezin (o.a. het aantal) wordt verder geoptimaliseerd.

De Verwijsindex Risico Jeugdigen (VIR) wordt eveneens verder geoptimaliseerd.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, netwerkcoördinator jeugd, JGO's, Jeugdinterventieteam (bemenst door Stichting Streetcornerwork), jeugdtoezichtteam, bikerteam, jongerenwerk, particuliere beveiliging, regiocoördinatoren Verwijsindex (risico's jeugdigen), bureau Halt, CJG's, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Viva zorggroep.

Prestatieveld 3: Informatie en advies aan burgers

De eerder genoemde website van de VNG geeft duiding aan de prestatievelden en stelt over dit prestatieveld, dat “wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.”²⁰

Vóór de Wmo

Voor de situatie van vóór de Wmo kan verwezen worden naar de Loketten Schalkwijk en Haarlem-Noord. Dit betreffen samenwerkingsverbanden van verschillende organisaties, die de dienstverlening aan met name ouderen die zelfstandig wilden blijven wonen hebben georganiseerd. Het ging daarbij om vragen over met name financiën, zorg, wonen, welzijn en vervoer. Tot 2005 lag de coördinatie van de loketten bij de gemeente, daarna bij de Stichting Kontext, die tevens de loketexploitatie uitvoerde.

Invoering van de Wmo

De Wmo-beleidsnota uit 2008 gaat in op de versterking van de informatie- en adviesfunctie en de twee publiciteitscampagnes om de bekendheid van reeds aanwezige voorzieningen voor mensen met een beperking te vergroten. Tevens komt *Raad op maat* aan de orde in de genoemde beleidsnota, zijnde de doorontwikkeling van *Loket Haarlem*. Met Raad op maat wil de gemeente de informatie en adviesfunctie in Haarlem een model realiseren met één moederloket met satellieten in de wijk. Het doel is “dat burgers er terecht kunnen voor objectieve en onafhankelijke informatie en advies over wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. De klant staat hierbij centraal en dat betekent dat de informatie zo toegankelijk mogelijk moet zijn voor de burger” (Wmo-beleidsnota, 2008, p. 37). Ook in de nota Hof 2.0 wordt ingegaan op Raad op maat, dat Loket Haarlem fysiek en digitaal moet realiseren. Het doel is om loketfuncties in het sociaal domein te bewerkstelligen en ook digitaal te ontsluiten (nota Hof 2.0, p.23).

Resultaten

Er worden geen prestaties gemeld op de website www.artikel9wmo.nl betreffende dit prestatieveld en de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2009. In 2007 en 2008 was de score ‘geregeld’, zijnde een gemiddelde score.

In het Jaarverslag van 2010 wordt gemeld dat het doel van dit prestatieveld (samen met prestatieveld 6) is bereikt voor 2010. Het doel is onder meer gemeten aan de hand van het percentage thuiswonende 75-plussers dat “tamelijk hoog” blijkt te zijn en ook onder de 85-plussers is nog 73,3% thuiswonend. Wat tegenvalt, is de tevredenheid over de voorzieningen voor ouderen, die overigens deels mogelijk te verklaren zijn “door de steeds verdergaande ingrepen van het Rijk in de AWBZ” (Jaarverslag 2010 p. 68).

Daarnaast heeft de gemeente twee buurtservicepunten versterkt (Reinaldahuis en Loket Noord). Het aantal klantcontacten bij Loket Haarlem is boven de streefwaarde uitgekomen. Het Loket Haarlem wordt overigens sinds 2005 uitgevoerd door Stichting Kontext, die de coördinatie en exploitatie doet.

Reflectie van geïnterviewden

De geïnterviewden van de ambtelijke organisatie geven aan dat in september 2011 de digitale sociale kaart zou worden gelanceerd; www.lokethaarlem.nl.²¹ Het gaat iets breder dan Wmo, ook over

²⁰ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

²¹ Inmiddels is duidelijk dat september 2011 niet is gehaald en dat de lancering eind 2011 is gepland.

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

inkomen en vervoer. Onderdeel van het beleidsplan Raad op maat, is de doorontwikkeling van Loket Haarlem, zoals opgenomen in bijlage Wmo-beleidsplan 2008-2011. De geïnterviewden geven dit aan als succesnummer.

Er zijn ook enkele minpunten in de interviews aan de orde gekomen. De digitale sociale kaart is (nog) niet van de grond gekomen, de Loketbus is mislukt (dat was bedoeld als mobiel loket), het Wmo-advies over het beleidsplan 2008 (van 2008) is niet opgevolgd door gemeente, en de gemeente heeft er tot een half jaar geleden te weinig gedaan aan dit prestatieveld. Het zou goed zijn om deze prestaties (veld 3) te evalueren, aldus de geïnterviewde van de Wmo-raad.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo bestonden al de Loketten Schalkwijk en Haarlem-noord (met de dienstverlening aan met name ouderen die zelfstandig wilden blijven wonen).

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo borduurt de gemeente voort op de loketten. Daarnaast worden de nota's *Raad op Maat*, Wmo-beleidsnota 2008 en Hof 2.0 ontwikkeld.

ii) beleid: de informatie- en adviesfunctie wordt versterkt en er worden twee publiciteitscampagnes gestart om de bekendheid van de voorzieningen voor mensen met een beperking te vergroten. Met *Raad op Maat* wil de gemeente de informatie en adviesfunctie in Haarlem een model realiseren met één moederloket met satellieten in de wijk. De informatie die daar wordt verstrekt wordt breed opgezet en gaat over wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. Eind 2011 wordt ook een digitaal loket gelanceerd.

iii) organisatie uitvoering: De gemeente biedt laagdrempelige informatie en advies aan via de over de stad verspreide loketsprekuren en een website.

Er is gemeentelijke informatievoorziening over de ontwikkelingen en het gebruik van digitale media (website Haarlem.nl en de Stadskrant).

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl) en evaluatie van de loketten.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, Kontext, MEE, Dock, Haarlem Effect, Tandem, Vrijwillige Hulpdiensten, Netwerk Vrijwilligershulp, Zorgbalans, Reinalda Groep, Sint Jacob, Bibliotheek Haarlem.

Prestatieveld 4: Ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers

De VNG legt hierover uit dat het bij *mantelzorg* gaat om “langdurende zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt. De *vrijwillige inzet* van burgers, zowel informeel en ongeorganiseerd (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport), vormt een onmisbaar deel van de ‘civil society’.”²²

Vóór de Wmo

Hierover is geen specifieke informatie aangetroffen.

Invoering van de Wmo

In 2008 is dit prestatieveld meegenomen in de Wmo-beleidsnota, waar het gaat om versterken van vrijwilligerswerk en verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers. Het gaat daarbij onder meer

²² www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

om het versterken van vrijwilligerswerk door in te zoomen op doel en resultaat van het vrijwilligerswerk, rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, uitgangspunten van subsidiebeleid en kwaliteitscriteria van de organisaties.

Daarnaast wordt gefocust op meer mensen bij het vrijwilligerswerk betrekken en vooral verschillende doelgroepen (jeugd, allochtonen, ouderen, mensen met een psychische beperking) op verschillende manieren te werven en te behouden. Hierbij horen ook diverse manieren van begeleiding.

De gemeente Haarlem wil als werkgever zelf het goede voorbeeld geven door te stimuleren dat ambtenaren vrijwilligerswerk doen (door flexibilisering van werktijden, de jaarlijkse Make a difference day (Madd), de nationale vrijwilligersdag, etcetera). Bovendien kondigt de gemeente aan bestaande vrijwilligersorganisaties te professionaliseren (scholing van de Vrijwilligerscentrale in het werven van vrijwilligers).

Met betrekking tot het inventariseren van knelpunten van mantelzorgers vraagt de gemeente hiervoor aandacht in de prestatieafspraken met Tandem (die mantelzorgers begeleidt).

In de nota Hof 2.0 komt dit prestatieveld aan de orde waar het gaat om ondersteuning van actieve burgers. Onder andere het pilotproject BUUV, ruilzorg en buurtdiensten, is in de nota opgenomen.

Resultaten

Er worden geen prestaties gemeld op de website www.artikel9wmo.nl betreffende dit prestatieveld en de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2009. In 2007 en 2008 was de score 'geregeld', zijn de een gemiddelde score.

In het Jaarverslag 2010 is een goede score opgenomen omdat er meer vrijwilligers zijn aangemeld en meer mantelzorgers zijn geïnformeerd over ondersteuningsmogelijkheden.

Reflectie van geïnterviewden

Op prestatieveld 4 (Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers) is extra geïnvesteerd in BUUV (zorgruil en buurtdiensten). Bij BUUV gaat het om vrijwilligerswerk, mensen meer aan te spreken op wat zij nog kunnen in de samenleving, hoe huishoudelijk hulp is te organiseren. Dit project loopt in drie wijken. Het project is gefinancierd uit middelen van de Wmo die niet waren besteed, de zogenaamde Wmo-reserve. De planning is om in september 2011 de evaluatie af te ronden, die door de gemeente zelf met ondersteuning van O&S is verricht.

In de Omnibus zit een vraag over de mate van en bereidheid tot vrijwilligerswerk, dus daar is jaarlijks nadere informatie over.

Bij de organisatie Tandem, waar ondersteuning en adviezen worden geleverd, zijn sindsdien nieuwe klanten/mantelzorgers aangemeld.

Een van de geïnterviewden ziet een tegenstrijdigheid in het beleid op dit prestatieveld: de burger moet zelfredzaam zijn, het zelf organiseren, eventueel met vrijwilliger of mantelzorger. Aan de andere kant wordt het moeilijker gemaakt door allerlei ontwikkelingen in de maatschappij om vrijwilliger te zijn (minder tijd voor werkonderbreking, deeltijdwerk, zorgverlof, etc.).

De meningen lopen uiteen over het compliment mantelzorg, het uitdelen van een landelijke vergoeding volgens landelijk beleid aan mantelzorgers om ze voor hun inzet te bedanken. De één noemt het een succes (geïnterviewde ambtenaren) en de ander (Wmo-raad) vindt dat het compliment mantelzorgers te ingewikkeld was om aan te vragen, vanwege allerlei drempels. De gemeente heeft nog een aanpassing in de aanvraagprocedure opgenomen om de landelijke gelden van het compliment uit te kunnen keren, maar daar was de kritische geïnterviewde niet positief over. Het geld is hierdoor niet helemaal en erg laat besteed. Daarbij vindt het lid van de Wmo-raad dat de gemeente er weinig transparant over was.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Of en hoe vrijwilligers(werk) was georganiseerd in Haarlem vóór de komst van de Wmo is onbekend.

Vraag 1b)

i. vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo zette de gemeente in op het versterken van vrijwilligerswerk en verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers.

iii. beleid: In 2008 is dit prestatieveld meegenomen in de Wmo-beleidsnota, teneinde het vrijwilligerswerk te versterken en de ondersteuning aan mantelzorgers te verbeteren. De versterking wordt ingezet door in te zoomen op doel en resultaat van het vrijwilligerswerk, rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, uitgangspunten van subsidiebeleid en kwaliteitscriteria van de organisaties.

iii) organisatie uitvoering: Onder meer gebeurde dit door te proberen meer mensen bij het vrijwilligerswerk te betrekken en vooral verschillende doelgroepen (jeugd, allochtonen, ouderen, mensen met een psychische beperking). Bestaande vrijwilligersorganisaties werden verder geprofessionaliseerd door scholing van de Vrijwilligerscentrale in het werven van vrijwilligers. Met Tandem (die mantelzorgers begeleidt) worden prestatieafspraken gemaakt.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), evaluatie BUUV, en Omnibus.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, vrijwilligersorganisaties (o.a. Tandem), Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Stichting Vrijwilligerscentrale Haarlem.

Prestatieveld 5: Bevorderen maatschappelijk verkeer van mensen met een beperking

De definitie van de VNG van dit prestatieveld is dat het om algemene maatregelen gaat “die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan een ieder die daaraan behoefte heeft. In die zin hoeft de maatregel dus niet bij uitsluiting gericht te zijn op mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het is wel belangrijk dat er bij het nadenken over deze maatregelen nagedacht is over het gebruik door deze groepen, zodat niet achteraf blijkt dat zij bij het gebruik daarvan buiten de boot vallen.”²³

Vóór de Wmo

In de nota *Ruimte voor Sport* (2002) is aandacht uitgegaan naar de kwetsbare groepen, met name de sportstimulering bij genoemde groepen.

Invoering van de Wmo

Het doel van de gemeente met prestatieveld 5 is om de knelpunten in de toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen vanuit cliëntenperspectief in beeld te brengen en de toegankelijkheid waar mogelijk te verbeteren.

In het Wmo-beleidsplan uit 2008 wordt dit doel uitgewerkt in elf activiteiten, onder andere: beter aansluiten vraag en aanbod woningen, vergroten toegankelijkheid openbare ruimte en verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijst.

Er zou een ‘toegankelijkheidsschouw’ door de gemeente worden ontwikkeld om de knelpunten in kaart te brengen. In het kader van heroverwegingen is dit echter geschrapt (zie nota 2011/137954).

²³ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

In Hof 2.0 is dit prestatieveld vertaald in de ontwikkeling van woonservicegebieden. “Een woonservicegebied is een wijk waar kwetsbare ouderen en gehandicapten zo zelfstandig mogelijk wonen. Binnen zo'n wijk is sprake van wonen, welzijn en zorg op maat, variërend van aanpassingen aan de woning tot 24-uurszorg. Om tot een goed afgestemd aanbod te komen bestaat er een nauwe samenwerking tussen gemeenten, woning- en zorgcorporaties en welzijns- en bewonersorganisaties. De manier waarop woonservicegebieden worden uitgewerkt is afhankelijk van de omvang van de groep ouderen en mensen met een beperking en de wens om eventueel meerdere doelgroepen te bedienen (bijvoorbeeld jonge gezinnen) en van de mogelijkheden binnen de wijk om fysieke aanpassingen te realiseren” (zie nota Hof 2.0, p.53).

Resultaten

Ook voor prestatieveld 5 geldt dat er geen prestaties gemeld worden op de website www.artikel9wmo.nl betreffende dit prestatieveld en de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2009. In 2007 en 2008 was de score ‘geregeld’, zijn de een gemiddelde score.

Het Jaarverslag 2010 gaat niet uitgebreid in op dit prestatieveld. Wel wordt gemeld dat de maatschappelijke ondersteuning bedoeld is om niet alleen individuele voorzieningen toegankelijk te laten zijn maar ook het algemene aanbod, zodat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving.

Reflectie van geïnterviewden

Prestatieveld 5 kan in Haarlem verbeterd. In de Wmo-raad zat aanvankelijk een vertegenwoordiger van mensen met een fysieke beperking; die nu wederom is ingevuld. In de klankbordgroep zijn bijv. mensen met een zintuiglijke beperking vertegenwoordigd. ‘Levensloopbestendig wonen’ en bevorderen van toegankelijkheid in brede zin zowel van de openbare ruimte als bij gebouwen, winkels, uitgaansgelegenheden, maar ook bij informatie en advies zijn nog relatief onderbelicht in Haarlem. In andere gemeenten is bijvoorbeeld het concept ‘design for all’ in het Wmo-beleid geïntroduceerd. ‘Design for all’ wordt toegepast in gebouwen en wil zeggen dat het gebruik van het gebouw niet specifiek voor een bepaalde doelgroep is bestemd, maar wel voor alle doelgroepen te gebruiken is.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór de komst van de Wmo was de nota *Ruimte voor Sport* (2002), die betrekking had op sportstimulering bij kwetsbare groepen,

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: De gemeente beoogt de knelpunten in de toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen vanuit cliëntenperspectief in beeld te brengen en de toegankelijkheid waar mogelijk te verbeteren.

ii) beleid: In het Wmo-beleidsplan uit 2008 worden elf activiteiten genoemd: beter aansluiten vraag en aanbod woningen, vergroten toegankelijkheid openbare ruimte, ondersteunen van mensen met een beperking bij klussen in huis, versterken van de sociale structuur rondom mensen met een beperking, verlagen aantal laaggeletterden, vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk, vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, verminderen van eenzaamheid, verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij, verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking, en verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn.

In Hof 2.0 is dit prestatieveld vertaald in de ontwikkeling van woonservicegebieden.

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

iii) organisatie uitvoering: De ‘toegankelijkheidsschouw’ is in het kader van heroverwegingen geschrapt. In de woonservicegebieden, de wijken waar kwetsbare ouderen en gehandicapten zo zelfstandig mogelijk wonen, is wonen, welzijn en zorg op maat, variërend van aanpassingen aan de woning tot 24-uurszorg. Om tot een goed afgestemd aanbod te komen bestaat er een nauwe samenwerking tussen gemeenten, woning- en zorgcorporaties en welzijns- en bewonersorganisaties.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), Klanttevredenheidsonderzoeken SGBO.

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, woningcorporaties en zorgaanbieders.

Prestatieveld 6: Voorzieningen

Dit prestatieveld wordt door de VNG gedefinieerd als “de verstrekking van specifieke, op de persoon toegesneden voorzieningen. Voor de hand liggende vormen zijn woonvoorzieningen, sportrolstoelen, begeleiding bij zelfstandig wonen, dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vervoersvoorzieningen, klussendiensten, algemeen maatschappelijk werk of vormen van psychosociale hulpverlening.”²⁴

Vóór de Wmo

Vóór de invoering van de Wmo was de gemeente ook al verantwoordelijk voor de Wet voorzieningen gehandicapten.

Invoering van de Wmo

De kern van de koppeling met het prestatieveld 6 is de beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel en innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp.

In het Wmo-beleidsplan uit 2008 wordt ingegaan op het doel van de ondersteunende voorzieningen, namelijk om “zichzelf overbodig te maken. Idealiter leven Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven, daarbij ondersteund door de nabijheid van winkels en andere voorzieningen, de beschikbaarheid van aangepaste of aanpasbare woningen en een toegankelijke openbare ruimte. Tegelijkertijd zal er altijd behoefte blijven bestaan aan meer specifieke ondersteunende voorzieningen “(zie Wmo-beleidsplan, 2008, p.10). Tijdelijk of min of meer permanent want sommige problemen zijn meervoudig en langdurend.

De visie van de gemeente is dat de focus op voorzieningen dient te verschuiven naar een focus op het ondersteunen van de civil society. De vraag aan de welzijnsinstellingen dient men scherper te formuleren: meer vanuit een samenhangende en richtinggevende visie, gericht op het bereiken van maatschappelijke effecten, en niet gericht op het ‘bestellen van producten’.

De nota Hof 2.0 kondigt een aantal activiteiten aan die nog in ontwikkeling zijn. Een daarvan is de nota *Samen leven in Haarlem*, waarin beleid wordt geformuleerd voor de begeleiding van mensen met lichte beperkingen en voor psychosociale begeleiding. De begeleiding is veelal maatwerk voor kwetsbare burgers. In sommige gevallen gaat het om begeleiding van de meest kwetsbaren en wordt in het beleid aansluiting gezocht bij de Brede Centrale Toegang .De Brede Centrale Toegang (BCT) is een opvang en hulpverlening voor dak- en thuislozen en andere sociaal kwetsbare mensen. Het gaat veelal om mensen die moeite hebben de weg te vinden naar gespecialiseerde hulpverlening. Bij de BCT worden vragen en problemen geïnventariseerd en doorverwezen naar zorg- en dienstverlenende organisaties. De BCT is een publieksdienst van GGD Kennemerland van de Veiligheidsregio

²⁴ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

Kennemerland / VRK). Zij werken hierin nauw samen met de gemeente Haarlem afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Stichting Release. Daarnaast zijn hierbij betrokken zorg- en dienstverlenende organisaties zoals maatschappelijke opvangvoorzieningen, Brijder verslavingszorg en GGZinGeest.²⁵

Daarnaast is gewerkt aan de nota *Ouderenbeleid*, waar wordt ingegaan op vitale ouderen en kwetsbare ouderen (ondersteund met maatwerk). Met de Commissie Samenleving (?) is afgesproken dat deze punten worden opgenomen in de volgende Wmo-nota. Tevens wordt de ontwikkeling van de woonvisie aangekondigd, die gaat over geschikte woningen voor specifieke groepen (waaronder ouderen).

Resultaten

Prestatieveld 6 krijgt als score ‘geregeld’ (een gemiddelde score) op de website www.artikel9wmo.nl, waar het gaat om de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2007, 2008 en 2009.

In het Jaarverslag van 2010 wordt gemeld dat het doel van dit prestatieveld (samen met prestatieveld 3) is bereikt voor 2010. Het doel is gemeten aan de hand van het percentage thuiswonende 75-plussers dat “tamelijk hoog” blijkt te zijn en ook onder de 85-plussers is nog 73,3% thuiswonend.

De gemeente geeft in het genoemde Jaarverslag aan dat er ook een tegenvaller is. Die betreft namelijk de tevredenheid over de voorzieningen voor ouderen, die overigens (voor een deel of volledig) te verklaren zijn “door de steeds verdergaande ingrepen van het Rijk in de AWBZ” (Jaarverslag 2010 p. 68).

Reflectie van geïnterviewden

Voor prestatieveld 6 geldt dat hulpvragers snel de gewenste voorziening geleverd dienen te krijgen, binnen de gestelde 8 weken. Via de Wet dwangsom kan een dwangsom worden opgelegd als die 8 weken niet worden gehaald. Dat gebeurt weleens. Huishoudelijke hulp is doorgaans snel geregeld, bij een medisch advies aanvraag wordt het soms niet gehaald door de complexiteit van de aanvraag.

Een van de geïnterviewden ziet als minpunt dat het te lang duurt voordat mensen aangevraagde voorzieningen krijgen. SGBO doet weliswaar onderzoek naar klanttevredenheid en van daaruit gezien lijkt het prima op orde. Maar volgens deze geïnterviewde worden de vragen van SGBO overwegend beantwoord door mensen die hun voorziening al hebben. De gemeente zou, naast het klanttevredenheidsonderzoek eigenlijk ook mee moeten doen aan de benchmark van SGBO, waardoor ook prestaties op andere beleidsterreinen gevolgd worden.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Vóór 2007 was de gemeente al verantwoordelijk voor de Wet voorzieningen gehandicapten.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: De kern van prestatieveld 6 is de beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel en innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp.

ii) beleid: In het Wmo-beleidsplan uit 2008 wordt gesteld dat idealiter Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven leiden, daarbij ondersteund door de nabijheid van winkels en andere voorzieningen, de beschikbaarheid van aangepaste of aanpasbare woningen

²⁵ Zie <http://www.bctkennemerland.nl/>

en een toegankelijke openbare ruimte. De focus dient te verschuiven naar een focus op het ondersteunen van de civil society.

De nota Hof 2.0 kondigt een aantal activiteiten aan die nog in ontwikkeling zijn, zoals de nota *Samen leven in Haarlem*. Deze nota gaat in op begeleiding van mensen met lichte en psychosociale beperkingen. De begeleiding is veelal maatwerk of wordt aansluiting gezocht bij de vangnetfunctie van de Brede Centrale Toegang. In de nota *Ouderenbeleid* wordt ingegaan op vitale ouderen en kwetsbare ouderen (ondersteund met maatwerk). Deze nota zal onderdeel worden van de volgende Wmo-nota. Daarnaast wordt de ontwikkeling van de woonvisie aangekondigd (voor geschikte woningen voor specifieke groepen zoals ouderen).

iii) organisatie uitvoering: Er zijn collectieve voorzieningen beschikbaar, zoals maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, ouderenadviseurs, vraagafhankelijk openbaar vervoer en maaltijden aan huis. Ook individuele voorzieningen worden indien nodig verstrekt, zoals woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en hulp bij het huishouden.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl), Klanttevredenheidsonderzoeken SGBO en maandelijkse metingen (huishoudelijke hulp en voorzieningen).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, ViVa!Thuiszorg), Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland en Stichting Zorgbalans.

Prestatieveld 7, 8 en 9: Maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld

Deze prestatievelden worden zowel in de definities van de VNG als door de gemeente Haarlem samen genomen. Om die reden zijn deze drie prestatievelden ook in deze quick scan in gezamenlijkheid bestudeerd.

De VNG geeft als definitie dat maatschappelijke opvang activiteiten omvat “bestaande uit het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meerdere problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Onder het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg wordt nagenoeg hetzelfde verstaan als hetgeen in de Wet collectieve preventie volksgezondheid nu hieronder wordt verstaan. Ambulante verslavingszorg doelt op activiteiten bestaande uit ambulante hulpverlening, gericht op verslavingsproblemen, en preventie van verslavingsproblemen, inclusief activiteiten in het kader van overlastbestrijding van overlast door verslaving.”²⁶

Vóór de Wmo

Het beleid voor kwetsbare Haarlemmers bestaat al van vóór de Wmo (het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland). De visie in de genoemde nota heeft betrekking op alle aandachtsgroepen en dus ook op die van prestatievelden 7, 8 en 9. Daarnaast is in 2007 de nota Beleidsvisie harddrugverslaving opgesteld.

Invoering van de Wmo

In de Wmo-beleidsnota uit 2008 wordt gesproken over kwetsbare Haarlemmers, die op de prestatievelden 7, 8 en 9 van toepassing worden geacht. Kwetsbare Haarlemmers zijn in dit beleidsplan omschreven als mensen met complexe, meervoudige (meestal psychosociale of psychiatrische) problemen, zoals daklozen, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)-klanten, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld. Voor deze aandachtsgroep kent de gemeente Haarlem (en de regiogemeenten) het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland en de Startnotitie huiselijk geweld in de veiligheidsregio Kennemerland 2008-2011.

²⁶ www.beleidsplanwmo.nl/prestatievelden

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

De toeleidingstaken voor de OGGZ doelgroep uit de AWBZ zijn overgeheveld naar de gemeente. Onder OGGZ wordt verstaan het opsporen van, bereiken van, en hulp bieden aan kwetsbare mensen met problemen op meerdere terreinen (zoals schulden, verslaving en of psychische / psychiatrische problemen, sociaal isolement, vervuiling, werkloosheid). In het kader van de Wmo zijn tevens gelden voor de Collectieve Preventie Geestelijke Gezondheidszorg naar de gemeenten overgeheveld.

Regionaal Kompas en beleid huiselijk geweld is ook onderdeel van de nota Hof 2.0. Het Regionaal Kompas is in uitvoering. Het omvat maatregelen om het vangnet voor de meest kwetsbare burgers te optimaliseren. Bijvoorbeeld wordt er onderzoek gedaan naar de behoeften aan woningen voor daklozen, (ex) psychiatrische patiënten, verslaafden en ex-gedetineerden. Ook is er speciale aandacht voor sociale activering en toeleiding naar werk voor deze aandachtsgroepen. Op het gebied van inkomen zijn er specifieke vormen van budgetbegeleiding, preventie van schulden en ondersteuning bij de administratie en budgetbeheer.

Voor huiselijk geweld richt het beleid zich op de hele keten, van preventie en informatievoorziening tot hulpverlening en nazorg.

Resultaten

Voor prestatieveld 7 worden ook geen prestaties gemeld worden op de website www.artikel9wmo.nl betreffende de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2009. In 2007 en 2008 was de score 'geregeld', zijnde een gemiddelde score. Daarnaast is als resultaat opgenomen, dat er te weinig maatschappelijke en vrouwenopvangplaatsen zijn in Haarlem. Het antwoord op de vraag welke activiteiten de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, onderneemt om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan, is niet gegeven op de genoemde website (althans geen relevant of adequaat antwoord).

De resultaten van prestatieveld 8 worden op de genoemde website www.artikel9wmo.nl wel apart weergegeven. De vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling krijgt voor 2009 als score 'geregeld' (gemiddelde score). In 2007 en 2008 was de score 'nauwelijks'. Welke activiteiten de gemeente onderneemt en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) te bevorderen en om dak- en thuisloosheid tegen te gaan, is niet beantwoord. Prestatieveld 9 scoort een 'niet' op de vraag of de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling voor 2009. In 2007 en 2008 was de score ook 'niet'.

Op de website wordt niet ingegaan op de vraag welke ondersteuning en / of faciliteiten de gemeente biedt en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving (althans geen relevant of adequaat antwoord).

In het Jaarverslag 2010 van de gemeente Haarlem worden de resultaten van de prestatievelden 7, 8 en 9 bij elkaar genomen. De volgende drie doelen zijn volgens het Jaarverslag 2010 deels of geheel behaald in 2010: 1) zo zelfstandig mogelijk leven voor de doelgroep van de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ); 2) minder overlast van de OGGZ-doelgroep en minder daklozen (nog steeds te weinig opvangplaatsen); en 3) zo min mogelijk huiselijk geweld.

Reflectie van geïnterviewden

Over prestatieveld 7 is de mening van de Wmo-raad dat de gemeente laat is geweest met het ontwikkelen van het Stedelijk Kompas en aanpak van de zwerfjongeren. Er is geen financiële vertaling van gekomen. Bovendien is het de vraag of de opvang voldoende is, hoe de uitstroom en preventie is georganiseerd, en hoe groot de uitval is.

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

Met betrekking tot prestatieveld 8 heeft de gemeente een brede centrale toegang gerealiseerd met een OGGZ-team, en Act-Plus team (assertieve community treatment). De eigen kracht moet benut worden van de mensen die, bijvoorbeeld, zorg mijden. Het loopt redelijk, volgens een van de geïnterviewden, maar adviseert ook om deze prestaties te evalueren.

Als kritiek op de gemeente wordt gesteld dat verslavingszorg en preventie geen integraal onderdeel is geworden van het Wmo-beleid. Daarnaast kwam de unilocatie in het interview aan de orde. Het idee is om op één plek hulpverlening te bieden (dagopvang, nachtopvang van het Leger des Heils en verslavingszorg van de Brijder St.), maar het is nog een punt van discussie in de raad. De cliëntenraad Leger des Heils heeft negatief geadviseerd over de unilocatie.

Antwoorden op de onderzoeksvragen

Vraag 1a) Het beleid voor kwetsbare Haarlemmers is vóór de Wmo al opgesteld (het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland). De visie in de genoemde nota heeft betrekking op alle aandachtsgroepen en dus ook op die van prestatievelden 7, 8 en 9. Daarnaast is in 2007 de nota Beleidsvisie harddrugverslaving vastgesteld.

Vraag 1b)

i) vertaling en interpretatie: Na de invoering van de Wmo, in de Wmo-beleidsnota uit 2008 wordt gesproken over kwetsbare Haarlemmers. Deze groep wordt omschreven als mensen met complexe, meervoudige (meestal psychosociale of psychiatrische) problemen, zoals daklozen, Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)-klanten, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld.

ii) beleid: Ook het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland en de Startnotitie huiselijk geweld in de veiligheidsregio Kennemerland 2008-2011 zijn hierop van toepassing. Regionaal Kompas en beleid huiselijk geweld is ook onderdeel van de nota Hof 2.0.

iii) organisatie uitvoering: De gemeentemaatregelen zijn bedoeld om het vangnet voor de meest kwetsbare burgers te optimaliseren, zoals daklozen, (ex) psychiatrische patiënten, verslaafden en ex-gedetineerden en slachtoffers van huiselijk geweld. Er wordt gewerkt aan sociale activering, toeleiding naar werk, budgetbegeleiding, preventie van schulden of ondersteuning bij de administratie en budgetbeheer.

iv) volgen resultaten: bestuursrapportages (Beraps), jaarstukken, Website Wmo (www.artikel9wmo.nl).

v) primair betrokkenen: de Haarlemse burger, ketenpartners zorgketen huiselijk geweld, steunpunt huiselijk geweld, politie, Wmo-raad, Wmo-klankbordgroep, andere gemeenten, VNG, GGD-Kennemerland, Stichting Blijfgroep, Vrouwenopvang, Leger des Heils en Stichting Kontext.

Bijlage 2. Documentenlijst

- Gemeente Haarlem (1997) *Allemaal Haarlemmers*
- Gemeente Haarlem (2009) *Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011. Prioriteit "Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers". Plan van aanpak*
- Gemeente Haarlem (2010) *Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011. Prioriteit "Versterken van het vrijwilligerswerk". Plan van aanpak*
- Gemeente Haarlem (2009) *Besluit maatschappelijke ondersteuning en Uitvoeringsregels 2010*
- Gemeente Haarlem (2010) *Besluit maatschappelijke ondersteuning 2011*
- Gemeente Haarlem (2010) *Besluitvorming "Wmo experiment: Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten"*
- Gemeente Haarlem (2009) *Deelnota's Kompas Haarlem*
- Gemeente Haarlem (2011) *Discussienota Hof 2.0: cocreatie en bezuinigingsurgentie*
- Gemeente Haarlem (2011) *Hof 2.0: 'van Visioen naar Doen'*
- Gemeente Haarlem (2009) *Implementatienota beleid huiselijk geweld in de Veiligheidsregio Kennemerland 2009 t/m 2012. Een vuist tegen huiselijk geweld*
- Gemeente Haarlem (2011) *Jaarverslag 2010*
- Gemeente Haarlem (2005) *Kiezen voor jeugd*
- Gemeente Haarlem (2008) *Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland. Maatschappelijke opvang daklozen 2008-2014*
- Gemeente Haarlem (2010) *Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten. Projectdefinitie en plan van aanpak*
- Gemeente Haarlem (2008) *Ontmoeten, verbinden en meedoen. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem 2008 – 2011*
- Gemeente Haarlem (2010) *Ontwerp Gebiedsvisie Boerhaavewijk*
- Gemeente Haarlem (2000) *Ontwikkelingsprogramma Haarlem 2000 – 2004*
- Gemeente Haarlem (2005) *Ontwikkelingsprogramma Haarlem 2005 – 2010*
- Gemeente Haarlem (2011) *Programmabegroting 2011 – 2015*
- Gemeente Haarlem (2012) *Programmabegroting 2012 – 2016*
- Gemeente Haarlem (2011) *Samen leven in Haarlem: begeleiding van Haarlemmers met een beperking en kwetsbare Haarlemmers.*
- Gemeente Haarlem (2011) *Uitvoeringsnota aanpak huiselijk geweld 2011*
- Gemeente Haarlem (2009) *Uitvoeringsnota Kompas Midden- en Zuid Kennemerland, Haarlemmermeer*
- Gemeente Haarlem (2009) *Voorstellen tot wijziging van het beleid Wmo individuele voorzieningen met ingang van 1 januari 2010*
- Gemeente Haarlem (2011) *Voortgangsnotitie integraal jeugdbeleid 2010 - 2011*
- Gemeente Haarlem (1999) *Voortgangsrapportage Allemaal Haarlemmers*
- Gemeente Haarlem (2010) *Welzijnswerk klaar voor de toekomst*
- Hoek, J. Van der (2011) Brief (kenmerk 17680, dd 7 februari 2011) over herijking welzijnswerk
- Hoek, J. Van der (2011) Brief (kenmerk 17680, dd 8 februari 2011) over samenhang
- Rekenkamercommissie Gemeente Alkmaar (2011) *Iedereen moet kunnen meedoen. Evaluatie Wmo-beleid in Alkmaar*
- SGBO (2007) *Rapport tevredenheid cliënten Wmo. Gemeente Haarlem*
- SGBO (2008) *Rapport tevredenheid cliënten Wmo. Gemeente Haarlem*
- SGBO (2010) *Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009. Cliënten individuele voorzieningen. Gemeente Haarlem*
- SGBO (2011) *Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010. Cliënten individuele voorzieningen. Gemeente Haarlem*

www.artikel9wmo.nl

www.beleidsplanwmo.nl

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

Bijlage 3. Geïnterviewden

- Anja de Bruijn (teammanager Wmo-voorzieningen)
- Jan Willem Duker (programmamanager Wmo)
- Frank van den Hoek (medewerker bedrijfsvoering Wmo)
- Edo Paardekooper Overman (lid Wmo-raad)

Zorg om Zorg

De uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

Bijlage 4. Bijlage uit de Wmo-beleidsnota uit 2008²⁷
Vertaling projecten en activiteiten naar prestatievelden

Prestatievelden	Programmaonderdeel
1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen wijken en buurten.	<ul style="list-style-type: none"> • Vergroten leefbaarheid door fysieke aanwezigheid van voorzieningen • Bevorderen van ontmoeting • Vergroten van de acceptatie van diversiteit
2. Op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.	<ul style="list-style-type: none"> • Haarlemse Jeugd
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • Raad op maat
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.	<ul style="list-style-type: none"> • Versterken van het vrijwilligerswerk • Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.	<ul style="list-style-type: none"> • Beter aansluiten vraag en aanbod woningen • Vergroten toegankelijkheid openbare ruimte • Ondersteunen van mensen met een beperking bij klussen in huis • Versterken van de sociale structuur rondom mensen met een beperking • Verlagen aantal laaggeletterden • Vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk • Vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking • Verminderen van eenzaamheid • Verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij • Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking • Verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun - deelname aan het maatschappelijk verkeer.	<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel • Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking • Innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp
7. Maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwetsbare Haarlemmers
8. Het bevorderen van de openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwetsbare Haarlemmers
9. Het bevorderen van verslavingbeleid.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwetsbare Haarlemmers

²⁷ Deze bijlage uit de genoemde nota is hier opgenomen omdat hieruit de connectie is op te maken met de prestatievelden uit de Wmo.

Bijlage 5. bijlage uit de Wmo-beleidsnota 2011 (Hof 2.0)²⁸

Inventarisatie relevante, lopende beleidstrajecten in het sociaal domein	
Beeldtraject/programmanr.	Relatie met Hof 2.0
3.1 Lokaal gezondheidsbeleid	De nota die hiervoor in ontwikkeling is, richt zich op het voorkomen van gezondheidsproblemen. Een goede gezondheid is een voorwaarde voor actief burgerschap en preventief gezondheidsbeleid maakt dus onderdeel uit van de basisinfrastructuur in Hof 2.0.
3.2 Herijking welzijnsbeleid	Het welzijnswerk richt zich zowel op het ondersteunen van actieve burgers (basisinfrastructuur) als het leveren van maatwerk voor kwetsbare burgers. Hof 2.0 bevat de opgave aan het welzijnswerk om hier op een andere manier invulling aan te geven.
3.2 Beleid allochtone zelforganisaties	Het ondersteunen van allochtone zelforganisaties past binnen de basisinfrastructuur van actieve burgers.
3.2 Plan van aanpak Versterken vrijwilligerswerk	Het beleid richt zich op het werven en behouden van vrijwilligers en de kwaliteit van vrijwilligersorganisaties vergroten. Hiermee wordt de basisinfrastructuur voor ondersteuning van vrijwilligers op peil gehouden.
3.2 Plan van aanpak Verbeteren ondersteuning mantelzorgers	Met dit beleid wordt de ondersteuning aan mantelzorgers op verschillende manieren verbeterd. Hiermee wordt de basisinfrastructuur voor ondersteuning van mantelzorgers op peil gehouden.
3.3 Raad om maat (Loket Haarlem fysiek en digitaal)	De nota Raad op Maat zet al een belangrijke stap in het integreren van loketfuncties in het sociaal domein en het digitaal ontsluiten van informatie en advies (basisinfrastructuur).
3.3 Beleidskader ondersteunende begeleiding	In de concept-nota Samen leven in Haarlem wordt beleid geformuleerd voor de begeleiding van mensen met lichte beperkingen en voor psychosociale begeleiding. De begeleiding is veelal maatwerk voor kwetsbare burgers. In sommige gevallen gaat het om begeleiding van de meest kwetsbaren en wordt in het beleid aansluiting gezocht bij de Brede Centrale Toegang (vangnet).
3.3 Ouderenbeleid	Een nota Ouderenbeleid is in ontwikkeling en grijpt op verschillende manieren in op Hof 2.0. Vitale ouderen zijn actief in de basisinfrastructuur; kwetsbare ouderen worden ondersteund met maatwerk.
3.4 Regionaal Kompas	Het in uitvoering zijnde Regionaal Kompas omvat maatregelen om het vangnet voor de meest kwetsbare burgers te optimaliseren
3.4 Beleid huiselijk geweld	Het beleid rond huiselijk geweld richt zich op de hele keten: van preventie en informatievoorziening tot hulpverlening en nazorg. Facetten van dit beleid komen dus op alle niveaus van Hof 2.0 terug.
4.1 Ontwikkeling Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's)	CJG's richten zich in de eerste plaats op preventieve opvoedings- en gezinsondersteuning. In die zin maken zij onderdeel uit van de basisinfrastructuur van Hof 2.0; in het bijzonder de bouwsteen informatievoorziening. In het verlengde van de ontwikkeling van CJG's wordt echter ook gewerkt aan meer maatwerk voor kwetsbare gezinnen (één-gezin-één-plan). Deze ontwikkeling kan verbonden worden met 'maatwerk voor kwetsbare burgers' van Hof 2.0.

²⁸ Deze bijlage is hier opgenomen omdat hieruit de connectie is op te maken met de prestatievelden uit de Wmo.

Beeldtraject/programmanr.	Relatie met Hof 2.0
4.1 Versterken jongerenwerk	Jongerenwerk is in de eerste plaats onderdeel van de basisinfrastructuur en faciliteert jongeren buurtgericht of stedelijk bij het ontwikkelen van hun talenten. Jongerenwerk dat ambulante is en/of zich primair richt op het bestrijden van overlast, behoort meer tot 'maatwerk voor kwetsbare burgers', in het bijzonder de bouwsteen 'collectief aanbod activerende ondersteuning'. Dit beleidstraject is erop gericht het aanbod van jongerenwerk beter te laten aansluiten op de behoefte.
4.2 Passend onderwijs / Lokale en regionale educatieve agenda	Met dit beleidstraject wordt beoogd dat elk kind zoveel mogelijk naar het regulier onderwijs kan. Het betreft een innovatie van de basisvoorziening onderwijs (basisinfrastructuur) in lijn met het gedachtegoed achter Hof 2.0. De wijze waarop maatwerk geleverd wordt (bv. door middel van zorgadviesteams) heeft een relatie met het betreffende niveau in Hof 2.0.
4.2 Meerjarig beleid voortijdig schoolverlaten	Dit beleid is erop gericht om voorkomen van voortijdig uitvallen van leerlingen en het kunnen behalen van een startkwalificatie (= HAVO-4/MBO-2). Volwasseneducatie (VAVO) is als 2e kans-onderwijs hier onderdeel van.
4.2 Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt	Via het Platform Arbeidsmarkt-Onderwijs vindt afstemming plaats tussen het V.O./M.B.O.-H.B.O. met als doel, aansluitend op onderwijs, leerlingen een plaats op de arbeidsmarkt te bieden.
4.3 Sportagenda	Sport is een basisvoorziening die mensen in staat stelt actief te zijn en draagt bovendien bij aan gezondheidspreventie. Het beleidstraject is erop gericht dit onderdeel van de basisinfrastructuur op peil te houden.
5.1 Gebiedsvisies en stadsdeelprogramma's	Gebiedsvisies en stadsdeelprogramma's hebben vaak een ruimtelijke aanleiding, maar sommige hebben een integrale benadering en dus ook een sociaal programma. In zulke gevallen kan maatwerk voor kwetsbare burgers worden geleverd door op basis van wijkprofielen en andere signalen een sociaal programma (collectief arrangement) voor het desbetreffende gebied te formuleren.
5.2 Woonvisie	De woonvisie waaraan gewerkt zal de opgave voor geschikte woningen voor specifieke groepen (waaronder ouderen) bevatten, en grijpt dus in op de basisinfrastructuur van Hof 2.0.
5.3 Haarlem maatschappelijk op de kaart	De nota Haarlem maatschappelijk op de kaart geeft inzicht in het huidige aanbod aan maatschappelijke voorzieningen en geeft aan waar zich kansen voordoen voor de ontwikkeling van woonservicegebieden en een optimale spreiding van zorg- en welzijnsvoorzieningen. Een uitwerking hiervan in het kader van Hof 2.0 levert een bijdrage aan de basisinfrastructuur voor het zo lang mogelijk zelfstandig wonen en leven.
7.3 Activerend minimabeleid	Onderdeel van het activerend minimabeleid zou kunnen zijn dat mensen met weinig perspectief op de arbeidsmarkt via het minimabeleid een aanvulling op hun uitkering kunnen verwerven door maatschappelijke taken te verrichten

Beeldtraject/programma nr.**Relatie met Hof 2.0**

7.3 Herstructurering schuldhulpverlening

De gemeentelijke taken op het gebied van schuldhulpverlening moeten efficiënter en effectiever. De gemeente zal zich daarbij toeleggen op de zakelijke bemiddeling tussen schuldenaar en schuldeisers en van aanvragers van schuldhulpverlening een grotere eigen inbreng verwachten in de voorbereiding van die aanvraag. Voor mensen die dat moeilijk voor elkaar krijgen is het vaak wel mogelijk een beroep te doen op onderlinge dienstverlening zoals bij BUUV.

Raadsstuk

**Onderwerp: Zorg om Zorg. Onderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning in Haarlem. Onderzoeksrapport van de RKC.
Reg.nummer: 2012/83057**

1. Inleiding

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft een quick scan uitgevoerd naar de Wet maatschappelijke ondersteuning in Haarlem.

De aanleiding voor deze quick scan is dat de Wmo vier jaar geleden in werking is getreden en dat we aan de vooravond staan van forse veranderingen op dit beleidsterrein (bezuinigingen, decentralisaties, hof 2.0). De RKC heeft met deze quick scan een beeld verkregen van de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de uitvoering van de Wmo en van de mate waarin de gemeente aan haar compensatieplicht voldoet. Hierbij is gekeken welke taken de gemeenten al op welke wijze uitvoerde voorafgaand aan de Wmo, hoe zij dit na de invoering hebben opgepakt en wat de stand van zaken nu is.

De conclusie van de RKC is dat vóór de invoering van de Wmo de gemeente Haarlem op alle terreinen beleid had ontwikkeld. Sinds de invoering van de Wmo is op de terreinen *jeugd* en *vrijwilligers* meer inzet gepleegd dan ervóór. Nieuw is het zogenaamde compensatiebeginsel. Dat geeft de Wmo een verplichtender karakter.

De RKC constateert geen lacunes in het beleid, maar vindt niet alle prestatievelden even concreet vormgegeven. Hierdoor is het niet mogelijk met een quick scan te komen tot een duidelijk overzicht van de opgeleverde prestaties. Daarnaast heeft de RKC de indruk dat de gemeente geen integraal overkoepelend zicht heeft op alle Wmo prestatievelden. Het Wmo-beleid lijkt verkokerd.

De RKC heeft aanbevelingen voor de gemeente in het rapport opgenomen ten einde de Wmo-invulling te optimaliseren.

2. Voorstel aan de raad

De RKC heeft deze quick scan mede uitgevoerd om een goede keuze te kunnen maken voor een verdiepend onderzoek, waarbij vooral doelmatigheid en doeltreffendheid centraal staan. Op basis van de quick scan overweegt de RKC een verdiepend onderzoek naar:

1. prestatieveld 6: voorzieningen;
2. prestatievelden 7, 8 en 9: maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld.

Alle genoemde prestatievelden zijn politiek en maatschappelijk relevant. Daarnaast leent prestatieveld 6 zich goed voor een doelmatigheidsonderzoek en voor een nader onderzoek of de burger krijgt waar hij recht op en behoefte aan heeft. Bovendien heeft het college van B&W van Haarlem aangekondigd nieuw voorzieningenbeleid te willen formuleren door meer maatwerk te leveren en meer

rekening te houden met de eigen kracht van de burger en staat het tijdig afhandelen van aanvragen voor voorzieningen onder druk.

De prestatievelden 7,8 en 9 lenen zich goed voor een doeltreffendheidsonderzoek. Er bestaat al jarenlang beleid op deze terreinen en diverse partners voeren al jaren dit beleid voor de gemeente uit. Bij deze prestatievelden kan de RKC cliëntonderzoeken betrekken.

De RKC neemt in haar definitieve keuze graag de suggesties en overwegingen van de raad mee en nodigt de raad expliciet uit hierover te discussiëren.

De Rekenkamercommissie stelt de raad voor:

- Kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de plannen voor een verdiepend onderzoek.
- Een discussie te voeren in de raadsvergadering over deze resultaten, het voorstel voor diepgaander onderzoek en de genoemde nader te onderzoeken prestatievelden.
- Het college te verzoeken kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de plannen voor een verdiepend onderzoek naar de genoemde prestatievelden.
- Het college te verzoeken een reactie te geven op de aanbevelingen van de RKC, de aanbevelingen over te nemen en de raad te informeren over de voortgang ervan. Het betreft enerzijds de verbetering van het noodzakelijke integraal overkoepelend zicht van de gemeente op alle Wmo prestatievelden. Het Wmo-beleid lijkt nu verkokerd. Anderzijds wordt de gemeente verzocht om bij de actualisering van de Wmo-nota nadrukkelijk aandacht te besteden aan de prestaties op de velden en een logische formulering van de gestelde doelen en doelbereiking. Kort gezegd gaat het er om of de prestaties zijn uitgevoerd en of de effecten zijn behaald. Mogelijk kan daarbij ook worden aangegeven, indien van toepassing, wat **niet** bekend is over prestaties en effecten.

3. Beoogd resultaat

Het diepgaandere onderzoek van de RKC gaat in op enkele prestatievelden; de prestatievelden 6 (Voorzieningen) en 7, 8 en 9 (Maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld).

4. Argumenten

De motiveringen voor een diepgaander onderzoek zijn als volgt:

1. het is maatschappelijk politiek relevant te onderzoeken hoe het beleid over het bevorderen van maatschappelijk verkeer van mensen met een beperking en de voorzieningen (hierbij) is vormgegeven.
2. het college van B&W van Haarlem heeft aangekondigd nieuw voorzieningenbeleid te willen formuleren door meer maatwerk te leveren en meer rekeninghoudend met de eigen kracht van de burger.
3. de RKC wil nader onderzoeken hoe het huidige beleid in de praktijk uitpakt en of de burger krijgt waar hij recht op en behoefte aan heeft.

5. Kanttekeningen

N.v.t.

6. Uitvoering

De RKC zal het diepgaander onderzoek in 2012 uitvoeren en zo spoedig mogelijk starten.

7. Bijlagen

Zorg om zorg. Onderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning in Haarlem.
Rapport van de Rekenkamercommissie.

Voorzitter RKC,
Cora-Yfke Sikkema.

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie

Besluit:

- Kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de plannen voor een verdiepend onderzoek naar één van de genoemde prestatievelden.
- Een discussie te voeren in de raadsvergadering over deze resultaten, het voorstel voor diepgaander onderzoek en de genoemde nader te onderzoeken prestatievelden.
- Het college te verzoeken kennis te nemen van het onderzoeksrapport en de plannen voor een verdiepend onderzoek naar de genoemde prestatievelden.
- Het college te verzoeken een reactie te geven op de aanbevelingen van de RKC, de aanbevelingen over te nemen en de raad te informeren over de voortgang ervan. Het betreft enerzijds de verbetering van het noodzakelijke integraal overkoepelend zicht van de gemeente op alle Wmo prestatievelden. Het Wmo-beleid lijkt nu verkokerd. Anderzijds wordt de gemeente verzocht om bij de actualisering van de Wmo-nota nadrukkelijk aandacht te besteden aan de prestaties op de velden en een logische formulering van de gestelde doelen en doelbereiking. Kort gezegd gaat het er om of de prestaties zijn uitgevoerd en of de effecten zijn behaald. Mogelijk kan daarbij ook worden aangegeven, indien van toepassing, wat **niet** bekend is over prestaties en effecten.

Gedaan in de vergadering van (wordt ingevuld door de griffie)

De griffier

De voorzitter