

# Oplegvel Raadsstuk

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. H. Agterhuis
Telefoon 5113075
E-mail: <a href="mailto:hmagterhuis@haarlem.nl">hmagterhuis@haarlem.nl</a>
Reg.nr: DV/Wmo/ 2011/129891
Bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 24 mei 2011

## Onderwerp

Hof 2.0: van visioen naar doen

## DOEL: Besluiten

In het voorjaar van 2011 is diverse malen in de Commissie Samenleving gesproken over Hof 2.0: systeeminnovatie in het sociale domein. Het gaat hierbij om de terreinen: welzijn en zorg (programma 3), jeugd, onderwijs en sport (programma 4) en werk en inkomen (programma 7).

De nota Hof 2.0 is een vervolg op de eerder gevoerde discussies in de Commissie Samenleving. De nota gaat in op de wijze waarop wij tot een toekomstig betaalbaar systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering komen en geeft eveneens invulling aan de paragraaf 'effect korting op WMO' in de Kadernota 2011 vanwege de budgetkorting van rijkswege op de Wmo (pagina 19/20 Kadernota).

---

## B&W

1. Het college stelt de raad voor:
  - a) de nota "Hof 2.0: van visioen naar doen" als beleidskader te hanteren bij de uitwerking en uitvoering van Hof 2.0 en de realisatie van de voorgestelde bezuinigingsreeks op de Wmo zoals in de Kadernota 2011 opgenomen
  - b) te starten met de praktijkwerkplaatsen ter versterking van de basisinfrastructuur zelfredzaamheid van burgers en een praktijkwerkplaats ter versterking van het maatwerk van kwetsbare (groepen) burgers.
  - c) de stad en de maatschappelijke partners intensief te betrekken bij het vormgeven van de projecten en de nieuwe werkwijze;
  - d) periodiek de Raad te informeren over de voortgang van de praktijkwerkplaatsen binnen Hof 2.0 op de diverse Planning en Control momenten
2. Over de financiële/budgettaire consequenties van Hof 2.0 besluit de raad op voorstel van het college bij de Kadernota 2011.
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
4. Het college stuurt dit voorstel naar de gemeenteraad, nadat de commissie Samenleving hierover een advies heeft uitgebracht

## Raad:

Besluit in te vullen door griffie	Moties en amendementen in te vullen door griffie
<input type="checkbox"/> Conform	<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Gewijzigd	<input type="checkbox"/> Nee
<input type="checkbox"/> Aangehouden	
<input type="checkbox"/> Afgevoerd	Datum vergadering

# *Raadsstuk*

**Onderwerp: nota Hof 2.0: van visioen naar doen**

**Reg.mummer: DV/Wmo /2011/129891**

## **1. Inleiding**

In het voorjaar van 2011 is een aantal keren in de Commissie Samenleving gesproken over Hof 2.0: systeeminnovatie in het sociale domein.

Het gaat hierbij om de terreinen: welzijn en zorg (programma 3), jeugd, onderwijs en sport (programma 4) en werk en inkomen (programma 7).

Hof 2.0 is een noodzakelijk antwoord op toekomstige ontwikkelingen als vergrijzing, afnemende budgettaire middelen en taakdecentralisaties vanuit het Rijk en hiermee de toekomstige betaalbaarheid van de maatschappelijke ondersteuning en activering. Ook zijn er tal van kansen om tot veranderingen en verbeteringen te komen. Vergrijzing levert een grotere groep actieve ouderen en ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie bieden mogelijkheden.

Deze nota “Hof 2.0: Van visioen naar doen” is een vervolg op de eerder gevoerde discussies in de Commissie Samenleving over Hof 2.0 en geeft richting aan de nieuwe werkwijze voor maatschappelijke ondersteuning en activering. Daarnaast gaat deze nota in op de vragen en opmerkingen uit de Commissie Samenleving van 3 maart j.l.

## **2. Voorstel aan de raad**

Het college stelt de raad voor:

1. de nota “Hof 2.0: van visioen naar doen” als beleidskader te hanteren bij de uitwerking en uitvoering van Hof 2.0 en de realisatie van de voorgestelde bezuinigingsreeks op de Wmo zoals in de Kadernota 2011 opgenomen
2. te starten met de praktijkwerkplaatsen ter versterking van de basisinfrastructuur zelfredzaamheid van burgers en een praktijkwerkplaats ter versterking van het maatwerk van kwetsbare (groepen) burgers.
3. de stad en de maatschappelijke partners intensief te betrekken bij het vormgeven van de projecten en de nieuwe werkwijze;
4. periodiek de Raad te informeren over de voortgang van de praktijkwerkplaatsen binnen Hof 2.0 op de diverse Planning en Control momenten

## **3. Beoogd resultaat**

Doel van de nieuwe werkwijze volgens Hof 2.0 is om in samenwerking met de stad een nieuw betaalbaar systeem van maatschappelijk ondersteuning en activering te ontwerpen op basis van eigen kracht en behoeften van burgers, zodat de financiële middelen die (nog) beschikbaar zijn, ook daar terecht komen waar ze het meest nodig zijn, namelijk bij de meest kwetsbaren. Deze nieuwe werkwijze is niet langer gebaseerd op het professionele aanbod, maar op de behoefte en mogelijkheden van de burgers. De nieuwe werkwijze ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning en activering zal in 2013 van start te gaan en waar mogelijk en/of nodig, eerder.

De nieuwe werkwijze biedt drie niveaus voor maatschappelijke ondersteuning en activering:

- Een basisinfrastructuur van faciliterende en activerende ondersteuning voor alle burgers
- Maatwerk voor kwetsbare burgers met tijdelijk regieverlies
- Een vangnet voor de meest kwetsbaren

#### 4. Argumenten

*1.1 maatschappelijke ontwikkelingen (kansen/bedreigingen), grote budgetkortingen van rijkswege en taakdecentralisaties vragen om een systeemwijziging en een samenhangende en integrale aanpak.*

Tal van ontwikkelingen op sociaal gebied (vergrijzing), economisch gebied (bezuinigingen), politiek (decentralisatie van taakgebieden in het sociale domein ) en technologische ontwikkelingen (toenemende digitalisering en internetgebruik) hebben hun invloed op de inrichting van het sociale domein en vragen hierdoor om een samenhangende en integrale aanpak om de toekomstige werkwijze ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning en activering betaalbaar te houden.

*1.2 Hof 2.0 is een antwoord op de bezuinigingsopgave als gevolg van de grote budgetkorting op de Wmo vanuit het Rijk.*

De omvangrijke taakstelling op de Wmo kan niet uitsluitend ingevuld worden met een verdere versobering en kaasschaven. Voorgesteld wordt een nieuwe wijze van maatschappelijke ondersteuning en activering in beginsel te starten per 1-1-2013. Dit is mede in het licht van andere ontwikkelingen en de taakdecentralisaties noodzakelijk. De korting bedraagt in 2011 voor Haarlem 2,5 miljoen en in 2012 en verder bijna 3,3 miljoen structureel. Uitgaande van het huidige uitgavenniveau en van de afspraak dat Wmo rijksmiddelen ingezet worden voor de Wmo, bedraagt de bezuinigingstaakstelling in 2011 € 1,0 mln. en in 2012 en verder € 1,8 mln. Innovatieve projecten kennen doorgaans een langere ontwikkel- en implementatietijd. Omdat de korting van het Rijk al in 2011 aan de orde is, zijn ook directe bezuinigingsmaatregelen uitgewerkt. Deze zijn getoetst aan de beleidsuitgangspunten van Hof 2.0. In 2014 wordt de volledige taakstelling van € 1,8 mln. gerealiseerd. Het is noodzakelijk om in de periode 2011 tot en met 2013 het niet bestemde deel van de Wmo-reserve in te zetten ter dekking van de taakstelling. Overigens wordt na verwachting vanaf 2015 een besparing gerealiseerd van € 2,2 mln. Voor een nadere toelichting zie pagina 19 in de nota. De financiële consequenties zijn verwerkt in de Kadernota 2011(pagina 19/20), waarover de Raad binnenkort besluit.

*2.1 Versterking van de basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid en maatwerk is een randvoorwaarde en noodzakelijk om een betaalbare werkwijze ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning en activering per 2013 te realiseren.*

Met een basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid bedoelen we algemene voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn, zorg, werk en inkomen en het faciliteren van burgers in het zelfredzaam opereren in hun eigen omgeving. Het gaat om burgers die zich goed kunnen redden en daarbij in meer of mindere mate gebruik maken van algemene voorzieningen. Ook burgers die tijdelijk maatwerk of permanente ondersteuning vanuit een vangnetconstructie in zorg nodig hebben, vinden een deel van de zorg en hulp die ze vragen binnen deze basisinfrastructuur. Het uitgangspunt is dat

burgers in een goed functionerende basisinfrastructuur in mindere mate een beroep hoeven te doen op (duurdere) maatwerkoplossingen en op het vangnet van individuele voorzieningen. Bovendien dragen burgers zelf in een goed functionerende basisinfrastructuur bij aan de oplossing van ervaren problemen van mede burgers.

Om deze basisinfrastructuur te versterken voeren wij 4 praktijkwerkplaatsen uit zoals beschreven in de nota Hof 2.0

- Praktijkwerkplaats informatievoorziening
- Praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers
- Praktijkwerkplaats Hulp bij het huishouden
- Praktijkwerkplaats fysieke infrastructuur wonen, welzijn,zorg

Deze projecten zijn mede gebaseerd op aansprekende voorbeelden en best practices in het land en vormen een versterking voor de toekomstige werkwijze ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning en activering.

Voor burgers die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn, is maatwerk nodig. Maar juist rond deze groep burgers is er sprake van versnippering en overlap in het aanbod. Met de praktijkwerkplaats Maatwerk voor kwetsbare burgers willen we in Boerhaavewijk proberen deze overlap door middel van de inzet van wijkcoaches tegen te gaan. Een besluit over daadwerkelijke opschaling van de aanpak naar de hele stad zal genomen worden na afronding van het project in de Boerhaavewijk.

*3. Gezien de impact/omvang van Hof 2.0 is het essentieel om de stad en de maatschappelijke partners intensief te betrekken bij het vormgeven van de praktijkwerkplaatsen en de nieuwe werkwijze.*

We gaan samen met maatschappelijke partners (o.a. vrijwilligersorganisaties, zorginstellingen en corporaties) en burgers aan de slag met de verschillende praktijkwerkplaatsen. Wij onderscheiden vijf praktijkwerkplaatsen. In elke werkplaats betrekken we burgers, organisaties en partners om kennis te verzamelen en ervaringen op te doen met de nieuwe manier van denken en doen.

*4. Een goede beheersing van Hof 2.0 is essentieel. Om dit te waarborgen wordt aangesloten bij de reguliere planning & controldocumenten aan de raad in de P&C-cyclus (bestuursrapportages, etc.).*

Hof 2.0 raakt meerdere programma's uit de begroting. Er is een belangrijke samenhang met de taakdecentralisaties die plaatsvinden op het gebied van jeugd, de Awbz en op het terrein van Sociale Zaken en er zijn bezuinigingsopgaven zoals die op de Wmo. Een periodieke rapportage over de voortgang van dit projecten, inhoudelijk en financieel, is essentieel voor een adequate beheersing en/of bijsturing.

Bij de uitwerking van de projecten en de financiële effecten is op een aantal onderdelen gebruik gemaakt van aannames en is sprake van onzekerheden. Ook zal in een aantal gevallen de juridische houdbaarheid van voorstellen tijdens de nadere uitwerking getoetst moeten worden. Dit maakt dat gecalculerde besparingsbedragen bij de verdere uitwerking mogelijk nog wijzigen.

## **5. Kanttekeningen**

*1.1. De nota Hof 2.0: van visioen naar doen is nauw verbonden met de besluitvorming over de kadernota 2011*

Naast invulling van een nieuwe werkwijze ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning en activering geeft deze nota ook invulling aan de bezuinigingsopgave Wmo zoals deze is opgenomen in de Kadernota 2011 en waarover de Raad eind juni besluit. De besluitvorming over de Kadernota kan mogelijke consequenties hebben voor deze nota waardoor een herziening/bijstelling van Hof 2.0 noodzakelijk is.

## **6. Uitvoering**

Direct na de besluitvorming bij de Kadernota wordt gestart met de inrichting van de praktijkwerkplaatsen.

Tegelijkertijd houden we alle bestaande subsidierelaties en contracten met partners tegen het licht. Leidend bij deze activiteiten is het gedachtegoed van Hof 2.0. Zo ontwikkelen we een totaalontwerp voor een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering voor Haarlem, met variatiemogelijkheid per wijk, afhankelijk van de behoefte van burgers in die wijk. In het voorjaar 2012 moet dit systeemontwerp klaar zijn, om van maatschappelijke partners per 2013 een andere dienstverlening te kunnen vragen. Uitgangspunt is dat de nieuwe werkwijze per 1 januari 2013 start. Waar mogelijk worden initiatieven eerder gestart, zoals in het geval van de quick wins. Enkele initiatieven lopen al. Afhankelijk van contractuele afspraken kan ook aan de orde zijn dat aan afgesproken termijnen (eventueel doorlopend tot na 1/1/2013) niet getornd kan worden. Dan vindt invoering zo snel mogelijk daarna plaats.

Met de drie adviesraden in het sociaal domein (SoZaWe-raad, SAMS en Wmo-raad) zijn we in gesprek over het vervangen van deze drie raden door één adviesraad in het sociaal domein, met als 'werktitel' Participatieraad. Hof 2.0 leent zich bij uitstek als een onderwerp waarop de drie adviesraden gezamenlijk kunnen optrekken

## **7. Bijlagen**

A: nota Hof 2.0: van visioen naar doen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

## **Raadsbesluit**

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

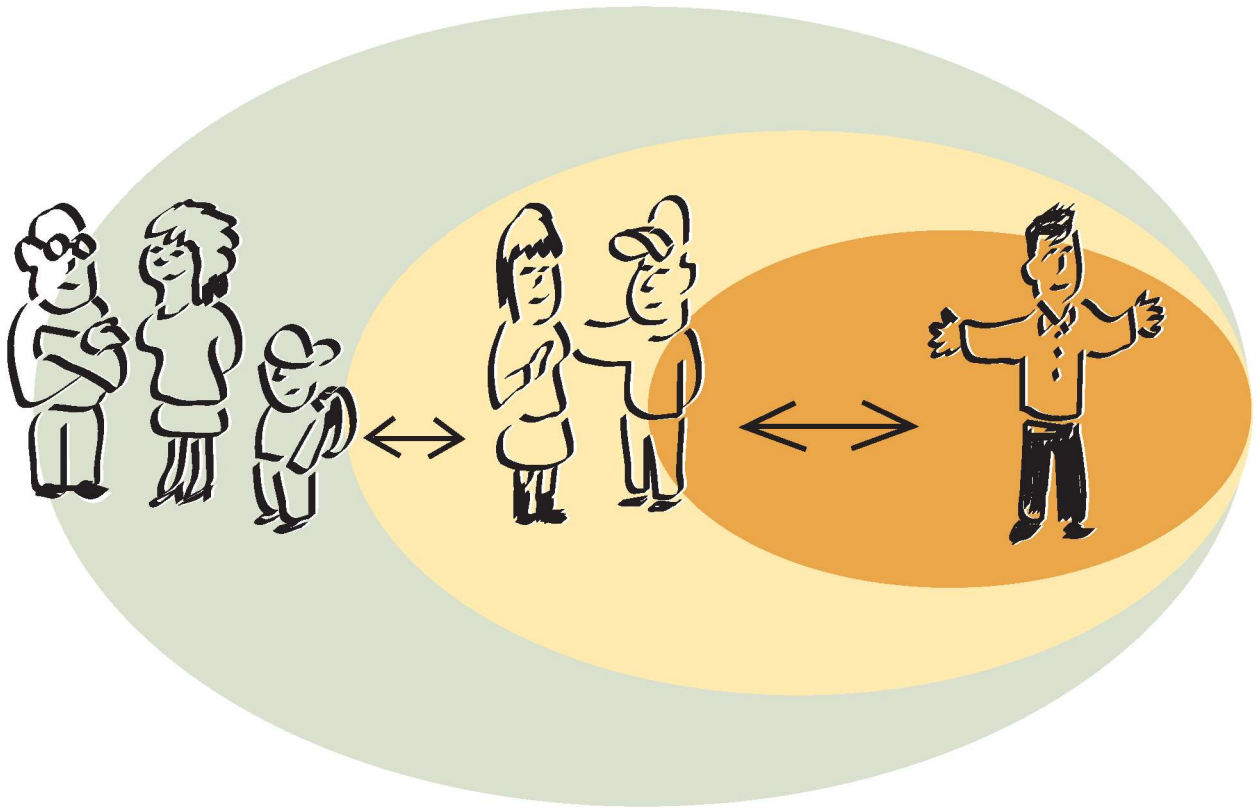
Besluit:

1. de nota “Hof 2.0: van visioen naar doen” als beleidskader te hanteren bij de uitwerking en uitvoering van Hof 2.0 en de realisatie van de voorgestelde bezuinigingsreeks op de Wmo zoals in de Kadernota 2011 opgenomen
2. te starten met de praktijkwerkplaatsen ter versterking van de basisinfrastructuur zelfredzaamheid van burgers en een praktijkwerkplaats ter versterking van het maatwerk van kwetsbare (groepen) burgers.
3. de stad en de maatschappelijke partners intensief te betrekken bij het vormgeven van de projecten en de nieuwe werkwijze;
4. periodiek de Raad te informeren over de voortgang van de praktijkwerkplaatsen binnen Hof 2.0 op de diverse Planning en Control momenten

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

De griffier

De voorzitter



# **HOF 2.0** VAN VISIOEN NAAR DOEN

**INNOVATIE  
IN HET SOCIAAL DOMEIN**

## **HOF 2.0: VAN VISOEN NAAR DOEN!**

*Het aloude hofje - symbool van het sociale gezicht van Haarlem - is de bron van de Haarlemse traditie van onderlinge zorgzaamheid en zelfredzaamheid. Hoe deze traditie met het oog op de toekomst in een eigentijdse vorm voort te zetten, staat in Hof 2.0 centraal. In twee eerder verschenen nota's over Hof 2.0 is vooral de visie-invalshoek belicht, met eerste projectideeën. In deze nota gaan wij 'doen' en treft u de concretisering van deze visie aan. Aan de hand van casussen wordt het nieuwe systeem, de nieuwe werkwijze, zo beeldend mogelijk geschetst.*

*Het huidige sociale ondersteuningssysteem, gebaseerd op het bij de hand nemen van zogenaamde 'cliënten' en het aanbieden van een groot menu van voorzieningen, is niet langer houdbaar. Structureel fors minder financiële middelen en een toenemend beroep op de collectieve voorzieningen leidt, als we niets doen, tot het faillissement van ons zorgsysteem en onbetaalbare kosten voor Haarlem. Het moet daarom anders en het kan ook anders. Dat vraagt dan wel om een creatieve en stimulerende organisatie, om betrokken mensen en om slimme(re) afspraken. We zullen gebruik maken van moderne concepten en hulpmiddelen. Daarom noemen we het Hof 2.0.*

*Hoe gaan we naar dit Hof 2.0 in 2013? Door te doen! In 2008 zijn de eerste kaders van een nieuw systeem voor maatschappelijke ondersteuning in ons Wmo-beleid vastgesteld. Eerst nog vanuit de vele 'koninkrijkjes binnen onze Gemeentelijke Archipel' en de omliggende 'Partnereilanden'. Die tijd is voorbij. De opgave voor de toekomst vraagt er om, eist, dat we samen Hof 2.0 realiseren. Samen de slag maken van visioen naar doen!*

*Alleen in gezamenlijkheid maken en bereiken wij Hof 2.0. Via praktijkwerkplaatsen ontmoeten we de bewoners en hun kwaliteiten. Al doende ontwikkelen we een echt andere houding en bijbehorend gedrag. Dat zal met vallen en opstaan gebeuren en ook niet zonder slag of stoot. In de uitvoeringspraktijk zal op 1 januari 2013 dan ook nog niet alles anders zijn. Maar we zijn dan wel stevig op weg op de vastgestelde koers.*

*Vanuit een Hof 2.0 houding kijken we naar de mens in zijn of haar sociale context en niet naar een gebrek in de context van een regeling. We helpen als eerste mensen, gezinnen en groepen hun eigen leven en samenleven zelf te organiseren. We gebruiken daarbij de processen en mogelijkheden die Hof 2.0 biedt. Voor de mensen bij wie structureel geen zelfredzaamheid mogelijk is en de onderlinge zorgzaamheid onvoldoende ondersteuning biedt is en blijft, binnen Hof 2.0, een vangnet vanzelfsprekend.*

*Waar Haarlem op inzet, is het versterken van de eigen kracht van mensen en het stimuleren van sociale verbanden binnen reële mogelijkheden. Vanuit onze sociale traditie geven we met Hof 2.0 een moderne invulling aan de verbinding tussen de individuele Haarlemmer en zijn of haar plek in onze gemeenschap, de verantwoordelijkheid voor elkaar, het gebruiken van ieders kwaliteiten, en het leven als mens tussen mensen.*

*Jack Chr. van der Hoek*

*wethouder Welzijn, Gezondheidszorg, Sport, Dienstverlening en Communicatie*



<b>1 Een nieuwe werkwijze</b>	<b>4</b>
Familie de Groot anno 2011	
Familie de Groot in Hof 2.0	
Variatie in zelfredzaamheid	
<b>2 Visie Hof 2.0</b>	<b>8</b>
<b>3 Aanleiding voor de verandering</b>	<b>10</b>
Economisch/financieel	
Sociaal	
Politiek/wet- en regelgeving	
Technisch	
<b>4 Samenwerken aan Hof 2.0</b>	<b>12</b>
Hoe? Praktijkwerkplaatsen	
Planning	
<b>5 Basisinfrastructuur; praktijkwerkplaats informatievoorziening</b>	<b>13</b>
<b>6 Basisinfrastructuur; praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers</b>	<b>14</b>
<b>7 Basisinfrastructuur; praktijkwerkplaats hulp bij het huishouden</b>	<b>16</b>
<b>8 Basisinfrastructuur; praktijkwerkplaats fysieke infrastructuur wonen,welzijn en zorg</b>	<b>17</b>
<b>9 Maatwerk; praktijkwerkplaats maatwerk voor kwetsbare burgers</b>	<b>18</b>
<b>10 Financiën</b>	<b>20</b>
Algemeen	
Nadere uitwerking per praktijkwerkplaats	
Tabel 1	
<b>Bijlagen</b>	<b>22</b>
<b>1 Inventarisatie relevante, lopende beleidstrajecten in het sociaal domein</b>	
<b>2 Programma decentralisaties sociaal domein</b>	
<b>3 Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats informatievoorziening</b>	
<b>4 Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers</b>	
<b>5 Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats hulp bij het huishouden</b>	
<b>6 Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats fysieke infrastructuur wonen, welzijn en zorg</b>	
<b>7 Maatwerk; Praktijkwerkplaats maatwerk in de Boerhaavewijk</b>	
<b>8 Projectplannen directe bezuinigingen (Quick Wins)</b>	
<b>9 Referentieprojecten</b>	
<b>10 Literatuurlijst</b>	

# 1. EEN NIEUWE WERKWIJZE

## FAMILIE DE GROOT ANNO 2011

*Bart (44) en Tessa (41) wonen in een eengezinswoning in de Slachthuisbuurt en hebben een zoon: Steven (10). Vader Bart is verstandelijk beperkt en heeft een Wajong uitkering. Thuis doet hij niets anders dan televisie kijken en sleutelen aan de oude fietsen die hij in de achtertuin heeft verzameld. De broer van Bart doet de administratie. Moeder Tessa heeft artrose en werkt met pijn en moeite drie dagen per week in de thuiszorg. Haar eigen huishouden heeft ze steeds minder in de hand. Ze schaamt zich en in plaats van hulp te vragen trekt ze zich steeds verder terug achter de gordijnen van haar huis. Zoon Steven lijkt ADHD te hebben, maar het Jeugdriagg wil deze diagnose niet stellen, tot frustratie van de schoolmaatschappelijk werker.*

De familie de Groot ontvangt veel professionele ondersteuning, maar verliest toch steeds meer de regie over hun dagelijks leven, met als gevolg dat hun sociale netwerk steeds kleiner wordt. Het re-integratiebedrijf dat Bart begeleidt, sluit onvoldoende aan bij zijn leefomgeving. De school van Steven heeft een paar jaar haar best gedaan om hem te ondersteunen, maar zit aan haar grenzen. De problemen van moeder Tessa blijven verborgen. Door allerlei decentralisaties en landelijke bezuinigingen krijgt de gemeente een steeds grotere verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van dit gezin. Maar daarvoor is steeds minder geld beschikbaar.

Als het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning er niet in slaagt de familie zelfredzamer te maken en de professionele ondersteuning bovendien steeds minder betaalbaar wordt, zouden we dan iets nieuws kunnen bedenken? Als we kijken naar deze familie, hoe zouden we hen minder afhankelijk van professionele ondersteuning kunnen maken? En hoe zouden we de professionele ondersteuning die wél nodig is effectiever kunnen maken?

## FAMILIE DE GROOT IN HOF 2.0

*In Hof 2.0 vertelt de interne begeleider van de school aan de wijkcoach dat het niet goed gaat met Steven en dat ze de indruk heeft dat het bij Steven thuis ook niet op rolletjes loopt. De wijkcoach komt regelmatig even langs bij de school. Hij houdt samen met zijn collega's kantoor in het wijkcentrum. 's Ochtends zijn ze daar aanspreekbaar voor wijkbewoners en 's middags gaan ze zelf de wijk in. De wijkcoaches werkten oorspronkelijk bij de gemeente, de woningcorporatie en enkele zorg- en welzijnsinstellingen, maar deze hebben hun krachten gebundeld en de wijkcoaches de bevoegdheid gegeven een heleboel zaken namens hen te regelen. De wijkcoach bleek het gezin al te kennen: vader Bart was al eens bij hem langs geweest met wat formulieren die hij niet begreep. De wijkcoach besluit aan te bellen bij het gezin, refereert aan het eerdere contact en vertelt wat hij van de interne begeleider over Steven heeft gehoord. Het gesprek komt echter al gauw op de fietsen in de tuin. De wijkcoach suggereert dat Bart fietsen gaat repareren bij het wijkontwikkelbedrijf, dat sinds kort in de wijk actief is. Daar kunnen mensen werkervaring opdoen bij verschillende werkgevers en projecten. Om hier gebruik van te maken, is een aanmelding via de wijkcoach voldoende.*

*De wijkcoach regelt met het UWV dat Bart deze overstap maakt. In hetzelfde gesprek haalt de wijkcoach moeder Tessa over een oproep op de virtuele buurtmarktplaats te zetten voor iemand die haar af en toe kan helpen met zwaarder huishoudelijk werk. In een vervolggesprek, een paar weken later, vullen Bart, Tessa en de wijkcoach samen achter de computer de Eigen Krachtwijzer in. Voor de opvoeding van Steven krijgen zij allerlei tips en de suggestie om hulp in te roepen van familie. Sommige suggesties nemen zij over of brengen hen op een idee; andere leggen zij terzijde. Wat overblijft is een aantal vragen waarvoor Bart en Tessa graag professionele ondersteuning willen. Bart, Tessa en de wijkcoach stellen een plan op voor een half jaar; ook de schoolmaatschappelijk werker wordt hierbij betrokken. Hierin staat welke ondersteuning het gezin krijgt. In het plan zijn duidelijke doelen opgenomen en afgesproken wordt dat de wijkcoach een oogje in het zeil zal houden.*

Met het voorbeeld van deze familie hebben we de bouwstenen voor een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering geschetst. We starten in 2013 met dat systeem. Het is niet gebaseerd op het bestaande professionele aanbod, maar op de behoeften en mogelijkheden van burgers. We zien die burger niet als klant, maar als eigenaar van problemen én oplossingen.

We markeren 2013 als omslagpunt in beleid. Dat moet in 2013 bepaald zijn, geconcretiseerd en waar mogelijk geëffectueerd. Het kan zijn dat sommige vernieuwingen effectief meer tijd kosten, bijvoorbeeld omdat contractuele afspraken met instellingen langer doorlopen. Anderzijds wachten we ook niet tot 2013: verschillende lopende projecten dragen al bij aan de nieuwe manier van werken en na de zomer van 2011 gaan we aan de slag met de nieuwe werkwijze in praktijkwerkplaatsen.

### **Variatie in zelfredzaamheid**

Burgers hebben in meer of mindere mate de regie over hun eigen leven en doen in meer of mindere mate mee aan de samenleving. Uit onderzoek in opdracht van de gemeente Haarlem (en bevestigd door experts\*) kan gesteld worden dat 80 % van de mensen zichzelf prima redt. Als ze iets willen of nodig hebben, zoeken ze op internet, benaderen ze hun sociale netwerk of maken ze gebruik van basisvoorzieningen die voor iedereen beschikbaar zijn, zoals een bibliotheek of kinderopvang. Een percentage van 20 procent van de mensen heeft professionele ondersteuning nodig. Bij 15 % hiervan gaat het om lichte, meervoudige problemen: zij zijn soms een tijdje de regie kwijt\*\*, maar kunnen die met de nodige ondersteuning veelal weer terug krijgen. De overige 5 % heeft min of meer permanente steun nodig; zij hebben zware, meervoudige problematiek.

Op basis van deze analyse onderscheiden we drie niveaus in de nieuwe werkwijze voor maatschappelijke ondersteuning en activering:

- 1. Een basisinfrastructuur van faciliterende en activerende ondersteuning voor alle burgers**
- 2. Maatwerk voor kwetsbare burgers met tijdelijk regieverlies**
- 3. Een vangnet voor de meest kwetsbaren**

\*Doelgroepanalyse en meetbare indicatoren welzijnswerk Haarlem (Noorda en Co, 2009); Burgerkracht: de toekomst van het sociaal werk in Nederland (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2011).

\*\*Regieverlies kan naast mentale onmogelijkheid om regie te voeren ook betekenen dat mensen met een fysieke beperking specifiek maatwerk nodig hebben om actief mee te kunnen doen aan de maatschappij.

## 1. Basisinfrastructuur voor iedere burger

De basisinfrastructuur stelt burgers in staat zelfstandig te leven, te wonen en actief te zijn. Hiervoor bieden wij een aantal basisvoorzieningen op het gebied van onder andere onderwijs, werk en inkomen, sport, cultuur, religie en (sociale) veiligheid. De interacties tussen burgers en deze basisvoorzieningen maken de samenleving. In de context van Hof 2.0 onderscheiden we vier bouwstenen voor de basisinfrastructuur om burgers te faciliteren in het zelfredzaam leven in hun eigen omgeving. Per bouwsteen noemen we één of meer inspirerende referenties:

### **Informatievoorziening**

- Eigen Krachtwijzer, gemeente Almere

### **Ondersteuning actieve burgers**

- Vrijwillige hulpdiensten, BUUV, gemeente Haarlem
- Wijkontwikkelbedrijf, gemeente Utrecht
- Activeringscentra, diverse steden
- De Kas, gemeente Haarlem

### **Huishoudelijke hulp**

- Buurtdiensten/Buurtzorg, diverse steden

### **Fysieke infrastructuur voor wonen, welzijn en zorg**

- Woonservicegebieden, diverse steden
- Voldoende geschikte woningen, woonvisie Haarlem
- Spreiding zorg- en welzijnsinstellingen, nota Haarlem maatschappelijk op de kaart

Een uitwerking van de basisinfrastructuur komt terug in paragraaf 3 tot en met 6.  
De referenties worden toegelicht in bijlage 9

## 2. Maatwerk voor kwetsbare burgers

Voor burgers die de regie over hun leven kwijt zijn, is maatwerk nodig. Maar juist rond deze groep burgers lijkt er sprake van versnippering en overlap in het aanbod. De inzet van een wijkcoach gaat dit tegen. De wijkcoach krijgt mandaat van verschillende organisaties om zaken te regelen voor burgers; hij neemt de rol over van de frontlijnmedewerkers van bijvoorbeeld welzijnsinstellingen, corporaties en uitvoerende gemeentelijke diensten. De wijkcoach werkt volgens de eropaf-aanpak en richt zich op de leefwereld van kwetsbare burgers en dus ook op hun eigen kracht en mogelijkheden. De kwetsbare burger en de wijkcoach stellen gezamenlijk een diagnose, en er vindt een lichte vorm van registratie plaats (kennismanagement ten behoeve van de professional). Indien nodig meldt de wijkcoach de kwetsbare burger aan bij collectieve voorzieningen (bv. een moedercentrum\*, schuldhulpverlening of dagbesteding voor dementerende ouderen) die bij voorkeur in de wijk worden aangeboden. Onderscheidend aan deze collectieve voorzieningen (of 'arrangementen') is dat zij laagdrempelig zijn, dat wil zeggen: zonder indicatie toegankelijk zijn. Binnen deze collectieve voorzieningen wordt met groepen gewerkt, maar is ook aandacht voor individuele ondersteuning en activering. Bij het beschikbaar stellen van deze voorzieningen stuurt de gemeente op ketensamenwerking en het tegengaan van versnippering en overlap. Op basis van wijkprofielen, raadpleging van bewoners en signalen van de wijkcoaches (monitoring/kennismanagement ten behoeve van gemeentelijke regie) kan de gemeente het ondersteuningsaanbod zoveel mogelijk aansluiten op de behoefte en mogelijkheden van burgers.

\*Een moedercentrum is een ontmoetingsplaats voor vrouwen in de wijk. Het is een plek waar vrouwen van en met elkaar leren, elkaar steun geven en steun krijgen.

Dit resulteert in de volgende bouwstenen, waarbij we weer inspirerende referenties noemen:

**Instrument voor (zelf)diagnose**

- Eigen Krachtwijzer, gemeente Almere

**Wijkcoach**

- Wijkcoaches, gemeente Enschede
- Sociaal werkers, gemeente Leeuwarden

**Wijkprofielen**

- Onderzoek en Statistiek, gemeente Haarlem

**Collectief aanbod activerende ondersteuning**

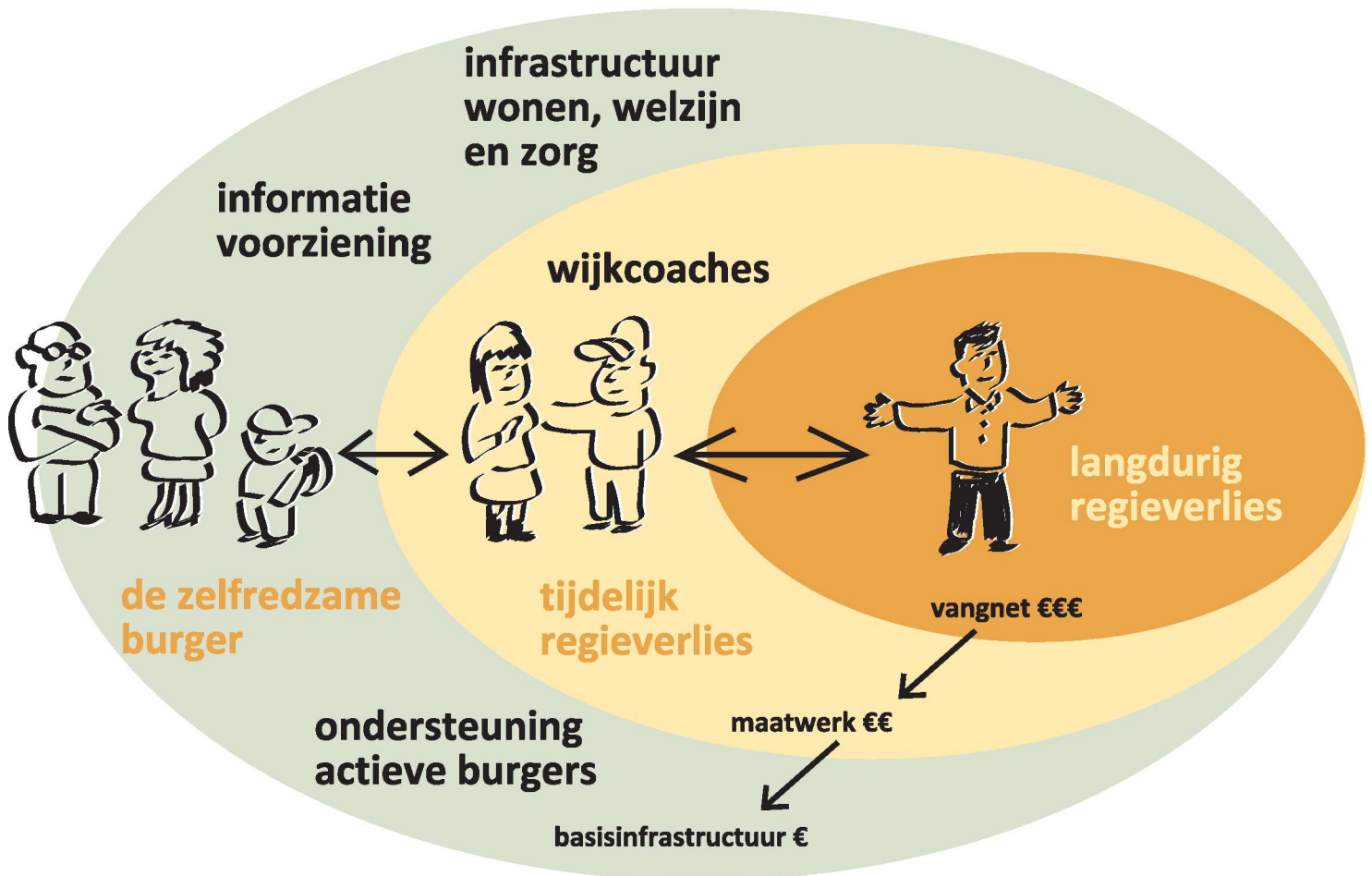
Een uitwerking van het maatwerk komt terug in paragraaf 7.

De referenties worden toegelicht in bijlage 9

### **3. Vangnet voor de meest kwetsbaren**

Voor de meest kwetsbare burgers wordt individuele, specialistische hulp ingezet, zoals thuiszorg, verslavingszorg en kostbare hulpmiddelen. De Brede Centrale Toegang, Vangnet Jeugd, het team Bijzondere Doelgroepen (gemeente) en andere instanties fungeren als poortwachter. De ondersteuning is veelal langdurig en neemt soms het karakter van bemoeizorg aan. We laten dit vangnet in het kader van Hof 2.0 in principe in stand, omdat deze groep het meest kwetsbaar is. Dit laat onverlet dat steeds gezocht wordt naar verdere optimalisatie. Zo kan vanuit de basisinfrastructuur aanvullende hulp worden georganiseerd door bijvoorbeeld vrijwilligers.

## 2. VISIE HOF 2.0



Met dank aan Dock, Haarlem Effect en Kontext

De nieuwe werkwijze richt zich met name op de basisinfrastructuur en het maatwerk, zoals weergegeven in de figuur. De basisinfrastructuur biedt een faciliterende, preventieve en activerende structuur voor burgers om te participeren in de samenleving en elkaar ondersteuning te bieden.

Het gaat om burgers die zich goed kunnen redden en daarbij in meer of mindere mate gebruik maken van algemene voorzieningen. Ook burgers die tijdelijk maatwerk of permanente ondersteuning vanuit een vangnetconstructie in zorg nodig hebben, vinden een deel van de zorg en hulp die ze vragen binnen deze basisinfrastructuur.

Het uitgangspunt in deze opzet is dat burgers met een goed functionerende basisinfrastructuur in mindere mate een beroep hoeven te doen op maatwerkoplossingen en op het vangnet van individuele voorzieningen. Met een basisinfrastructuur wordt beoogd:

- de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van burgers aan te spreken;
- actieve burgers te stimuleren om bijdragen te leveren aan de zelfredzaamheid van mensen in hun omgeving;
- preventief te ondersteunen en regieverlies te voorkomen: burgers maken waar mogelijk gebruik van een basisinfrastructuur waarin mogelijkheden voor ondersteuning geboden worden. Ze doen alleen een beroep op maatwerk en vangnetconstructies als dit echt noodzakelijk is.

Daarbij moet ruimte gemaakt worden voor alle initiatieven die nu al in de stad bestaan of aan het ontkiemen zijn, waarin burgers bij elkaar betrokken zijn en mensen in hun eigen kracht worden aangesproken en georganiseerd.

Voor wie het niet op eigen kracht redt, wordt maatwerk ingezet. Dit maatwerk is erop gericht om kwetsbare burgers zo snel mogelijk weer de regie over het eigen leven terug te geven én om afglijden naar langdurig regieverlies te voorkomen. Daar waar dit niet mogelijk blijkt, blijft het vangnet voor de burgers met langdurig regieverlies beschikbaar.

Een dergelijke innovatie in de werkwijze is natuurlijk niet alleen een kwestie van nieuwe modellen en instrumenten. Innovatie vraagt ook een gedrags- en mentaliteitsverandering van ambtenaren, professionals en burgers gericht op eigen kracht. Daar is tijd voor nodig en een aanpak die aan de ene kant op een aantrekkelijke manier alternatieven biedt, en aan de andere kant een lange adem heeft. Het betekent tevens een opgave voor (de professionalisering van) de gemeentelijke organisatie en die van onze maatschappelijke partners.

Tot slot moet gezegd dat een werkwijze waarin de burger centraal staat ook om een andere rolverdeling tussen burgers, professionals en gemeente vraagt. De burger voert regie over zijn eigen problemen én oplossingen, waar nodig voert de wijkcoach regie over de uitvoering van professionele ondersteuning en de gemeente voert regie over het geheel van het ondersteunings- en activeringsaanbod. Bij het invullen van die regierol door de gemeente zal onder andere aangesloten worden bij de verzakelijking van de subsidiesystematiek die in het coalitieakkoord is aangekondigd.

De denkrichting waar Hof 2.0 voor staat sluit aan bij de Wmo-nota *Ontmoeten, verbinden en meedoen* uit 2008. Het versterken van de basisinfrastructuur voor actieve burgers en maatwerk voor kwetsbare burgers in Hof 2.0, is een vertaling en aanscherping van de visie die in de Wmo-nota werd gevisualiseerd aan de hand van een piramide (inclusief beleid en versterken civil society). Ook in het kader van het jeugdbeleid en het minima- en re-integratiebeleid zijn vernieuwingen in gang gezet die bijdragen aan de doelen die we met Hof 2.0 nastreven. Door nieuwe ontwikkelingen als de landelijke bezuinigingen en decentralisaties, pakken we deze vernieuwingen nu met meer urgentie en daadkracht op en proberen we ze meer aan elkaar te verbinden. In bijlage 1 geven we een overzicht van de belangrijkste, lopende beleidstrajecten in het sociaal domein, gerangschikt naar de beleidsvelden in de programmabegroting 2011. Per beleidstraject hebben we globaal aangegeven hoe het zich verhoudt tot de nieuwe werkwijze van maatschappelijke ondersteuning en activering. Bij de programmatische uitwerking van Hof 2.0 zullen we nader definiëren op welke wijze deze beleidstrajecten bijdrage aan de nieuwe manier van werken. Dit kan betekenen dat in overleg met de raad beleidstrajecten worden geïntensiveerd, bijgesteld of beëindigd.

## 3. AANLEIDING VOOR DE VERANDERING

Hieronder volgen thematisch de verschillende ontwikkelingen die gaande zijn en op ons af komen:

### Economisch/financieel

- Realiteit van afnemende financiële middelen
  - Minder draagkracht bij maatschappelijke partners
- Ook de maatschappelijke partners hebben te kampen met afnemende financiële draagkracht. Dit leidt er toe dat bijvoorbeeld de corporaties een terugtrekkende beweging maken op het terrein van welzijn.

#### Financiële omvang van het sociaal domein

Het gehele sociale domein maakt een belangrijk deel uit van de gemeentelijke begroting. In het totaal was hiermee in 2010 een bedrag gemoeid van circa € 195 mln:

Programma 3	€ 48 mln
Programma 4	€ 44 mln.
Programma 7	€ 103 mln.

Met de bovengenoemde decentralisatie van verantwoordelijkheden komt daar nog een bedrag van circa € 80 mln. bij:

AWBZ	€ 21-33 mln.
Jeugdzorg	€ 30-35 mln.
Wet werken naar Vermogen	€ 7-15 mln.

Op zowel de bestaande taken als op de over te dragen verantwoordelijkheden worden door de rijksoverheid aanzienlijke bezuinigingen ingeboekt.

### Sociaal

- Toenemend gebruik digitale media
- Vergrijzing
  - Groter beroep op voorzieningen
  - 'Zilveren kracht': grote groep van vitale en actieve ouderen

### Politiek/wet- en regelgeving

#### Coalitieakkoord

#### Decentralisaties in het sociaal domein

- AWBZ (individuele begeleiding en dagbesteding)
- Overheveling jeugdzorg van provincie naar gemeente
- Wet Werken naar Vermogen

#### *Decentralisaties in het sociaal domein*

In het regeerakkoord zijn drie grote decentralisaties in het sociaal domein aangekondigd: Jeugdzorg, AWBZ-begeleiding en Werken naar vermogen. Dit zijn voor burgers, organisaties en gemeente zeer ingrijpende ontwikkelingen. De drie decentralisaties vertonen bovendien samenhang en/of overlap als we kijken naar de doelgroepen die het betreft, de aard van de ondersteuning die nodig is, de organisaties die die ondersteuning op dit moment leveren en de planning. Het gedachtegoed van Hof 2.0 is uitgangspunt bij deze decentralisatie. In bijlage 2 is een nadere toelichting gegeven op de drie decentralisaties in het sociaal domein.



### **Overige ontwikkelingen binnen de AWBZ**

- Scheiden van wonen en zorg: minder burgers krijgen in de toekomst recht op intramurale Awbz-zorg (dat wil zeggen: zorg mét verblijf). Voor hun woonzorg-behoefte zullen zij vaker aankloppen bij gemeentelijke voorzieningen, zoals woningaanpassingen en huishoudelijke hulp.

### **Ontwikkelingen op het terrein van sociale zaken**

- Regionalisering: de uitvoering van de Wet Werken naar Vermogen vraagt om een regionale aanpak en veel grotere gerichtheid op lokale, regionale en landelijke werkgevers. Het verdienmodel is gebaseerd op benutting van arbeidsvermogen en financiering van begeleiding en scholing uit de eigen inspanning van werkzoekenden.
- Minder persoonlijk burgercontact: UWV is al voorgegaan in sterke vermindering van de directe dienstverlening in fysieke klantcontacten en omzetting naar elektronische dienstverlening.

### **Ontwikkeling op het gebied van Wmo**

- 'De Kanteling'; in het najaar van 2008 is de VNG gestart met dit project. Hiermee wordt de compensatieplicht binnen de Wmo op een nieuwe wijze vormgegeven. Het gesprek met de burger vindt binnen "De Kanteling" op een meer vraagverhelderende wijze plaats. Niet de standaard voorzieningenlijst staat in het gesprek tussen de gemeente en de burger centraal, maar alle mogelijkheden worden verkend om een hulpvraag op te lossen. Hierbij staan behoud van regie over het eigen leven, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid voorop. Gezamenlijk wordt vastgesteld wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn en welke oplossingen daaraan bijdragen. Het gaat hierbij niet alleen om individuele voorzieningen. Ook met een oplossing uit de basisinfrastructuur kan mogelijk het na te streven resultaat worden bereikt. Zo hebben mensen met een beperking betere kansen om volwaardig mee te doen aan de samenleving.
- Welzijn nieuwe stijl; door het ministerie van VWS samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en werkgeversorganisaties als programma gelanceerd. Het programma richt zich op het benutten van de doorontwikkeling van de Wmo.

De hoofddoelstellingen zijn:

- a. Gemeenschappelijker: Het is van belang dat er voor de korte en langere termijn een lokale of regionale 'maatschappelijke agenda' is. Deze agenda komt tot stand door een dialoog met maatschappelijke instellingen en het lokaal bestuur.
- b. Professioneler/Effectiever: Deze doelstelling richt zich op welzijnsaanbieders (management en professionals), maar ook op de gemeente als opdrachtgever. Het gaat er om niet te sturen op producten, maar op resultaten en waar mogelijk op maatschappelijke effecten.
- c. Efficiënter (op macro niveau): Welzijn Nieuwe Stijl leidt er toe dat de vraag naar duurdere voorzieningen wordt uitgesteld en er efficiëntere ondersteuning geboden wordt.

### **Technisch**

- Gebruik maken van nieuwe technologie en ontwikkelingen ICT: toenemende digitalisering
- Domotica ontwikkelingen in de ondersteuning en de zorg (slimme technische en ICT oplossingen in de woning)

## 4. SAMENWERKEN AAN HOF 2.0

We bedenken de nieuwe werkwijze niet vanachter het bureau. We gaan samen met maatschappelijke partners (o.a. vrijwilligersorganisaties, zorginstellingen en corporaties) en burgers aan de slag om de verschillende bouwstenen uit te werken. Met de drie adviesraden in het sociaal domein (SoZaWe-raad, SAMS en Wmo-raad) zijn we in gesprek over het vervangen van deze drie raden door één adviesraad in het sociaal domein, met als 'werktitel' Participatieraad. Hof 2.0 leent zich bij uitstek als een onderwerp waarop de drie adviesraden gezamenlijk kunnen optrekken. De drie welzijnsorganisaties Dock, Haarlem Effect en Kontext zijn in het proces onze kernpartners. Deze organisaties zullen hun krachten de komende tijd moeten bundelen. Zij hebben daartoe al initiatief genomen en vanuit de gemeente ondersteunen wij dit waar nodig en mogelijk.

### Hoe? Praktijkwerkplaatsen

De verschillende bouwstenen hebben we gekoppeld aan vijf praktijkwerkplaatsen\*. In elke werkplaats betrekken we burgers, organisaties en partners om kennis te verzamelen en ervaringen op te doen met de nieuwe manier van denken en doen. De werkplaatsen worden in de volgende paragrafen toegelicht.

### Planning

Na de zomer 2011 starten we de praktijkwerkplaatsen. Tegelijkertijd houden we alle bestaande subsidierelaties en contracten met partners tegen het licht. Leidend bij deze activiteiten is het gedachtegoed van Hof 2.0. Zo ontwikkelen we een ontwerp voor een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering voor Haarlem, met variatiemogelijkheid per wijk, afhankelijk van de behoefte van burgers in die wijk. In het voorjaar 2012 moet dit systeemontwerp klaar zijn\*\*, om van maatschappelijke partners per 2013 een andere dienstverlening te kunnen vragen. Uitgangspunt is dat de nieuwe werkwijze per 1 januari 2013 start. Waar mogelijk worden initiatieven eerder gestart, zoals in het geval van de quick wins. Enkele initiatieven lopen al, zie bijlage 1. Afhankelijk van contractuele afspraken kan ook aan de orde zijn dat aan afgesproken termijnen ( eventueel doorlopend tot na 1/1/2013) niet getornd kan worden. Dan vindt invoering zo snel mogelijk daarna plaats.

\* We stappen hiermee af van de drie projecten die in eerdere Hof 2.0-notities zijn genoemd. We hebben deze projecten nu vertaald naar praktijkwerkplaatsen en ze beter laten aansluiten op de in paragraaf 2 geformuleerde visie.

\*\* Hiermee wordt tevens invulling gegeven aan de wettelijke verplichte Wmo-nota

## 5. BASISINFRASTRUCTUUR

### PRAKTIJKWERKPLAATS INFORMATIEVOORZIENING

*De vrouw van meneer Meijer (75 jaar) is onlangs overleden. Zij deed altijd alles in het huishouden; schoonmaken, boodschappen doen, koken, etc. Meneer Meijer verzorgde altijd de administratieve en financiële zaken. Meneer Meijer heeft last van trombose waardoor hij het grove en zware huishoudelijke werk niet kan doen. Ook heeft hij op dit moment geen idee hoe hij het huishouden moet aanpakken. Dit heeft hij nooit gedaan. Hij wil wel graag zelf gaan doen wat hij zelf nog kan en hij wil het ook allemaal zelf blijven regelen. Hij zou het fijn vinden als iemand uit de buurt hem kan helpen bij het vinden van een goede manier voor alle huishoudelijke taken die zijn vrouw altijd deed. De heer Meijer gaat achter zijn computer zitten en zoekt naar informatie. Hij merkt dat er verschillende digitale kanalen zijn die binnen de gemeentegrenzen van Haarlem gebruikt worden: de website van Loket Haarlem, de website van de gemeente, het digitale loket van de gemeente en op de website van Regelhulp. Hij merkt ook dat de tekst en uitleg niet helemaal overal hetzelfde is. Onzeker over de dingen die hij tegen is gekomen belt hij de gemeente .....*

*Medio 2013 is er voor de heer Meijer digitaal één integrale website voor het sociale domein beschikbaar waar de heer Meijer op één plek de informatie die hij nodig heeft terug kan vinden. Ook vindt hij daar hulpmiddelen om:*

- *zijn hulpvraag te stellen aan medebewoners in de wijk (BUUV) en*
- *uit te vinden wat er in zijn wijk beschikbaar is aan ondersteuning op het gebied van hulp bij het huishouden (sociale kaart)*
- *uit te vinden hoe hij zelf de huishoudelijke zaken kan regelen die hij fysiek niet meer zelf kan (website voor het sociale domein in combinatie met de Eigen Kracht Wijzer) en*
- *om voor een eventuele restvraag geheel gedigitaliseerd een aanvraag te doen bij de gemeente, maar hij mag natuurlijk ook langs komen of bellen.*

Een uitgebreide beschrijving van deze werkplaats is in bijlage 3 opgenomen.

### Samenvatting aanpak

#### Om te bereiken dat:

- er in 2013 zowel fysiek als digitaal integraal, eenduidig en laagdrempelig toegang is tot informatie en advies over en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden binnen het sociale domein en
- er een instrumentarium in Haarlem beschikbaar is dat mensen ook toeleidt naar oplossingen binnen het eigen sociale netwerk en/of steun-buurtstructuur naast professionele oplossingsmogelijkheden
- Versnippering van de informatie- en adviesfunctie wordt voorkomen

#### wordt:

- onderzoek gedaan; een inhoudelijke inventarisatie en financiële analyse van de huidige informatie- en adviesfuncties binnen het hele sociale domein, inclusief de lopende trajecten (zoals Raad op Maat, de sociale kaart en de CJG's; zie bijlage 1),
- een voorstel uitgewerkt op basis van het onderzoeksresultaat,
- een instrument ontwikkeld dat mensen (ook) toeleidt naar het vinden van oplossingen in het eigen sociale netwerk c.q. in de steun-buurtstructuur (mantelzorg, vrijwilligers). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van inspirerende voorbeelden als de Eigen Kracht Wijzer die in Almere is ontwikkeld.

## 6. BASISINFRASTRUCTUUR

### PRAKTIJKWERKPLAATS ONDERSTEUNING ACTIEVE BURGERS

Meneer (53) en mevrouw (52) de Haas wonen in het centrum. Meneer de Haas heeft een fysieke handicap. Hij kan zich in huis met een rollator redden maar als hij de stad in gaat, heeft hij zijn rolstoel nodig. Zijn vrouw heeft hem altijd kunnen ondersteunen daar waar nodig was. Mevrouw de Haas is ziek geworden en leidt aan een ernstige vorm van kanker. Ze zal niet meer beter worden. Er is hulp in de huishouding en boodschappen laten zij bezorgen door de bezorgdienst van AH. Het komt wel eens voor dat hij iets vergeten is en dan is het een hele toer om naar buiten te gaan om even die boodschap te halen. Als hij de was op moet hangen en het gaat om grotere dingen zoals beddengoed, heeft hij erg veel moeite om dit alleen te doen. Soms ligt er iets wat hij nodig heeft op een voor hem onbereikbare plek en heeft hij hulp nodig om erbij te komen.

Meneer de Haas belde BUUV met de vraag of er iemand is die hem in dergelijke onverwachte situaties kan helpen. Een buurman valt soms in, maar die is niet altijd thuis. Het zou prettig zijn als er een achtervang is. Een paar huizen van meneer en mevrouw de Haas woont mevrouw de Lange. Zij woont sinds kort in Haarlem en kent nog niet veel mensen in haar buurt. Ze heeft zich bij BUUV aangemeld voor allerlei klusjes, zodat ze met anderen in contact kan komen. Dit doet haar goed. Zij biedt zich direct aan om meneer de Haas te helpen. Het is voor haar een kleine moeite omdat ze zo dichtbij woont. Meneer de Haas is erg goed in het gebruik van computerprogramma's en biedt bij BUUV aan om anderen te helpen die vastlopen. Hij vindt het prettig om iets terug te kunnen doen en niet alleen hulp te vragen.

Een uitgebreide beschrijving van deze werkplaats is in bijlage 4 opgenomen.

De basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid in een wijk of stadsdeel is gereed per januari 2013 en kent een aantal onderdelen die onderling samenhangen. Deze onderdelen worden ontwikkeld of herijkt onder regie van de gemeente en in nauwe afstemming met maatschappelijke partners.

#### **1. Faciliteren van onderlinge verbanden tussen burgers**

Welzijn en/of buurtinitiatieven zorgen voor ontmoeting en het vormgeven van onderlinge verbanden tussen burgers. In elke wijk of stadsdeel worden onderlinge verbanden tussen mensen gefaciliteerd. Burgers en wijkraden zijn hierin mede-initiatiefnemer. De inzet wordt niet alleen op kwetsbare burgers gericht, maar is ook bedoeld ter bevordering van de sociale cohesie in een buurt en stimuleren van actieve burgers om bijdragen te leveren aan hun wijk.

#### **2. Ontwikkelen van een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers (vrijwilligers)**

Het gaat om de inzet en professionele ondersteuning van structurele vrijwilligers(hulp) en mantelzorgers, buddy's en coaches, voortbouwend op de reeds in gang gezette versterking van het vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mantelzorgers (zie bijlage 1).

### **3. Zorgruil en buurtdiensten (= BUUV in samenwerking met bestaande wijkgerichte initiatieven)**

Het bieden van een laagdrempelig platform waar Haarlemmers hun vraag en aanbod kunnen aangeven en zo een buurtgenoot met een passend antwoord kunnen vinden. BUUV is hiervoor een platform. Vooruitlopend op de evaluatie van resultaten van BUUV lijkt een platform voor vraag en aanbod in de gehele stad een belangrijk instrument.

### **4. Algemene infrastructuur van voorzieningen, bijvoorbeeld een wijkontwikkelingsbedrijf**

Voorzieningen die bijdragen aan zelfstandig leven in de eigen omgeving en voor elke burger beschikbaar zijn zoals bijvoorbeeld een boodschappendienst. De diensten kunnen commercieel geleverd worden maar ook via een leerwerkbedrijf/wijkontwikkelingsbedrijf met inzet van bijstandsgerechtigden.

### **5. Signalering**

Het gaat hierbij om het opvolgen van de signalen over eventueel kwetsbare buurtbewoners. Cruciaal is dat de gemeente zorgt dat er een systeem is voor het melden van signalen en dat vervolgens een adequate opvolging plaatsvindt. De opvolging kan opgepakt worden binnen de basisinfrastructuur op wijk- of buurniveau, bijvoorbeeld door een sociaal makelaar.

## 7. BASISINFRASTRUCTUUR

### PRAKTIJKWERKPLAATS HULP BIJ HET HUISHOUDEN

*Carla's moeder van 75 woont na het overlijden van haar man nog zelfstandig. Dat gaat prima, zij heeft voldoende sociale contacten en activiteiten en kan nog prima haar zaken regelen. Echter, langzamerhand heeft zij steeds meer last gekregen van haar versleten heup. Door een complicatie is zij niet meer zo mobiel en lukt het haar niet meer om het huis zelf schoon te houden. Carla heeft van haar vriendin gehoord dat die voor haar moeder schoonmaakhulp heeft geregeld via de gemeente. Carla gaat eens op de gemeentewebsite kijken wat er mogelijk is. Op de website komt zij met deze vraag uit bij de Eigen Kracht Wijzer. Via deze digitale wegwijzer, die antwoord geeft op al haar vragen, worden haar suggesties en oplossingsmogelijkheden voor het probleem van haar moeder aangereikt. Zo leest zij dat de gemeente mensen met een bijstandsuitkering probeert te koppelen aan Haarlemmers die om hulp bij het huishouden vragen. De gedachte spreekt haar aan. Enerzijds wordt haar moeder geholpen met haar probleem. Tegelijkertijd kan haar moeder zo iets terug doen voor een stadsgenoot die weer terug probeert te komen op de arbeidsmarkt.*

Een uitgebreide beschrijving van deze werkplaats is in bijlage 5 opgenomen.

#### Samenvatting

Voor hulp bij het huishouden worden in de Praktijkwerkplaats drie mogelijke ontwikkelingen op haalbaarheid getoetst en indien haalbaar ingevoerd vanaf 2012:

##### 1. Faciliteren van een algemene infrastructuur voor hulp bij het huishouden

Burgers worden in de nieuwe situatie in staat gesteld hun ervaren problemen bij het voeren van een huishouden, zelfstandig op te lossen. Er wordt een algemeen toegankelijke infrastructuur ontwikkeld waarbinnen burgers zelf kiezen voor een geschikte vorm en zelf de hulp inkopen. Wie onvoldoende financiële draagkracht heeft, wordt gecompenseerd. Voor mensen waarvoor deze basisinfrastructuur niet afdoende is, blijft maatwerk beschikbaar. Het gaat dan voornamelijk om mensen met (tijdelijk) regieverlies.

##### 2. Goedkoper alternatief voor categorie 1 analoog aan het huidige systeem

De werkzaamheden die in de huidige situatie tot categorie 1 worden op een andere manier georganiseerd (licht en zwaar huishoudelijk werk). Zij worden losgekoppeld van de signaleringsfunctie. De signaleringsfunctie wordt op een andere manier vorm gegeven (zie ook praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers).

Uitvoerders kunnen de huidige aanbieders van hulp bij het huishouden zijn, die de werkzaamheden op een andere wijze vormgeven, maar ook schoonmaakbedrijven. Nieuwe complementaire samenwerkingsvormen tussen huidige aanbieders van hulp bij het huishouden en schoonmaakbedrijven zou eveneens tot de mogelijkheden kunnen behoren.

Hiermee wordt een goedkoper alternatief gecreëerd waarbij het gemiddelde uurtarief lager komt te liggen en een kostenbesparing gerealiseerd wordt.

##### 3. Buurtdiensten naar het model van buurtzorg

Door kleine wijk- of buurtteams -die eveneens commerciële buurtdiensten kunnen leveren- wordt op maat hulp bij het huishouden geboden voor categorie 2 en 3.

Naar verwachting leidt deze aanpak tot meer efficiency vanwege de kortere lijnen en beter zicht op het aanbod in de buurt (ons kent ons). Daarnaast wordt een verhoging van de tevredenheid van zowel de hulpvragers als de aanbieders van hulp verwacht. De verwachte kostenbesparing zit niet in het dalen van het tarief, maar in de verwachting dat minder professionele uren ingezet hoeven te worden.

Ook in deze denklijn wordt gekeken naar wat de hulpvrager zelf kan (eigen kracht) en naar wat er kan worden opgelost via de eigen (sociale) omgeving, het eigen netwerk en faciliteiten uit de basisinfrastructuur.

## 8. BASISINFRASTRUCTUUR

### PRAKTIJKWERKPLAATS FYSIEKE INFRASTRUCTUUR WONEN, WELZIJN EN ZORG

*Weduwe mevrouw Van Dam is 83 jaar. Haar gezondheid begint haar nu wel in de steek te laten. Buiten het feit dat ze steeds moeilijker loopt, is er ook sprake van geheugenverlies. Haar huisarts meldt in haar dossier dat zij zelfs licht dementerend is. Haar situatie zal zeker verslechteren.*

*De gemeente Haarlem zal samen met woningcorporaties, zorg- en welzijninstellingen en vrijwilligersorganisaties moeten kijken hoe zij mevrouw Van Dam kan ondersteunen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen met alle zorg en hulp die zij nodig heeft. De eengezinswoning is niet meer geschikt, specialistische zorg zal georganiseerd moeten worden, evenals ondersteuning vanuit het vrijwilligerwerk en mantelzorg. Vanuit de huidige woning zal dat al gauw niet meer kunnen. Het mooist zou zijn wanneer mevrouw Van Dam (met hulp van de wijkcoach) een woning krijgt in de buurt van een zorginstelling waar psychogeriatrische zorg geleverd kan worden, of ondersteuning kan worden gegeven aan de eventueel aanwezige mantelzorg en/of vrijwilligershulp.*

Een uitgebreide beschrijving van deze werkplaats is in bijlage 6 opgenomen.

#### **Samenvatting**

Om burgers zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en actief en zelfredzaam te laten zijn, is een basisinfrastructuur van geschikte woningen en zorg- en welzijnsvoorzieningen nodig. We zullen na overleg met de corporaties en de zorg- en welzijnsinstellingen na de zomer 2011 starten met een praktijkwerkplaats om een gezamenlijke opgave te formuleren voor:

- de voorraad voor specifieke doelgroepen (waaronder ouderen) geschikte woningen
- de ontwikkeling van woonservicegebieden
- de spreiding van zorg- en welzijnsvoorzieningen over de stad
- het multifunctioneel gebruik van zorg- en welzijnsvoorzieningen

Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en marktpartijen zijn verantwoordelijk voor de realisatie van de opgave en starten hiermee per 1 januari 2013.

#### **Aan het formuleren van de opgave gaat een onderzoek vooraf dat inzicht geeft in**

- de behoeftevraag naar woningen voor specifieke groepen en naar intramurale voorzieningen in de Haarlemse regio en het aanbod dat nu beschikbaar is;
- de behoefte aan gebouwde voorzieningen (welzijn/dienstverlening/zorg) die het zo lang mogelijk zelfstandig wonen mogelijk maken
- het aanbod van aangepaste woningen dat nu beschikbaar is.

## 9. MAATWERK

### PRAKTIJKWERKPLAATS MAATWERK VOOR KWETSBARE BURGERS

*Alie Schenk, frontlijnmedewerker Leeuwarden: 'Een stap vooruit is voor iedereen verschillend en laat zich niet vangen in omschreven regels en protocollen. Een stap vooruit maakt je sterk om de volgende stap aan te gaan. Soms heb je daarvoor alleen iemand nodig die naast je staat, meekijkt en meedenkt. En dat doe ik.'*

*Chantal, wijkcoach Enschede: 'Het is een frisse, brede kijk, waarin sprake is van gecombineerde kennis, en werken vanuit je buik en je hart. Ik heb ervaring met onconventioneel werken, maar hier heb ik pas echt het idee dat wij als team het verschil kunnen maken. Wij zijn niet beter dan anderen. Maar omdat wij op een nieuwe manier werken en echt kunnen doen wat nodig is, kunnen wij met onze gecombineerde kennis wel meer bereiken.'*

*Cees, wijkcoach Enschede: 'Wij wijkcoaches proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij het niveau van de mensen, en spreken daarbij de taal van de mensen. De taal van de wijk. Je krijgt dan inzicht in de wijk. Hoe liggen verbanden. Hoe liggen verhoudingen. Als je weet dat sommige families al generaties lang absoluut niet met elkaar door één deur kunnen, is dat natuurlijk belangrijke informatie. Wij zijn niet alleen met hulpverlening bezig, maar ook met opbouwwerk. Gewoon contacten leggen in de wijk en eens een praatje maken op straat. Wij hebben de tijd om vertrouwen te kweken zonder direct met hulpverlening bezig te zijn. Wij kijken heel breed. Als de buurvrouw of buurman van invloed is op het probleem, kunnen we meteen naar die persoon toestappen zonder dat daar weer een ingewikkelde aanmelding voor gedaan moet worden. Dus we kunnen heel snel switchen, en problemen in de volle breedte aanpakken. Op die manier doorbreken wij de spiraal van standaard hulpverlening. Door onze aanpak motiveren we instanties ook, ze zien dat het werkt.'*

*Bianca Poelstra, frontlijnmedewerker Leeuwarden: 'Vroeger deed ik wat bij mijn taak hoorde en daarin voelde ik me naar de cliënten toe vaak tekort schieten. Nu doe ik wat nodig is. Dat maakt mijn werk een stuk prettiger.'*

*Bron: Brochures EROPAF: de Leeuwarder frontlijnaanpak en Dringen(d) achter de voordeur: nieuwe methodiek van hulp en ondersteuning in Enschede.*



## Samenvatting

In de Boerhaavewijk gaan we aan de slag met een maatwerk-aanpak voor kwetsbare burgers. Kern daarvan is de inzet van een team van wijkcoaches om versnippering en overlap in de professionele ondersteuning tegen te gaan. Verschillende organisaties (welzijnsinstellingen, corporaties en gemeente) zullen gevraagd worden mandaat te geven aan de wijkcoaches om daadwerkelijk zaken te kunnen regelen voor kwetsbare burgers. Kenmerkend voor de wijkcoaches is dat zij volgens de eropaf-aanpak werken. Dat wil zeggen dat zij fysiek aanwezig zijn in de wijk (en waar nodig achter de voordeur van bewoners) en zich op die manier verdiepen in de leefwereld van mensen (i.p.v. de systeemwereld van indicatieprotocollen en controles daarop). Die mensen zijn niet in te delen in hokjes en hebben vaak op verschillende terreinen tegelijkertijd problemen én mogelijkheden. De wijkcoach gaat uit van die veelzijdigheid en is behalve op 'ondersteuning' ook altijd gericht op 'activering' van kwetsbare burgers. De kwetsbare burger en de wijkcoach stellen gezamenlijk een diagnose, en er vindt een lichte vorm van registratie plaats.

Die lichte vorm van registratie is nodig om in beeld te krijgen hoe een buurt zich ontwikkelt. Daarvoor ontwikkelen we ook het instrument wijkprofielen, dat de sociale staat van de wijken in de stad beschrijft, inclusief de resultaten van bewonersraadplegingen (monitoring/kennismanagement ten behoeve van gemeentelijke regie). Daarnaast houden we het bestaande aanbod van maatschappelijke ondersteuning en activering tegen het licht, ook als dat niet door de gemeente wordt gefinancierd (zoals bijvoorbeeld de buurtconciërges van corporaties). Dit inzicht in de sociale staat van de wijken én het bestaande aanbod, stelt de gemeente in staat de behoefte aan collectieve voorzieningen in kwetsbare wijken helder te formuleren. Het gaat hier om collectieve arrangementen voor kwetsbare burgers, aanvullend op de basisinfrastructuur, zoals een moedercentrum of dagbesteding voor dementerende ouderen. Bij het beschikbaar stellen van deze voorzieningen stuurt de gemeente op ketensamenwerking en het tegengaan van versnippering en overlap, als ook op kennismanagement tussen ketenpartners.

# 10. FINANCIËN

## Algemeen

De Rijkskorting op de Wmo-middelen bedraagt in 2011 voor Haarlem 2,5 miljoen en in 2012 en verder bijna € 3,3 miljoen structureel. Uitgaande van het huidige uitgavenniveau en van de afspraak dat Wmo rijksmiddelen ingezet worden voor de Wmo, bedraagt de bezuinigingstaakstelling in 2011 € 1,0 mln. en in 2012 en verder € 1,8 mln. De uit te voeren praktijkwerkplaatsen en de bezuinigingen op de Wmo individuele voorzieningen moeten dus een structurele besparingsbijdrage opleveren van minimaal € 1,8 mln.

Innovatieve projecten kennen doorgaans een langere ontwikkel- en implementatietijd. Om de financiële taakstellingen vanuit het Rijk te realiseren is, zoals opgenomen in de Kadernota, een doorlooptijd noodzakelijk tot 2013. In 2014 wordt de taakstelling van € 1,8 mln. gerealiseerd. Het is dus noodzakelijk het niet bestemde deel van de Wmo-reserve in de eerst komende jaren in te zetten ter dekking van de taakstellingen.

De omvangrijke taakstelling op de Wmo kan niet uitsluitend ingevuld worden met een verdere versobering en kaasschaven. Een nieuwe wijze van maatschappelijke ondersteuning en activering zoals voorgesteld per 2013 is mede in het licht van andere ontwikkelingen en de taakdecentralisaties noodzakelijk. Maar de budgetkortingen vanuit het Rijk op de Wmo per 2011 vragen ook om maatregelen op de korte termijn. Naast de inzet van de Wmo reserve om de ongelijke tred tussen de Wmo korting en de te realiseren van de besparingen in Hof 2.0 op te vangen, stellen we een aantal bezuinigingen voor op de Wmo individuele voorzieningen. Dit zijn voorstellen die eenvoudiger en vaak sneller in de tijd te realiseren zijn (quick wins). Hierbij is vanuit het gezichtspunt van het wettelijk minimum gekeken naar de huidige Wmo uitvoeringspraktijk en het Wmo voorzieningenniveau. Bovenwettelijke Wmo voorzieningen zijn in ons onderzoek naar bezuinigingsmogelijkheden meegenomen. Ook is gekeken naar mogelijkheden om tot een efficiënter en effectiever gebruik van Wmo middelen te komen. Voor een uitgebreide beschrijving van deze maatregelen wordt verwezen naar bijlage 7. De voorgestelde bezuinigingen passen binnen het toekomstige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering.

De additionele aanloopkosten maken onderdeel uit van de gepresenteerde besparingen. Deze investeringen worden uiteraard in de latere jaren ruimschoots terugverdiend.

## Nadere uitwerking per praktijkwerkplaats

### **Basisinfrastructuur informatievoorziening en basisinfrastructuur ondersteuning van actieve burgers**

Door het versterken van de informatievoorziening en de ondersteuningsstructuur zal naar verwachting minder beroep gedaan worden op maatwerkvoorzieningen. In een enkel geval zal dit mogelijk ook gelden voor vangnetvoorzieningen. Dit leidt tot de geraamde besparingen.

Daar staat tegenover dat voor de eerste inrichting van een adequate informatievoorzieningen en verder uitbouwen van de ondersteuningstructuur eenmalige kosten worden geraamd. Deze voorzieningen moeten tevens in stand gehouden en verder ontwikkeld worden. Hiervoor worden structurele kosten geraamd.

### **Hulp bij het huishouden**

Door vormgeving van andere vormen van Huishoudelijke hulp wordt verwacht dat de gemiddelde kostprijs per uur van de lichtste categorie hulp bij het huishouden zal dalen. Dit heeft eveneens betrekking op de tarieven voor de Pgb's. Ook door inzet van WWB-ers zal een kostenbesparing voor de gemeentelijke financiën ontstaan.

In deze praktijkwerkplaats zullen verschillende mogelijkheden getoetst worden. Daarvoor worden in de eerste jaren incidenteel middelen uitgetrokken. Tevens wordt verwacht dat voor het ondersteunen van de nieuwe vormen van huishoudelijke hulp structureel additionele kosten gemaakt moeten worden. Per saldo worden aanzienlijke structurele besparingen gerealiseerd.

## Fysieke infrastructuur wonen welzijn en zorg

Voor de start van deze praktijkwerkplaats is in de begroting 2011 reeds een beperkt bedrag beschikbaar gesteld. Onderzocht wordt of de kosten voor het realiseren van de opgave verder gedekt kunnen worden uit de beschikbare middelen in de betrokken programma's. Na verwachting zullen op termijn de kosten van individuele woningaanpassingen teruggedrongen kunnen worden, enerzijds omdat voldoende geschikte aangepaste woningen op de noodzakelijke plaatsen in de stad beschikbaar zijn, anderzijds omdat door de beschikbare zorg- en welzijnsvoorzieningen minder individuele aanpassingen noodzakelijk zijn. Pas na verdere uitwerking binnen deze praktijkwerkplaats zijn de besparingen die gerealiseerd kunnen worden te calculeren.

## Praktijkwerkplaats maatwerk Proeftuin Boerhaavewijk

Door de uitwerking van de praktijkwerkplaats Boerhaavewijk zal naar verwachting enige verbetering van efficiency in de uitvoering van het maatwerk optreden. De geraamde besparing zijn vooralsnog voorzichtig ingeschat. De kosten die met deze praktijkwerkplaats gemoeid zijn worden gedekt uit de beschikbare middelen voor de 40+ wijken.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Praktijkwerkplaatsen</b>							
Basisinfrastructuur							
Informatievoorziening & Ondersteuning van actieve burgers							
opbrengsten	-	121	242	363	484	484	484
kosten incidenteel	75-	-	-	-	-	-	-
kosten structureel	150-	250-	300-	300-	300-	300-	300-
Hulp bij het huishouden							
opbrengsten	-	324	647	911	1.118	1.118	1.118
kosten incidenteel	250-	250-	-	-	-	-	-
kosten structureel	-	100-	200-	200-	200-	200-	200-
Fysieke infrastructuur wonen welzijn en zorg							
opbrengsten	-	pm	pm	pm	pm	pm	pm
kosten incidenteel / structureel	-	pm	pm	pm	pm	pm	pm
Maatwerk voor kwetsbare burgers							
Proeftuin Boerhaavewijk							
opbrengsten	-	44	88	131	175	175	175
kosten incidenteel / structureel	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal praktijkwerkplaatsen</b>	<b>475-</b>	<b>112-</b>	<b>477</b>	<b>906</b>	<b>1.277</b>	<b>1.277</b>	<b>1.277</b>
<b>Quick Wins</b>							
Heronderzoek en terughalen niet gebruikte scootmobielen/ rolstoelen							
opbrengsten	30	60	60	60	60	60	60
kosten	25-	-	-	-	-	-	-
Creëren scootmobielpools/ rolstoelpools							
opbrengsten	-	40	80	120	160	160	160
kosten	45-	45-	45-	45-	25-	25-	25-
Uitgebreide Persoonsgebonden budget controle 2010							
opbrengsten	200	-	-	-	-	-	-
kosten	100-	-	-	-	-	-	-
CVV (afschaffen keuzemogelijkheid financiële vergoeding)							
opbrengsten	-	63	125	188	250	250	250
kosten	-	44-	88-	131-	175-	175-	175-
SVB							
opbrengsten	-	40	40	40	40	40	40
kosten	-	-	-	-	-	-	-
Terugdraaien verordening 2010							
opbrengsten	-	-	180	180	180	180	180
kosten	-	-	-	-	-	-	-
Eigen bijdrage							
opbrengsten	-	pm	pm	pm	pm	pm	pm
kosten	pm	pm	pm	pm	pm	pm	pm
Actualiseren raming uitgaven HH obv realisatie 2010							
	450	450	450	450	450	450	450
<b>Totaal opbrengst directe invulling bez. taakstelling</b>	<b>510</b>	<b>564</b>	<b>803</b>	<b>861</b>	<b>940</b>	<b>940</b>	<b>940</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>35</b>	<b>452</b>	<b>1.279</b>	<b>1.767</b>	<b>2.217</b>	<b>2.217</b>	<b>2.217</b>
<b>Onttrekking Wmo-reserve</b>							
conform Kadernota	925	1.315	448				

# **BIJLAGE**

- 1. Inventarisatie relevante, lopende beleidstrajecten in het sociaal domein**
- 2. Programma decentralisaties sociaal domein**
- 3. Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats informatievoorziening**
- 4. Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers**
- 5. Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats hulp bij het huishouden**
- 6. Basisinfrastructuur; Praktijkwerkplaats fysieke infrastructuur wonen, welzijn en zorg**
- 7. Maatwerk; Praktijkwerkplaats maatwerk in de Boerhaavewijk**
- 8. Projectplannen directe bezuinigingen (Quick Wins)**
- 9. Referentieprojecten**
- 10. Literatuurlijst**

## BIJLAGE 1

### Invertarisatie 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.

<b>Beeldtraject/programmanr.</b>	<b>Relatie met Hof 2.0</b>
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 ambulans 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

**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.

## **BIJLAGE 2**

### **Decentralisaties sociaal domein**

#### **Achtergrond**

In het regeerakkoord zijn drie grote decentralisaties in het sociaal domein aangekondigd: Jeugdzorg, Awbz-begeleiding en Werken naar vermogen. In het Bestuursakkoord\* zijn de randvoorwaarden uitgewerkt waaronder deze decentralisaties zullen plaatsvinden.

#### *Jeugdzorg*

Gemeenten worden verantwoordelijk voor de uitvoering van de gehele zorg voor kinderen, jongeren en hun opvoeders. Doordat de verschillende onderdelen van de jeugdzorg bij elkaar worden gebracht en onder verantwoordelijkheid van de gemeenten worden gebracht zal integrale ondersteuning en zorg dicht bij huis makkelijker tot stand komen. Daarbij gaan de Centra voor Jeugd en Gezin dienen als front-office. Het systeem kan veel simpeler en moet prikkels bevatten om de nadruk te leggen op (collectieve) preventie en ondersteuning in een vroegtijdig stadium. Het is een uitdaging aansluiting te zoeken bij de mogelijkheden en de kracht van jeugdigen en hun opvoeders en deze te helpen versterken. Dit betekent dus een andere werkwijze van alle betrokken partijen.

Invoering: 2014-2016 (gefaseerd)  
Budget Haarlem: 30-35 miljoen

#### *Begeleiding*

De functie 'begeleiding' wordt van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz) overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Doel van de functie begeleiding in de Awbz is 'het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid en het voorkomen van verwaarlozing of opname in een instelling' (CIZ). Een grote diversiteit aan activiteiten wordt daarvoor ingezet, zoals gespecialiseerde gezinsverzorging, dagbesteding, woonbegeleiding en individuele ondersteuning bij het aanbrengen van structuur in het dagelijks leven. Mensen die op dit moment Awbz-begeleiding ontvangen zijn onder andere ouderen met somatische of psychogeriatrische problematiek, mensen met verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen en jongeren en volwassenen met psychiatrische problematiek. Voor zover deze mensen nog zelfstandig wonen wordt de begeleiding straks onder de compensatieplicht van de Wmo gebracht.

Invoering: 2013 (nieuwe gevallen) / 2014 (alle gevallen)  
Budget Haarlem: 21-33 miljoen

#### *Werken naar vermogen*

Nederland kent diverse regelingen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag te helpen. Deze huidige regelingen slagen er (nog) onvoldoende in om mensen het beste uit zichzelf te laten halen. Hierdoor zijn er nog te veel mensen met een arbeidsbeperking die niet werken terwijl zij daartoe (deels) wel in staat zijn. Of in een beschutte omgeving werken, terwijl dat lang niet altijd nodig is. De Wet werken naar vermogen (WWNV) wordt een brede voorziening met zoveel mogelijk gelijke rechten, plichten én arbeidsmarktkansen voor mensen met arbeidsvermogen die nu nog gebruikmaken van de verschillende regimes van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw), Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wet Wajong), Wet werk en bijstand (WWB)/Wet investeren in jongeren (WIJ). De gemeente wordt verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet werken naar vermogen.

Invoering: 2013  
Budget Haarlem: per saldo ingrijpende kortingen op het huidige budget voor re-integratie en begeleiding. De toestroom van nieuwe klanten uit Wajong en WSW is aanzienlijk en zal leiden tot extra budgetten voor de uitkeringen in de orde van 7-15 miljoen euro.

\*Op het moment van schrijven (medio mei 2011) ligt er een onderhandelaarsakkoord en is onzeker of de achterbannen van VNG en IPO (respectievelijk gemeenten en provincies) hiermee zullen instemmen.



## Samenhang en overlap tussen de decentralisaties

De drie decentralisaties vertonen samenhang en/of overlap als we kijken naar de doelgroepen die het betreft, de aard van de ondersteuning die nodig is, de organisaties die die ondersteuning op dit moment leveren en de planning.

### Doelgroepen

In onderstaand schema zijn de doelgroepen van de drie decentralisaties opgesomd. Direct valt op dat er sprake is van overlap, bijvoorbeeld: jongeren met een verstandelijke of psychiatrische beperking krijgen Awbz-begeleiding én Jeugdzorg; volwassenen met een lichamelijke beperking werken in de sociale werkvoorziening én ontvangen Awbz-begeleiding; en jongeren met een verstandelijke beperking krijgen Jeugdzorg én een Wajong uitkering. Kijken we naar het gezin als eenheid, dan zal het nog vaker voorkomen dat zij met meerdere regelingen tegelijkertijd te maken hebben.

AWBZ individuele begeleiding en dagbesteding	Somatisch 0-64 jaar; Somatisch 65-74 jaar; Somatisch ouder dan 75 jaar; Psychogeriatrisch ouder dan 65 jaar; Psychiatrisch 0-17 jaar; Psychiatrisch ouder dan 18 jaar; Verstandelijk gehandicapt 0-17 jaar; Verstandelijk gehandicapt ouder dan 18 jaar; zintuiglijk gehandicapt en lichamenlijk gehandicapt
Jeugdzorg	Jongeren met licht verstandelijke handicap, jongeren met psychiatrische problemen, jongeren met gedragsproblematiek, jongeren die problemen thuis hebben (onveilig zijn), jongeren die met justitie in aanraking zijn gekomen en ouders met opvoedingsproblemen
Wet werken naar Vermogen	Klanten uit de regelingen WIJ: jongeren tot 27 jaar (toeleiding onderwijs-werk); klanten WWB: volwassenen ouder dan 27 jaar die ondersteuning bij arbeidsinschakeling of sociale activering krijgen en/of bijstand ontvangen; klanten Wajong jonge gehandicapten tot 18 jaar; klanten WSW: volwassenen met een lichamenlijke, psychische of verstandelijke handicap die in een beschermde omgeving werk verrichten

### Aard van de ondersteuning

Een flink deel van de ondersteuning aan Wsw- en Awbz-klanten wordt in groepsverband gegeven door middel van dagbesteding, al dan niet arbeidsmarktgerelateerd. De overige ondersteuning bestaat uit individuele begeleiding, waarbij methodieken en benaderingen in de verschillende regelingen veel overeenkomsten vertonen.

### Organisaties

Verschiedende organisaties hebben op dit moment al te maken met meerdere van de genoemde regelingen of doelgroepen en hebben in meer of mindere mate ook al een relatie met de gemeente, zoals MEE, Paswerk, de GGD, Kontext, Roads, Dock, Haarlem Effect, Hartekamp Groep, etcetera.

### Planning

Alle drie de decentralisaties worden gefaseerd ingevoerd, maar wel in ongeveer dezelfde periode, met 2013 en 2014 als zwaartepunt.

## **Samenhang met Hof 2.0**

Om de drie decentralisaties in samenhang op te pakken is een samenhangende visie nodig. Die samenhangende visie zijn we aan het ontwikkelen met Hof 2.0. Vanuit één gedachtegoed werken we aan een nieuw systeem en een cultuuromslag in het sociaal domein. Hof 2.0 zal voldoende flexibel én robuust moeten zijn om een aanzienlijk deel van de nieuwe taken die op de gemeente afkomen op te pakken. De volgende denkrichtingen gelden voor Hof 2.0 en maken mogelijk dat de drie decentralisaties in samenhang worden opgepakt.

### ***Een nieuw systeem: de burger centraal***

De burger staat centraal en niet het (bestaande) ondersteunings- en activeringsaanbod. We gaan uit van de burger in al zijn veelzijdigheid en sluiten eventuele ondersteuning daarop aan: lichte, faciliterende ondersteuning voor burgers die zichzelf grotendeels weten te redden, maatwerk voor mensen die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn en een vangnet voor de meest kwetsbaren. In alle gevallen geldt dat ondersteuning moet aansluiten op de (veelzijdige) leefwereld van burgers en gezinnen.

### ***Een cultuuromslag: eigen kracht en sociale steun***

We gaan uit van de eigen kracht, talenten en mogelijkheden van mensen en hun sociale steunsystemen. Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor werk, de opvoeding van kinderen, scholing en ontwikkeling, de gekozen leefstijl, de zorg en ondersteuning bij ouder worden, het wonen en het ontwikkelen en onderhouden van sociale contacten. Burgers kunnen dat niet uitbesteden (aan de overheid), maar moeten het zelf organiseren. De gemeente en partners kunnen daarbij faciliteren ('van zorgen voor naar zorgen dat').

## **BIJLAGE 3**

### **Praktijkwerkplaats informatievoorziening**

#### **Projectdoelen**

1. Er is in 2013 zowel fysiek als digitaal integraal, eenduidig en laagdrempelig toegang tot informatie en advies over en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden binnen het sociale domein.
2. Er wordt een instrumentarium gebruikt dat mensen ook toeleidt naar oplossingen binnen het eigen sociale netwerk en/of steun-buurtstructuur naast professionele oplossingsmogelijkheden.
3. Voorkomen versnippering informatie- en adviesfunctie.

#### **Projectdefinitie**

Onderzoek naar een integraal, eenduidige, laagdrempelige en efficiënt georganiseerde toegang (zowel fysiek als digitaal) naar informatie en advies over en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden binnen het sociale domein (welzijn, zorg, Wmo-voorzieningen, jeugd, sociale zaken, Openbare Geestelijke GezondheidsZorg (OGGZ), etc.). Op basis van het onderzoeksresultaat wordt een voorstel voor realisatie uitgewerkt.

Uitgangspunt bij de ontsluiting van informatie en advies is het versterken van eigen kracht en zelfredzaamheid van mensen. Daartoe wordt een instrument ontwikkeld dat mensen (ook) toeleidt naar het vinden van oplossingen in het eigen sociale netwerk c.q. in de steun-buurtstructuur (mantelzorg, vrijwilligers). Het weten waar je als burger je informatie kan vinden in het sociale domein is een randvoorwaarde voor succes binnen de basisinfrastructuur.

#### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Om burgers te kunnen faciliteren in het zoeken en vinden van "eigen" oplossingen binnen de eigen kracht en (omgevings) mogelijkheden, is informatie en advies onontbeerlijk. Deze wordt op dit moment op verschillende plekken gegeven: voor vragen over jeugd en opvoeding is er het Centrum voor Jeugd en Gezin, bij Loket Haarlem kun je terecht met vragen over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen, de Brede Centrale Toegang is vraagbaak en toegangspoort voor de OGGZ-doelgroep, Sociale Zaken is er voor alles op het gebied van werk en inkomen en in de publiekshal wordt informatie gegeven over alle gemeentelijke producten.

Informatie en advies wordt op verschillende manieren gegeven: digitaal, fysiek achter een balie of bij mensen thuis, telefonisch. Dat levert een veelheid aan kanalen op die voor de burger niet altijd even overzichtelijk is.

#### **Omvang van het project/afbakening**

Het project zal bestaan uit een inhoudelijke inventarisatie en financiële analyse van de huidige informatie- en adviesfuncties binnen het sociale domein, inclusief de lopende trajecten (zoals Raad op Maat, de sociale kaart en de CJG's; zie bijlage 1). Het project gaat niet over andersoortige gemeentelijke producten als paspoorten of vergunningen. Wel wordt het dienstverleningsconcept "Meer in huis voor Haarlem" (reg.nr. 2009/39381) als één van de uitgangspunten gehanteerd. Ten aanzien van de ontwikkeling van ondersteunend instrumentarium wordt gebruik gemaakt van reeds landelijk ontwikkelde concepten zoals de Eigen kracht Wijzer (Almere) die mensen expliciet kan toeleiden naar het eigen sociale netwerk en/of steun-buurtstructuur

## **Beoogde effecten**

- Integrale, eenduidige en laagdrempelige informatie en adviesfunctie en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden in het sociale domein
- efficiencywinst door integrale benadering (tegengaan van versnippering)
- afname van het aantal aanvragen van gemeentelijke ondersteuningsmogelijkheden

## **Randvoorwaarden**

- Middelen en menskracht om project uit te voeren.
- Samenwerking met externe partners
- Indien noodzaak, doorbreken financieringsstromen

## **Reeds geïdentificeerde risico's**

- weerstand bij het loslaten van bestaande structuren
- onzekerheid over de mogelijke opbrengsten in financiële zin (onderzoek moet dit uitwijzen)

## **Aansluiting bij het coalitieakkoord**

- Betrouwbare overheid, dienstverlening op orde; integrale en eenduidige informatie en adviesfunctie en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden
- Bijdrage aan gezonde financiële positie; verwachte effecten op efficiency
- sociaal en solide; meedoen & maatwerk vanuit de eigen kracht en zelfredzaamheid ondersteund door een goede informatie en adviesfunctie en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden

## **BIJLAGE 4**

### **Praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers**

#### **Projectdefinitie**

De basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid in een wijk of stadsdeel is gereed per januari 2013 en kent een aantal onderdelen die onderling samenhangen. Deze onderdelen worden ontwikkeld onder regie van de gemeente en in nauwe afstemming met maatschappelijke partners.

#### **1. Faciliteren van onderlinge verbanden tussen burgers**

Welzijn en/of buurtinitiatieven zorgen voor ontmoeting en het vormgeven van onderlinge verbanden tussen burgers. Burgers en wijkraden zijn hierin mede-initiatiefnemer.

Uitgangspunt is dat mensen onderling meer voor elkaar kunnen betekenen en daarmee ook voor kwetsbare burgers. In elke wijk of stadsdeel worden onderlinge verbanden tussen mensen gefaciliteerd. De inzet wordt niet alleen op kwetsbare burgers gericht, maar is ook bedoeld ter bevordering van de sociale samenhang in een buurt en het stimuleren van actieve burgers om bijdragen te leveren aan hun wijk. Professionals coachen en ondersteunen waar nodig actieve burgers die bijdragen leveren aan de zelfredzaamheid van anderen.

Deze inzet vanuit welzijn en vanuit buurtinitiatieven zijn gekoppeld aan concrete mogelijkheden waarmee vorm gegeven kan worden aan de algemene bereidheid van Haarlemmers om iets voor elkaar te kunnen betekenen. Denk aan bijeenkomsten in de wijk waar mensen met een vraag of aanbod naar toe kunnen komen of aan bijvoorbeeld 'opzomerdagen'.

#### **2. Ontwikkelen van een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers (vrijwilligers).**

Het gaat om de inzet en professionele ondersteuning van structurele vrijwilligers(hulp) en mantelzorgers, buddy's en coaches.

In Haarlem zijn veel vrijwilligers en mantelzorgers actief in de ondersteuning van individuele burgers. Dit kan gaan over hulp en zorg voor ouderen of mensen met een beperking, maar ook buddy en coachprojecten voor werkzoekenden en jeugd.

Met een beperkte professionele inzet worden veel vrijwilligers en mantelzorgers gefaciliteerd bij hun inzet. Momenteel is er een sprake van een gevarieerd landschap in vrijwilligerswerk en vrijwillige hulp. Variëteit en specifieke identiteit zijn belangrijke eigenschappen van vrijwilligers organisaties. In dialoog met bestaande partijen worden door effectievere samenwerking en bundeling van krachten en inzet betere resultaten gerealiseerd en middelen minder versnipperd, voortbouwend op de reeds in gang gezette versterking van het vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mantelzorgers (zie bijlage 1).

Ondersteuning van vrijwilligers die actief zijn in organisaties als verpleeg en verzorgingshuizen of vanuit organisaties als het Rode Kruis wordt aangeboden op stedelijk niveau.

### **3. Zorgruil en buurtdiensten (= BUUV in samenwerking met bestaande wijkgerichte initiatieven)**

Het bieden van een laagdrempelig platform waar Haarlemmers hun vraag en aanbod kunnen aangeven en zo een buurtgenoot met een passend antwoord kunnen vinden. BUUV is hiervoor een platform - fysiek en digitaal- dat sinds november 2010 in 3 Haarlemse wijken geïmplementeerd is. BUUV werkt samen met vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties en is goed aangesloten op verschillende buurtinitiatieven. Uit de eerste maanden blijkt dat Haarlemmers in toenemende mate een beroep doen op een buurtgenoot voor een klein klusje, vervoer, boodschappen, taalles en dat er buurt- of stadgenoten zijn die dat graag bieden.

Vooruitlopend op de evaluatie van resultaten lijkt een platform voor vraag en aanbod in de gehele stad een belangrijk instrument van een basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid. Daarnaast blijkt zowel uit ervaringen met BUUV, als uit landelijke ervaringen en uit studies dat 'vraagverlegenheid' van hulpbehoevenden daarbij een belangrijk punt van aandacht moet zijn. Binnen BUUV, met Haarlemse maatschappelijke partners en samen met landelijke partners moet dit verder uitgewerkt.

### **4. Algemene infrastructuur van voorzieningen, bijvoorbeeld een wijkontwikkelingsbedrijf**

Waar het om vragen gaat die structureel van aard zijn of moeilijker binnen een vrijwillige context met een aanbod gematcht kunnen worden, kan teruggevallen worden op algemene voorzieningen die buiten het sociale netwerk gevonden kunnen worden. Dit zijn alle voorzieningen die bijdragen aan zelfstandig leven in de eigen omgeving en voor elke burger beschikbaar zijn zoals bijvoorbeeld een boodschappendienst of een maaltijdservice.

Hierin kunnen ook aanvullende diensten worden ondergebracht die structureel van aard zijn of niet verwacht kunnen worden in een vrijwillige omgeving. Denk bijvoorbeeld aan ramenlappen, boodschappendiensten, wekelijkse hulp in de huishouding of tuinonderhoud. De diensten kunnen commercieel geleverd worden maar ook via een leerwerkbedrijf/wijkontwikkelingsbedrijf met inzet van bijstandsgerechtigden. Het mes snijdt hierbij aan twee kanten: enerzijds biedt het bijstandsgerechtigden werk en praktijkervaring ter verbetering van hun toekomstige arbeidsmarktpositie en wordt vorm gegeven aan een principe van wederkerigheid. Anderzijds kunnen dergelijke diensten tegen goedkopere tarieven worden uitgevoerd voor buurtbewoners.

In principe wordt eerst gebruik gemaakt van algemene voorzieningen voordat maatwerk aan de orde komt.

### **5. Signalering**

Het gaat hierbij om het benutten van de signalen over eventueel kwetsbare buurtbewoners. Signalering vindt plaats door tal van personen zoals mantelzorgers, buurtbewoners, zorgvrijwilligers, de postbode, ouderenadviseurs, bezorgers van een maaltijdservice, huisartsen en tal van andere zorgprofessionals. Cruciaal is dat de gemeente zorgt dat er een systeem is voor het melden van signalen en dat vervolgens een adequate opvolging plaatsvindt. De opvolging kan opgepakt worden binnen de basisinfrastructuur op wijk- of buurniveau bijvoorbeeld door een sociaal makelaar. Zodra er sprake is van een professionele zorgbehoefte draagt de sociaal makelaar zorg voor een adequate verwijzing.

## **Aanleiding of achtergrondinformatie bij dit project**

Op dit moment bestaat een infrastructuur van maatschappelijk partners die onvoldoende toegesneden is op de situatie waarin burgers in toenemende mate zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen. Bovendien is sprake van versnippering en fragmentatie in dit domein. Vanuit de wens om problemen van burgers waar mogelijk vanuit eigen kracht in het persoonlijke en of buurtnetwerk op te lossen is een innovatie in een nieuwe basisinfrastructuur nodig.

## **Projectdoelstellingen**

- Per 1 januari 2013 starten we met een nieuwe basisinfrastructuur voor alle burgers in Haarlem.
- In de basisinfrastructuur is helder welke onderdelen per wijk gefaciliteerd zullen worden en welke op het niveau van stadsdelen of de stad (denk aan bijvoorbeeld aan loketten).
- Er is sprake van een levendig en laagdrempelig platform waar burgers met hun vraag of aanbod terecht kunnen, waar nodig gefaciliteerd door professionals. De doelgroep met een hulp- of zorgbehoefte wordt begeleid in de omgang met 'vraagverlegenheid' binnen dit platform zijn of haar weg te vinden en op tijd hulp te durven vragen. Hiervoor is een sociaal makelaar beschikbaar.
- Ook specifieke vragen naar een buddy of coaching kunnen worden gematcht en waar nodig begeleid door professionals.
- Er is gemakkelijke toegang tot algemene voorzieningen voor zorg- en hulpbehoefte.
- Vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke partners werken efficiënt samen in de wijk.
- In iedere wijk is sprake van bewonersparticipatie die onderlinge verbanden faciliteert en passende vormen van ondersteuning mede faciliteert.

## **Omvang van het project/ afbakening**

- Alle maatschappelijke partners worden gevraagd om onder regie van de gemeente bijdragen te leveren aan een basisinfrastructuur per wijk of stadsdeel.
- Per wijk of stadsdeel is een sociaal makelaar (kwartiermaker) beschikbaar vanaf 2012 voor de ontwikkeling van de nieuwe infrastructuur die van start gaat in 2013. De sociaal makelaar ondersteunt actieve burgers in de betere wijken. In kwetsbare wijken maakt de functie van sociaal makelaar onderdeel uit van die van de wijkcoach (zie Maatwerk voor kwetsbare burgers).

## **Beoogde resultaten**

- Een voor burgers aansprekende infrastructuur die ervaren wordt als ondersteunend en activerend.
- Inzet uitkeringsgerechtigden (WWB): vanuit principe van wederkerigheid worden burgers met een WWB uitkering om bijdragen in de samenleving gevraagd.
- Realiseren van vraaguitval op voorzieningen, in ieder geval bij de hulp bij het huishouden.
- Toename van sociale cohesie, die ook ervaren wordt in de wijk.
- Toename van actieve burgers die kortdurend hulp aan buurtbewoners willen bieden.

## **Randvoorwaarden**

Op maat per wijk/stadsdeel

- Goede aansluiting op maatwerk aanpak, zodat op tijd professionele ondersteuning geboden kan worden en omgekeerd ook in maatwerk aanpak elementen van basisstructuur kunnen worden ingezet.
- Er bestaat samenhang in de facilitering door maatschappelijke partners en afstemming met buurtinitiatieven.

## **BIJLAGE 5**

### **Praktijkwerkplaatshulp bij het huishouden**

#### **Projectdoelstellingen**

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop wij hulp bij het huishouden in 2012 verder gaan organiseren en hoe de inkoop van hulp bij het huishouden vorm dient te krijgen.

- Het ontwerpen van een infrastructuur die de zelfredzaamheid van de burger op het zelfstandig voeren van een huishouden in hoge mate ondersteunt en die voor de burger gemakkelijk en logisch toegankelijk is.
- Het ontwerpen van maatwerkconstructies voor hulp bij het huishouden die waar nodig , complementair op de basisinfrastructuur van zelfredzaamheid kan worden ingezet.

#### **Achtergrondinformatie**

Ruim 4.000 Haarlemmers ontvangen binnen de Wmo Hulp bij het huishouden. Hulp bij het huishouden kent een budgettair beslag van circa € 13 mln. en is hiermee op dit moment één van de grootste Wmo individuele voorzieningen wat betreft gebruik en inzet van financiële middelen.

Bij hulp bij het huishouden wordt een onderscheid gemaakt tussen het leveren van een hulp bij het huishouden via een persoonsgebonden budget (€ 2,7 mln.) en levering van zorg in natura (circa € 10 mln.). Voor de levering van zorg in natura is met 6 leveranciers via een Europese aanbestedingsprocedure per 1 oktober 2009 een contract afgesloten samen met de regiogemeenten Bloemendaal, Heemstede, Haarlemmerliede-Spaarnwoude, Zandvoort. Dit contract is recent met 1 jaar verlengd tot 1 oktober 2012.

Binnen zorg in natura wordt onderscheid gemaakt naar categorieën samenhangend met de benodigde zwaarte van de hulp. Deze categorieën zijn ontleend aan de oude AWBZ systematiek zoals deze voor 2007 gold.

Bij categorie 1 hulp bij het huishouden worden momenteel de volgende activiteiten ingezet, voor zover een voorliggende voorziening\* niet adequaat is:

- boodschappen doen voor het dagelijks leven,
- de verzorging van een warme maaltijd
- de verzorging van een broodmaaltijd
- lichte en zware huishoudelijke werkzaamheden
- verzorging van kleding en linnengoed  
(incl. het doen van de was en de huishoudelijke spullen in orde houden)

Signalering rond het welbevinden van de burger die de hulp ontvangt vormt een onderdeel van de wijze waarop hulp bij het huishouden momenteel is georganiseerd en vormgegeven.

Bij categorie 2 zijn de huishoudelijke werkzaamheden van categorie 1 aangevuld met de regiefunctie en bij categorie 3 zijn de huishoudelijke werkzaamheden als onder categorie 1 aangevuld met de regiefunctie en aanvullende hulp voor een ontregeld huishouden in verband met psychosociale problematiek.

\*De gemeente Haarlem beschouwt een aantal voorzieningen als voorliggend, dat wil zeggen dat wanneer een adequate oplossing wordt geboden door gebruik te maken van deze voorzieningen of regelingen deze voorgaan op een Wmo individuele voorziening. Voorbeelden zijn: een boodschappendienst en een crèche voorziening voor de opvang van kinderen.



## Globale projectomschrijving

Begin 2012 moet duidelijk zijn op welke wijze hulp bij het huishouden categorie 1 de komende jaren uitgevoerd gaat worden. Wij willen hierbij hulp bij het huishouden laten aansluiten op de basisinfrastructuur zelfredzaamheid. Mensen worden in staat gesteld hun ervaren problemen bij het voeren van een huishouden, zoveel als mogelijk zelfstandig op te lossen. Waar mogelijk gaat de gemeente het regelen niet meer overnemen. Voor mensen waarvoor deze basisinfrastructuur niet afdoende is, blijft maatwerk beschikbaar. Het gaat dan om mensen met (tijdelijk) regieverlies.

Wij zullen in de tweede helft van 2011 deze structuur verder uitwerken onder andere gebruikmakend van de reeds bestaande onderzoeken en de best practices in ons land. Begin 2012 kan hierover een definitief besluit worden genomen om vanaf oktober 2012 met een andere structuur te starten.

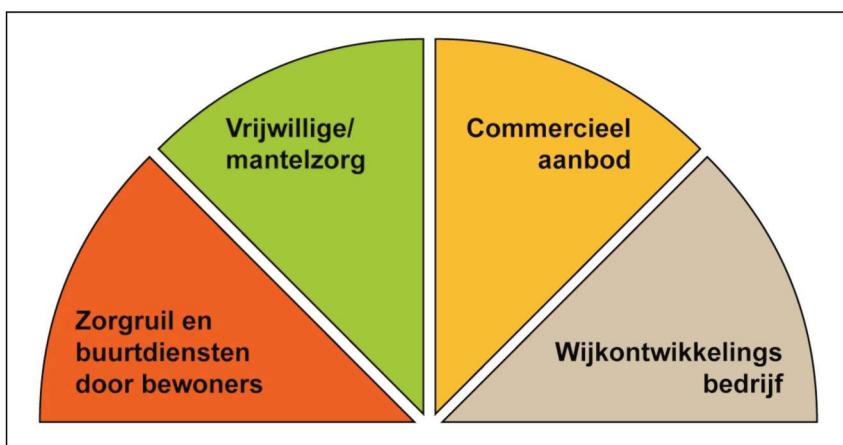
In de periode september 2011 tot maart 2012 worden de volgende uitwerkingen voor een andere infrastructuur beoordeeld op haalbaarheid. Het gaat om drie denklijnen die afzonderlijk of in combinatie met elkaar ingezet kunnen worden, afhankelijk van de haalbaarheid en de financiële kaders.

### A. Faciliteren van een algemene infrastructuur voor hulp bij het huishouden

De gemeente faciliteert een algemene infrastructuur voor hulp bij het huishouden voor categorie 1. Het gaat om lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden, boodschappen doen, maaltijdservice, etc. Wij gaan een onderzoek uitvoeren naar de haalbaarheid van het ontwikkelen en gebruik van een algemene infrastructuur die door alle burgers gebruikt kan worden zonder dat een indicatie nodig is.

Deze infrastructuur moet voorzien in een volwaardig keuzepalet van mogelijkheden waarin de burger in zijn behoefte kan voorzien indien hij/zij een probleem ervaart in het voeren van het huishouden. Het stelt de burgers in staat om de eenvoudigste vorm van huishoudelijke hulp zelf te regelen en maakt onderdeel uit van een Haarlemse basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid. Burgers die zelf onvoldoende financiële draagkracht hebben, worden gecompenseerd tot een nader te bepalen maximumbedrag.

Schema keuzemogelijkheden:.



Het gaat in de basisinfrastructuur om het bieden van faciliteiten/infrastructuur waarop diensten rond hulp bij het huishouden aan Haarlemse burgers worden aangeboden.

Het aanbod is zowel digitaal, fysiek als telefonisch voor iedere Haarlemmer toegankelijk. Burgers bepalen zelf de wijze waarop zij worden ondersteund en kopen zelf in al naar gelang behoefte en financiële draagkracht.

Hieronder worden de keuzemogelijkheden binnen de algemene voorziening toegelicht:

- Mantelzorg

In veel huishoudens is sprake van mantelzorg op het moment dat mensen niet meer zelfstandig in staat zijn om hun huishouding te voeren. Waar mantelzorg volstaat om de problemen bij hulp in de huishouding op te vangen, maar ook behoefte is aan expertise of ondersteuning is mantelzorgorganisatie Tandem beschikbaar.

- Zorgruil en buurtdiensten

Ook kunnen onderdelen van hulp bij het huishouden gevraagd worden bij BUUV. Op dit moment is de realiteit dat kleine klusjes (maaltijdbereiding, boodschappen doen, een wasje draaien) of kortere tijd grotere klussen haalbaar zijn binnen BUUV, maar structurele hulp in de huishouding niet verwacht kan worden.

- Commercieel aanbod

Het gaat om zorgaanbieders (al dan niet door de gemeente gecontracteerd voor categorie 2 en 3), maar ook schoonmaakbedrijven kunnen oplossingen voor ervaren problemen bieden. Mensen met voldoende financiële middelen kunnen hier zelf hun probleem oplossen.

- (Wijk)ontwikkelingsbedrijf

Een andere mogelijkheid tot onderzoek en uitwerking is de inzet van een

leerwerkbedrijf/wijkontwikkelingsbedrijf dat diensten biedt aan wijkbewoners met inzet van bijstandsgerechtigden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ramenlapservice, strijkservice, boodschappen of maaltijddiensten, wekelijkse hulp in de huishouding of tuinonderhoud.

Voor hulp bij het huishouden wordt onderzocht in hoeverre een wijkontwikkelingsbedrijf kan voorzien in een deel van de vragen die uit de wijk komen en in hoeverre mensen die problemen in hun huishouden ervaren gebruik willen maken van mensen vanuit het wijkontwikkelingsbedrijf.

## **B. Goedkoper alternatief voor categorie 1 analoog aan het huidige systeem**

Bij deze tweede denklijn wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden of de werkzaamheden die in de huidige situatie tot categorie 1 behoren (licht en zwaar huishoudelijk werk), op een andere manier georganiseerd kunnen worden. Zij worden losgekoppeld van de signaleringsfunctie. De signaleringsfunctie wordt op een andere manier vorm gegeven. (zie ook basisinfrastructuur ondersteuning actieve burgers)

Uitvoerders kunnen de huidige aanbieders van hulp bij het huishouden zijn, die de werkzaamheden op een andere wijze vormgeven, maar ook schoonmaakbedrijven. Nieuwe complementaire samenwerkingsvormen tussen huidige aanbieders van hulp bij het huishouden en schoonmaakbedrijven zou eveneens tot de mogelijkheden kunnen behoren.

Hiermee wordt een goedkoper alternatief gecreëerd waarbij het gemiddelde uurtarief lager komt te liggen en een kostenbesparing gerealiseerd wordt.

### **C. Buurtdiensten naar het model van Buurtzorg**

De derde denklijn is in eerste instantie bedoeld voor hulp bij het huishouden categorie 2 en 3. Het gaat hier om een (commercieel) aanbod van buurtdiensten, geleverd bijvoorbeeld door een dochteronderneming van Buurtzorg. Waar Buurtzorg zich richt op de medisch verpleegkundige zorg, biedt hun dochteronderneming Buurtdiensten huishoudelijke hulp en welzijnsdiensten uitgevoerd door een persoonlijk begeleider tegen een standaardtarief. Hulp bij het huishouden wordt aangeboden met een maatwerkconcept op wijk- of buurtniveau door kleine wijk- of buurtteams. Ook hier geldt dat er wellicht meerdere bedrijven dan alleen 'Buurtzorg' zijn die aan deze dienstverlening invulling zouden kunnen geven.

Naar verwachting leidt deze aanpak tot meer efficiency vanwege de kortere lijnen en beter zicht op het aanbod in de buurt (ons kent ons). Ook een verhoging van de tevredenheid van zowel de hulpvragers als de aanbieders van hulp wordt verwacht. De verwachte kostenbesparing zit niet in het dalen van het tarief, maar in de verwachting dat minder professionele uren ingezet hoeven te worden.

De besparing die gerealiseerd moet worden zal naar grote waarschijnlijkheid met deze denklijn niet gehaald worden. Een combinatie van deze denklijn met andere denklijnen is nodig om tot de noodzakelijke besparing te komen.

Hoewel deze denklijn in eerste instantie gericht is op categorie 2 en 3, wordt ook gezien of en in hoeverre de resultaten van deze denklijn toepasbaar zijn in de eerste twee denklijnen.

Wij gaan op basis van goede ervaringen op andere plekken in Nederland met bijvoorbeeld Buurtzorg en Buurtdiensten werken aan een Haarlemse uitwerking.

### **Omvang van het project/ afbakening**

Dit project wordt vooralsnog afgebakend tot hulp bij het huishouden maar kan natuurlijk verder uitgebreid worden naar andere voorzieningen.

### **Eerste ruwe schatting van mogelijke resultaten/ beoogde resultaten**

- Burgers krijgen meer verantwoordelijkheid en regie over de wijze waarop zij hun huishouding wensen te voeren en kunnen zelf aan de hand van een divers palet van aanbod hun zorg inkopen.
- Het gemiddelde tarief voor de lichtste vorm van hulp bij het huishouden wordt lager.

### **Reeds geïdentificeerde risico's**

De juridische houdbaarheid van de inrichting van deze infrastructuur moet goed worden onderzocht en bewaakt: compenseert de gemeente in voldoende mate de ervaren beperkingen in het voeren van een huishouden.

## **BIJLAGE 6**

### **Praktijkwerkplaats fysieke infrastructuur wonen, welzijn en zorg**

#### **Korte projectdefinitie**

Om burgers zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en actief en zelfredzaam te laten zijn, is een basisinfrastructuur van geschikte woningen en zorg- en welzijnsvoorzieningen nodig. We zullen corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen voorstellen na de zomer 2011 te starten met een praktijkwerkplaats om voorjaar 2012 een gezamenlijke opgave te formuleren voor:

- de voorraad voor specifieke doelgroepen (waaronder ouderen) geschikte woningen
- de ontwikkeling van woonservicegebieden
- de spreiding van zorg- en welzijnsvoorzieningen over de stad
- het multifunctioneel gebruik van zorg- en welzijnsvoorzieningen

Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en marktpartijen zijn verantwoordelijk voor de realisatie van de opgave. We richten ons op een start per 1 januari 2013.

Aan het formuleren van de opgave gaat een onderzoek vooraf dat inzicht geeft in:

- de behoeftevraag naar woningen voor specifieke groepen en naar intramurale voorzieningen in de Haarlemse regio en het aanbod dat nu beschikbaar is
- de behoefte aan gebouwde voorzieningen (welzijn/dienstverlening/zorg) die het zo lang mogelijk zelfstandig wonen mogelijk maken en het aanbod dat nu beschikbaar is

#### **Aanleiding of achtergrondinformatie bij dit project**

Uitgangspunt in het coalitieakkoord en programmabegroting is om de zelfredzaamheid en eigen kracht van burgers zoveel mogelijk te faciliteren. Onderdeel daarvan is de wens specifieke groepen (waaronder ouderen) zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Daarvoor is nodig dat de woningvoorraad en de gebouwde zorg- en welzijnsvoorzieningen hierop zijn afgestemd.

De nota Haarlem maatschappelijk op de kaart levert hier bouwstenen voor aan; geeft inzicht in het huidige aanbod aan maatschappelijke voorzieningen en geeft aan waar zich kansen voordoen. De praktijkwerkplaats Wonen, Welzijn en Zorg beoogt dit te vertalen in een concrete opgave waar partijen per 1-1-2013 gezamenlijk aan gaan werken.

In de nieuw op te stellen Haarlemse woonvisie en het Regionaal Actieprogramma Wonen, wordt antwoord gegeven op de vraag hoe het beste voorzien kan worden in de vraag naar woningen geschikt voor deze specifieke doelgroepen.

Uiteraard is er al veel bekend en in gang gezet, maar voor beide beleidstrajecten (Haarlem maatschappelijk op de kaart en Woonvisie/RAP) geldt echter dat er op dit moment onvoldoende inzicht is in de vraag naar de combinatie van geschikte woningen en gebouwde zorg- en welzijnsvoorzieningen, om aan de slag te gaan.

#### **Projectdoelstellingen**

Doel is het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van specifieke groepen (waaronder ouderen) mogelijk te maken en voldoende intramurale zorgvoorzieningen te realiseren voor diegene die dat niet meer kunnen.

#### **Omvang van het project/afbakening**

Het project beperkt zich tot de domeinen wonen, welzijn en zorg en heeft een tijdshorizon van ongeveer 10 jaar. Streven is het project op regionaal niveau (minimaal Zuid-Kennemerland) op te pakken.

## **Eerste ruwe schatting van beoogde resultaten**

Actueel inzicht in:

- de behoeftevraag naar woningen voor specifieke groepen en naar intramurale voorzieningen in de Haarlemse regio en het aanbod dat nu beschikbaar is;
- de behoefte aan gebouwde voorzieningen (welzijn/dienstverlening/zorg) die het zo lang mogelijk zelfstandig wonen mogelijk maken en het aanbod dat nu beschikbaar is.

Als resultante: de opgave voor wonen, welzijn en zorg in beeld.

## **Financiën**

Voor de start van deze praktijkwerkplaats is in de begroting 2011 reeds een beperkt bedrag beschikbaar gesteld. Onderzocht wordt of de kosten voor het realiseren van de opgave verder gedekt kunnen worden uit de beschikbare middelen in de betrokken programma's. Op termijn zal per saldo winst gaan ontstaan door het efficiënter omgaan met en investeren in aanpassingen van de bestaande woningen.

## **Randvoorwaarden**

- Opdrachtgeverschap voor het onderzoek samen met zorg en welzijnsinstellingen uitwerken
- Opdracht tot uitvoeren van onderzoek aan extern bureau
- Concept-rapportage bespreken met betrokken instellingen
- Opgaaf voor woningen beleggen in woonvisie en programma (RAP)
- Opgaaf intramurale voorzieningen uitwerken met zorginstellingen en woningcorporaties
- Opgaaf welzijnsvoorzieningen verwerken in ontwikkelingstraject met betrokken instellingen
- Opgaaf ontwikkeling woonservicegebieden en multifunctioneel gebruik

## **Reeds geïdentificeerde risico's**

- Corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen moeten bereid zijn mee te werken aan het formuleren van de opgave en deze op termijn te realiseren
- Regiegemeenten moeten bereid zijn mee te werken aan het formuleren van de opgave

## **BIJLAGE 7**

### **Maatwerk: Praktijkwerkplaats maatwerk in de Boerhaavewijk**

#### **Korte projectdefinitie**

In de Boerhaavewijk gaan we aan de slag met een maatwerk-aanpak voor kwetsbare burgers. Kern daarvan is de inzet van een team van wijkcoaches om versnippering en overlap in de professionele ondersteuning tegen te gaan. Verschillende organisaties (welzijnsinstellingen, corporaties en gemeente) zullen gevraagd worden mandaat te geven aan de wijkcoaches om daadwerkelijk zaken te kunnen regelen voor kwetsbare burgers. Kenmerkend voor de wijkcoaches is dat zij volgens de eropaf-aanpak werken. Dat wil zeggen dat zij fysiek aanwezig zijn in de wijk (en waar nodig achter de voordeur van bewoners) en zich op die manier verdiepen in de leefwereld van mensen (i.p.v. de systeemwereld van indicatieprotocollen en controles daarop). Die mensen zijn niet in te delen in hokjes en hebben vaak op verschillende terreinen tegelijkertijd problemen én mogelijkheden. De wijkcoach gaat uit van die veelzijdigheid en is behalve op 'ondersteuning' ook altijd gericht op 'activering' van kwetsbare burgers. De kwetsbare burger en de wijkcoach stellen gezamenlijk een diagnose, en er vindt een lichte vorm van registratie plaats.

Die lichte vorm van registratie is nodig om in beeld te krijgen hoe een buurt zich ontwikkelt. Daarvoor ontwikkelen we ook het instrument wijkprofielen, dat de sociale staat van de wijken in de stad beschrijft, inclusief de resultaten van bewonersraadplegingen. Daarnaast houden we het bestaande aanbod van maatschappelijke ondersteuning en activering tegen het licht, ook als dat niet door de gemeente wordt gefinancierd (zoals bijvoorbeeld de buurtconciërges van corporaties). Dit inzicht in de sociale staat van de wijken én het bestaande aanbod, stelt de gemeente in staat de behoefte aan collectieve voorzieningen in kwetsbare wijken helder te formuleren. Het gaat hier om collectieve arrangementen voor kwetsbare burgers, aanvullend op de basisinfrastructuur, zoals een moedercentrum of dagbesteding voor dementerende ouderen. Bij het beschikbaar stellen van deze voorzieningen stuurt de gemeente op ketensamenwerking en het tegengaan van versnippering en overlap. Op basis van wijkprofielen, raadpleging van bewoners en signalen van de wijkcoaches (monitoring/kennismanagement ten behoeve van gemeentelijke regie) kan de gemeente de vraag naar ondersteuning zoveel mogelijk aansluiten op de behoefte en mogelijkheden van burgers.

#### **Aanleiding of achtergrondinformatie bij dit project**

De Boerhaavewijk is een prettige wijk om in te wonen: er is veel groen in en om de wijk, de wijk is goed bereikbaar en er zijn veel voorzieningen in de wijk, zoals scholen, winkels, zorgcentra en een wijkcentrum. De wijk kent een gemengde bevolkingssamenstelling en de meeste bewoners waarderen dat.

De Boerhaavewijk kent echter ook een aantal stevige problemen. Sociaal-economisch is de wijk één van de zwakste van de stad: van de beroepsbevolking werkt 62% (heel Haarlem: 72%) en van de allochtone bevolking in de wijk is 9,9% werkloos. Op sociale kwaliteit (de mate waarin mensen met elkaar omgaan en zich thuis voelen in de wijk) scoort de wijk matig. Bewoners beoordelen dit met een 5,1 op een schaal van 1 tot 10; dat is een heel punt lager dan het Haarlemse gemiddelde. Dit hangt mogelijk samen met de grote diversiteit van de bevolking: naast een relatief groot aandeel ouderen als gevolg van de vergrijzing, kent de wijk 87 verschillende nationaliteiten en is ruim 42% van de bewoners van niet-westerse allochtone afkomst. Hoewel er veel voorzieningen zijn in de wijk zijn de meeste functioneel en fysiek verouderd. Voor kinderen en jongeren ontbreken sowieso een aantal voorzieningen. Tot slot is er ook binnen de wijk zelf sprake van een tweedeling: aan de noordzijde bevinden zich vooral galerijflats en portieketagewoningen van corporaties; aan de zuidzijde staan meer grondgebonden koopwoningen. Met name aan de noordzijde is vaak sprake van een cumulatie van problemen.

De gemeente Haarlem probeert samen met partners in de wijk deze problemen aan te pakken. Voor de Boerhaavewijk is een gebiedsvisie opgesteld. Hoofddoel van de gebiedsvisie is een integraal beeld te geven van de ontwikkeling van de wijk tot 2020 en een doorkijk naar verder. De bedoeling is om de wijk langs die lijn op sociaal, economisch en fysiek vlak te verbeteren. Sociale en fysieke doelen zijn daarbij veelal verweven: de fysieke herontwikkeling van de Floris van Adrichemlaan en de naastgelegen voorzieningen tot een nieuw hart voor de wijk, biedt bijvoorbeeld meer mogelijkheden voor ontmoeting en het aangaan van sociale verbanden. Voor de financiering van het sociale programma is een subsidie bij het Rijk aangevraagd en toegekend.

## Projectdoelstellingen

De praktijkwerkplaats in de Boerhaavewijk is ambitieus: zij beoogt een herschikking van de verhoudingen tussen bewoners, maatschappelijke organisaties en gemeente in het sociaal domein, in al haar facetten. De opgave is urgent, maar ook complex: veel thema's en veel betrokken partijen. Dit heeft invloed op tempo, fasering en de mate waarin het resultaat vooraf is te definiëren. Succes en falen zal afhankelijk zijn van wat we onderweg tegenkomen en de individuele en groeps kwaliteiten van de mensen die eraan werken. De aanpak is innovatief en onderzoekend, is geen blauwdruk, maar is wel gebaseerd op een duidelijke strategie. Deze strategie kent een aantal stadia:

| Action learning

| Verankering

| Opschaling

| Verduurzaming

### *Action learning*

We kunnen eindeloos analyses maken, gesprekken voeren en projectplannen maken, maar we kunnen ook met een goed idee en met de goede mensen gewoon aan de slag gaan in de Boerhaavewijk. Anders denken en doen in de praktijk brengen. Daarom gaan we met een klein team van wijkcoaches op korte termijn van start in drie deelgebieden van Boerhaavewijk/Meerwijk. We laten ons inspireren door goede voorbeelden van elders. Contacten met bewoners die we vanuit ons reguliere werk toch al zouden hebben vliegen we anders aan. We proberen ook nieuwe contacten te leggen met bewoners die we nu nog niet bereiken. En we kijken bij welke bewoners we op dit moment met meerdere professionals over de vloer komen en maken afspraken om dat slimmer te doen. Al doende leren we.

### *Verankering*

Maar om echt het verschil te maken moet onze aanpak verankerd zijn in afspraken binnen onze 'moederorganisaties'. De wijkcoaches moeten een duidelijk mandaat hebben om zaken te regelen voor bewoners. Ze moeten, bijvoorbeeld, Wmo-voorzieningen ter plekke kunnen toekennen en een huisuitzetting door huurschuld kunnen opschorten. En als ze vastlopen moeten ze snel kunnen opschalen, zodat op managementniveau knopen worden doorgehakt, en bewoners snel en slagvaardig worden geholpen.

Verankering vindt ook plaats door aan te sluiten bij voorzieningen, organisaties en activiteiten die al in de wijk aanwezig zijn. Met de belangrijkste organisaties maken we aanvullende afspraken over bereikbaarheid, aanmelding en mandaten voor de wijkcoaches.

In dit stadium richten we ons ook op professionalisering. Wijkcoaches worden getraind op competenties en vaardigheden. Dat kan door middel van een cursus, maar ook door van elkaar en van anderen te leren. We ontwikkelen methodieken en instrumenten om systematisch en effectief 'eropaf' te gaan. Maar waakzaamheid is geboden: teveel methodieken en instrumenten leidt tot bureaucrativering, en dat willen we nu juist tegengaan. Methodieken en instrumenten moeten de professional helpen bij het ondersteunen en activeren van bewoners en worden bij voorkeur door henzelf ontwikkeld.

## *Opschaling*

We doen dit project niet alleen voor de bewoners van de Boerhaavewijk. We beogen een nieuwe manier van werken – een nieuwe organisatie van maatschappelijke ondersteuning en activering – waar op termijn alle kwetsbare Haarlemmers baat bij hebben. We zullen er vanaf dag één op gespitst zijn om opbrengsten van het project in de Boerhaavewijk elders in de stad te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over mandaten, training van professionals en nieuwe methodieken en instrumenten voor een ‘eropaf’-aanpak. En we gaan ook stedelijk het aanbod van ondersteuning en activering in beeld brengen, met als doel versnippering en overlap tegen te gaan.

## *Verduurzaming*

Dwars door alle stadia heen loopt de wens om de aanpak in de Boerhaavewijk te verduurzamen. Dat wil zeggen: de manier van werken en de organisatie van ondersteuning en activering blijvend vernieuwen en verbeteren. Veel van wat in de drie voorgaande stadia ontwikkeld wordt draagt daaraan bij, zoals de (niet vrijblijvende) betrokkenheid van verschillende organisaties bij de uitvoering, training van professionals en de ontwikkeling van nieuwe methodieken. Maar daarnaast is gericht aandacht nodig voor verduurzaming door vanaf het begin in te zetten op het delen van kennis, zowel tussen de betrokken organisaties als binnen deze organisaties. Voor dat laatste is een belangrijke voorwaarde dat de wijkcoaches deels verbonden blijven aan hun ‘moederorganisaties’ en hun kennis en ervaring met collega’s delen in werkoverleggen of andere vormen. Kennis zullen we ook delen door regelmatig werkconferenties en werkbezoeken te organiseren. Op die manier ontstaat een ‘geïnformeerde cultuur’ (kennismanagement).

## **Omvang van het project/ afbakening**

In deze praktijkwerkplaats wordt gesproken over de Boerhaavewijk. In het kader van de gebiedsvisie en de subsidie uit het preventiebudget 40+-wijken, wordt daar echter ook het noordelijk deel van Meerwijk toe gerekend.

De praktijkwerkplaats richt zich op de Boerhaavewijk, maar de wijkprofielen en de aanbodinventarisatie wordt voor de hele stad ontwikkeld.

## **Eerste ruwe schatting van beoogde resultaten**

### **Sociaal sterkere Boerhaavewijk**

Door praktijkwerkplaats zijn (kwetsbare) bewoners van de Boerhaavewijk zelfredzamer, minder afhankelijk voor voorzieningen, is er meer sociale samenhang en zijn meer bewoners maatschappelijk actief. Dit wordt gemeten met een nulmeting en een evaluatie door middel van kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

### **Praktijkervaring en –kennis over de inzet van wijkcoaches**

- De wijkcoach gaat uit van de eigen kracht van bewoners en hun sociale netwerken

Wijkcoaches ondersteunen bewoners die op een of andere manier beperkt zijn bij het meedoen aan de samenleving. Maar de wijkcoach kijkt niet alleen naar de beperkingen, maar ook naar de mogelijkheden (de ‘eigen kracht’) van bewoners, zowel van het individu als van zijn of haar sociale netwerk. De aanpak is gericht op ‘ondersteuning’, maar ook altijd op ‘activering’.

- De wijkcoach ondersteunt en activeert bewoners op de domeinen welzijn, zorg, wonen, werk, inkomen, opvoeden en opgroeien

Mensen zijn niet in te delen in hokjes en zij hebben dus geen boodschap aan de categorieën en grenzen die organisaties en gemeente hanteren. Mogelijkheden en beperkingen om deel te nemen aan de samenleving kunnen zich op verschillende levensgebieden voordoen. De wijkcoach sluit daarbij aan.



- De wijkcoach werkt volgens een 'eropaf'-aanpak

De wijkcoach opereert niet passief vanachter een balie, maar gaat actief de wijk in om maatwerk 'achter de voordeur' te leveren. Aandacht verschuift van de formulieren en de protocollen naar de leefwereld van kwetsbare wijkbewoners.

- De wijkcoach richt zich primair op kwetsbare burgers

Bewoners die zelfredzaam zijn, of waarbij sprake is van enkelvoudige problematiek, weten hun weg vaak wel te vinden en hebben geen ondersteuning 'achter de voordeur' nodig. Een wijkcoach kan hen stimuleren om iets voor een andere bewoner of voor de buurt te doen. De meest kwetsbare burgers hebben specialistische ondersteuning nodig; via de Brede Centrale Toegang worden zij in beeld gebracht en gehouden en wordt ondersteuning ingezet. De wijkcoach kan afglijden naar dit niveau voorkomen door signalering en vroegtijdige interventie. De wijkcoach sluit dus niemand uit, maar richt zich primair op kwetsbare burgers met lichte, meervoudige problematiek.

- De wijkcoaches zijn afkomstig uit de gemeentelijke organisatie en uit maatschappelijke organisaties

De belangrijkste 'leveranciers' zijn uitvoerende diensten van de gemeente en maatschappelijke organisaties als het wijkwelzijnswerk, maatschappelijke dienstverlening en corporaties. Zij werken deels als wijkcoach en deels in hun 'moederorganisatie'.

- De wijkcoaches handelen op basis van een duidelijk mandaat van de betrokken organisaties op de genoemde domeinen

Cruciaal voor het succes van de wijkcoach is dat hij of zij een duidelijk mandaat heeft van de betrokken organisaties op verschillende domeinen. De wijkcoaches moeten slagvaardig kunnen werken en daadwerkelijk zaken kunnen regelen voor bewoners. Voorbeelden van mandaten kunnen zijn:

- Woningtoewijzing
- Gang naar deurwaarder stopzetten bij incasso
- Toekenning bijzondere bijstand
- Inzet schuldhulpverlening
- Melding richting leerplicht
- Indicatie en toekenning hulp bij het huishouden
- Aanmelden voor cursus
- Beslissing jeugdreclassering

## Financiën

Inzet van de wijkcoaches in de Boerhaavewijk wordt gefinancierd vanuit het preventiebudget voor 40+-wijken.

## Randvoorwaarden

We maken bij de aanpak in de Boerhaavewijk onderscheid in een 'binnenring' en een 'buitenring' van betrokken organisaties. Afhankelijk van de ervaringen die we opdoen kan de samenstelling van de binnen- en buitenring in de loop van het project verschuiven. Tot de binnenring behoren de partners van de gebiedsvisie/preventieaanpak en de partijen die essentieel zijn voor het succes van de wijkcoach. Van deze organisaties verwachten wij dat zij menskracht inzetten voor de wijkcoaches én dat zij aan deze uitvoerende professional duidelijke mandaten verschaffen. Bij aanvang bestaat de binnenring uit de volgende partijen:

- Corporaties
- Sint Jacob
- Kontext
- Dock
- Jeugdgezondheidszorg
- Gemeente (SoZaWe (Wwb, schuldhulpverlening) + Wmo-ind. voorz.)

Tot de buitenring behoren alle overige organisaties die van belang zijn voor het functioneren van de wijkcoaches. Deze organisaties zijn samenwerkingspartners in de wijk en/of leveranciers van ondersteuning en activering in de 'backoffice'. Van deze organisaties verwachten wij dat zij de aanpak in de Boerhaavewijk onderschrijven, samenwerken met de wijkcoaches en waar mogelijk eveneens mandaten aan hen verstrekken.

**Tot de buitenring behoren de volgende organisaties:**

- Politie
- Onderwijs
- Eerstelijnszorg
- Awbz-instellingen (SHDH, Zorgbalans, Reinalda)
- Aanbieders huishoudelijke hulp
- Reclassering
- Inburgering
- Vrijwilligerscentrale
- Tandem
- MEE
- Paswerk
- Sportverenigingen
- Religieuze instellingen
- GGZ-instellingen
- JGZ
- Streetcornerwork
- Maatschappelijke opvang, vrouwenopvang
- Verslavingszorg
- Steunpunt Huiselijk Geweld
- GGD

## **BIJLAGE 8**

### **Projectplannen directe bezuinigingen (Quick Wins)**

Voor opbrengsten wordt verwezen naar paragraaf 10; Financiën

#### **A Heronderzoek en terughalen niet gebruikte scootmobielen (en rolstoelen)**

##### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen
- versnelde inwerkingtreding kantelingsgerichte benadering en inzet/uitvoering

##### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

- a. analyse uitstaande scootmobielen (en rolstoelen)
- b. heronderzoek via kantelingsgericht huisbezoek
- c. formuleren en uitvoeren van maatregelen op basis van resultaat heronderzoek
  - daar waar aan de orde ondergebruik scootmobiel terughalen en bij nieuwe aanvragen hanteren van een aangepast uitvoerings(verstrekings)kader
  - richting de uitvoering; aanpassing processen en uitvoerings(verstrekings)kader  
In eerste instantie wordt uitgegaan van de vrijwilligheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de gebruiker.

##### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Uit landelijk onderzoek van de VNG blijkt dat 3-5% van de bezitters van een scootmobiel en/of rolstoel deze voorziening naar eigen zeggen zelden of nooit gebruikt. Voor een gedeelte (70%) gaat het hier om onwenselijk ondergebruik: iemand blijkt bijvoorbeeld achteraf angstig bij het gebruik van de scootmobiel. Bij de overige 30% is er waarschijnlijk sprake van opgetreden veranderingen in de vervoersbehoefte en/of omstandigheden.

Uitgaande van een ondergebruik tussen de 3-5% wordt een besparing van circa 1,5% na heronderzoek realiseerbaar geacht. Om deze maatregel uit te kunnen voeren is heronderzoek bij cliënten noodzakelijk.

##### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente
- grotere tevredenheid van gebruikers door versneld inzetten van het kantelingsgerichte huisbezoek

##### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, zowel de Wmo als de Awb als de lokale regelgeving (verordening) biedt de ruimte om te heronderzoeken.

##### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie en een betrouwbare overheid
- maatschappelijke ondersteuning; vanuit het beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid afname van aanspraak op voorzieningen

##### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- werken aan de basisinfrastructuur
- doen! In samenspraak met de burger

## **B. Creëren scootmobielpools/rolstoelpools**

### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen
- verschuiving van individueel naar algemeen (basisinfrastructuur)

### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

- haalbaarheidsonderzoek inclusief analyse
- formuleren en uitvoeren van maatregelen op basis van resultaat haalbaarheidsonderzoek

### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Het haalbaarheidsonderzoek moet gaan uitwijzen of het vormen van pools in de stad voor rolstoelen en scootmobielen gerealiseerd kan worden zonder voorbij te gaan aan de adequaatheid van de voorziening voor de individu. Te denken valt hierbij vooral aan pools in verzorgingshuizen en aanleuncomplexen waarvan bijvoorbeeld ook bewoners in de directe woonomgeving gebruik van kunnen maken.

### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente
- op gang brengen van bewustwordingsproces van de kanteling in denken en vragen vanuit een claim/product naar eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid.

### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, de Wmo en de lokale regelgeving (verordening) biedt de ruimte om algemene voorzieningen te creëren.

### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie
- maatschappelijke ondersteuning; vanuit het beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid afname van aanspraak op individuele voorzieningen

### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- werken aan de basisinfrastructuur
- bieden van andere oplossingen dan alleen de individuele
- bewustwording anders denken en doen in het sociale domein

## **C. Persoonsgebonden budget (Pgb) controle 2010**

### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen
- verbeteren van het maatwerk in de verstrekking van een Pgb

### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

Er wordt een 100% controle uitgevoerd op de besteding van de persoonsgebonden budgetten 2010.

### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Zowel uit landelijke ervaring als uit de eigen gemeentelijke steekproefcontrole (5%) op de persoonsgebonden budgetten 2009 blijkt een onderbesteding. Aangezien op grond van de Wmo, middelen aangewend moeten worden voor het doel waarvoor deze zijn bedoeld, wordt een 100% controle uitgevoerd op basis van het reeds door de Raad geaccordeerde voorstel over te gaan tot een uitgebreide controle (Beleidsnotitie bij de Verordening Voorzieningen Maatschappelijke Ondersteuning 2010, accordering eind 2009).

Het gaat om een controle van circa 1200 dossiers met een te controleren bedrag van circa € 3 mln. De resultaten van deze controle zullen de input vormen voor het verder vormgeven van de Pgb verstrekking en de verantwoordingsstructuur voor het PGB voor de volgende jaren

### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente
- middelen worden aangewend voor het doel waarvoor deze zijn bedoeld
- op gang brengen van bewustwordingsproces van de kanteling in denken en vragen vanuit een claim/product naar eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid ook op het gebied van kosten.

### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, de administratieve organisatie en de vaststelling van de doelmatigheid vereist controle.

### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie en een betrouwbare overheid
- maatschappelijke ondersteuning; vanuit het beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid afname van aanspraak op individuele voorzieningen
- sociaal en betrokken; dat iedereen meedoet, werken aan maatwerk in de Wmo

### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- verbeteren door te gaan Doen!
- zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

## **D. Afschaffen keuzemogelijkheid van collectief vraagafhankelijk vervoer (OV-taxi) in een financiële vergoeding**

### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen

### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

- maken van een analyse van huidig gebruik hebben van de keuzemogelijkheid
- uitvoeren maatregel op basis van een afbouwregeling
- aanpassen uitvoering van de lokale regelgeving

### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Een burger kan ter compensatie van zijn/haar beperkingen bij het zich lokaal verplaatsen (vervoersmobiliteit), in aanmerking komen voor een vervoersvoorziening in de vorm van een pasje voor het collectief vraagafhankelijk vervoer (OV taxi). Indien hij/zij dit wenst kan in Haarlem deze voorziening onder voorwaarden omgezet worden in een financiële vergoeding. Deze voorwaarden zijn: bezit van een eigen auto en een norminkomen dat niet hoger is dan 1,5 maal het sociaal minimum.

Met de invoering van deze maatregel wordt deze keuzemogelijkheid afgeschaft. De burger wordt ter compensatie van zijn/haar beperkingen bij het zich lokaal kunnen verplaatsen uitsluitend de mogelijkheid tot collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) geboden (OV-taxi). De gemeente Haarlem behoort op dit moment tot een beperkte groep van gemeenten, die deze keuzemogelijkheid nog biedt. De keuze voor financiële vergoeding is een bovenwettelijke voorziening. In de Wmo en de lokale regelgeving was en blijft het mogelijk maatwerk te leveren indien uit onderzoek blijkt dat het CVV (OV-taxi) geen passende oplossing biedt.

### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente

### **Andere effecten voor de stad/burger**

- verlies keuzemogelijkheid voor de burger
- het afschaffen van deze keuzemogelijkheid zal leiden tot een toename van het gebruik van het (goedkopere) collectief vraagafhankelijk vervoer en zal mogelijk leiden tot een afname van gehandicapten parkeerplaatsen

### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, het betreft een bovenwettelijke keuzemogelijkheid die Haarlem haar burgers biedt. In de Wmo en de lokale regelgeving was en blijft het mogelijk maatwerk te leveren indien uit onderzoek blijkt dat het CVV (OV-taxi) geen passende oplossing biedt.

### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie
- sociaal en betrokken; werken aan maatwerk in de Wmo

### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- basisinfrastructuur en maatwerk blijft
- zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

## **E Ondersteuning bij het voeren van de administratie voor het Pgb**

### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen
- verbeteren van het maatwerk in de ondersteuning administratie van het Pgb

### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

- Onderzoek of de gemeente verplicht is haar burgers een ondersteuningsmogelijkheid te bieden bij de administratieve werkzaamheden rond het Pgb.
- Onderzoek naar andere/andersoortige mogelijkheden op het gebied van het ondersteunen bij administratieve werkzaamheden rond het Pgb.
- op basis van resultaat heroverwegen inzet SVB

### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Voor burgers die na indicatie hebben gekozen voor een Pgb in plaats van 'zorg in natura' voor bijvoorbeeld hulp bij het huishouden (een gecontracteerde aanbieder die de hulp levert), geldt de verplichting dat zij verantwoording moeten afleggen over de uitgaven van het Pgb. De uitgaven dienen doelmatig en rechtmatig te zijn gedaan. De gemeente biedt hierbij gratis administratieve ondersteuning. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) voert voor de gemeenten Haarlem deze dienstverlening uit:

- persoonlijk advies
- het bieden van modelovereenkomsten
- het bieden van collectieve verzekeringen (wettelijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand)
- ondersteuning bij ziekte van de zorgverlener
- ondersteuning bij het voeren van een salarisadministratie

In de afgelopen 4 jaar is er relatief weinig gebruik gemaakt van deze dienstverlening. Uitgezocht wordt of er een juridische verplichting is voor gemeenten om deze ondersteuning te bieden en daarnaast onderzoek te doen welke andere passende en voor de burger betrouwbare mogelijkheden er zijn.

### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente
- op gang brengen van bewustwordingsproces van de kanteling in denken en vragen vanuit een claim/product naar eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid.

### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Op dit moment is het nog onzeker of een gemeente verplicht is dienstverlening te bieden op dit onderdeel.

### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie
- maatschappelijke ondersteuning; beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid
- sociaal en betrokken; werken aan maatwerk in de Wmo

### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- verbeteren door te gaan doen!
- zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

## F. Terugdraaien verruimende maatregelen verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning 2010 (Vvmo 2010)

### Projectdoel

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen

### Projectdefinitie/wat gaan we doen

- aanpassen huidige verordening, uitvoeringsregels en het maatschappelijk besluit op de volgende punten:
  1. het verhogen van de verhuiskostenvergoeding tot maximaal € 4.000 en de hoogte van deze voorziening afhankelijk maken van het inkomen
    - > terugbrengen naar € 2.500,00 onafhankelijk van het inkomen
  2. aanpassingen in gemeenschappelijke ruimten
    - > maatregel handhaven zoals nu opgenomen in de Vvmo 2010
  3. het toekennen van voorzieningen ten behoeve van sport- en cultuurbeoefening
    - > onderzoek naar jurisprudentie onder de Wmo
    - > eventuele aanpassingen op basis van de uitkomst onderzoek
  4. terugdraaien verruiming inzet gebruikelijke zorg bij huishoudelijke hulp
- besluitvormingsproces volgen (raad is bevoegd, Wmo raad heeft adviesrecht)
- na accordering besluitvorming in uitvoering brengen

### Achtergrond bij projectdefinitie

In de Verordening Voorzieningen maatschappelijke ondersteuning 2010 is een aantal verruimende maatregelen genomen (tussen haakjes staan de destijds verwachte opbrengsten):

- het verhogen van de verhuiskostenvergoeding tot maximaal € 4.000 en de hoogte van deze voorziening afhankelijk maken van het inkomen (€ 165.000)
- aanpassingen in gemeenschappelijke ruimten (€ 50.000)
- het toekennen van voorzieningen ten behoeve van sport- en cultuurbeoefening (€ 30.000)
- terugdraaien verruiming inzet gebruikelijke zorg bij huishoudelijke hulp (€ 50.000)

Voor de dekking van deze maatregelen is de kostprijs in de berekening voor de eigen bijdrage hulp bij het huishouden omhoog gegaan en zijn meer voorzieningen algemeen gebruikelijk verklaard. In het kader van de gemeentelijke bezuinigingstaakstelling is deze maatregel opgenomen om medio 2014 in uitvoering te brengen.

### Het voorstel is:

- om maatregel 1 terug te draaien naar € 2.500 ongeacht het inkomen. Dit omdat in de uitvoering is gebleken dat de huidige inkomensafhankelijke invulling in het toetsen erg arbeidsintensief is. Het oude bedrag uit de vorige Verordening bedroeg € 1846,-. Dit bedrag is landelijk gezien erg laag. Als gevolg van het voorstel tot aanpassing van de verhuiskostenvergoeding naar € 2500 i.p.v. € 1846,- wordt het terugdraaien van deze maatregel tot een bedrag van in totaal € 100.000 mogelijk geacht,
- om maatregel 2 te handhaven omdat deze bijdraagt aan het toekomstbestendig maken en houden van de stad op het gebied van het zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarnaast wordt het gesprek aangegaan met de corporaties over bijdragen in de kosten,
- voor maatregel 3 een klein onderzoek in te stellen naar jurisprudentie onder de Wmo. Hoewel er op dit moment weinig gebruik gemaakt wordt van deze mogelijkheid, zijn er uit de ervaring onder de Wmo inmiddels signalen dat met name sport gezien wordt als een belangrijk middel om tot ontmoeten te kunnen komen en mee te kunnen doen,
- om maatregel 4 geheel terug te draaien. Het betreft een bovenwettelijke verruiming en kan als zodanig worden teruggedraaid.



**Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente
- op gang brengen van bewustwordingsproces van de kanteling in denken en vragen vanuit een claim/product naar eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

**Andere effecten**

- Terugdraaien van de verruimende maatregelen leidt tot een versobering in de Wmo voorzieningen
- De gemeente toont geen bestendige beleidslijn. Aangezien de huidige verordening pas per 1 januari 2010 van kracht is.

**Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, bovenwettelijke maatregelen kunnen teruggedraaid worden. De hoogte van een financiële vergoedingen kan een gemeente zelf bepalen evenals algemene maatregelen als aanpassingen in gemeenschappelijke ruimtes. De Wmo biedt als kaderwet ruimte voor lokale invulling. Daarnaast blijft het in de Wmo en de lokale regelgeving mogelijke maatwerk te leveren op basis van onderzoek.

**Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie
- maatschappelijke ondersteuning; beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid ook op basis van kosten

**Aansluiting bij Hof 2.0**

- zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid
- levensbestendig aanpassen

## **G. Eigen bijdrage**

### **Projectdoel**

- verhogen efficiënt gebruik en inzet (hulp)middelen en voorzieningen

### **Projectdefinitie/wat gaan we doen**

- nader onderzoek naar uitbreidingsmogelijkheden eigen bijdrage en eigen aandeel (= een vorm van eigen bijdrage bij financiële tegemoetkomingen),
- op basis van resultaat formuleren van een maatregel
- voor zo ver noodzakelijk besluitvormingsproces volgen
- na accordering besluitvorming in uitvoering brengen

### **Achtergrond bij projectdefinitie**

Op dit moment wordt er in Haarlem alleen een eigen bijdrage geheven bij de hulp bij het huishouden. De uitvoering van de eigen bijdrage wordt door het Centraal AdministratieKantoor (CAK) gedaan volgens landelijk vastgestelde normering. Een gemeente mag hier alleen van afwijken in het voordeel van de burger.

Daarnaast vindt er in Haarlem voor een enkele voorziening een inkomenstoets plaats (bijvoorbeeld de kleine woningaanpassingen en bij de keuzemogelijkheid de indicatie voor het CVV om te zetten in een financiële vergoeding).

Bij de totstandkoming van de Vvmo 2010 is gekeken naar de uitbreiding van mogelijkheden op het gebied van eigen bijdragen. Het voorstel is nogmaals de mogelijkheden rond de eigen bijdrage te analyseren en te heroverwegen. Hierbij worden ook de uitvoeringskosten en mogelijke stapeling van (financiële) effecten voor de burger bezien.

### **Beoogde effecten**

- effectieve inzet Wmo middelen passend bij de huidige inhoudelijke uitgangspunten en financiële positie van de gemeente

### **Past deze maatregel binnen het wettelijke kader van de Wmo**

Ja, de Wmo biedt de ruimte om eigen bijdragen te heffen op alle individuele voorzieningen behalve bij rolstoelen.

### **Aansluiting bij het coalitieakkoord en collegewerkprogramma**

- solide en daadkrachtig; werken aan een gezonde financiële positie
- maatschappelijke ondersteuning; beroep op eigen kracht en verantwoordelijkheid ook op basis van kosten

### **Aansluiting bij Hof 2.0**

- zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid

## **BIJLAGE 9**

### **Referentieprojecten**

#### **Eigen Krachtwijzer Almere**

Wie in Almere zit met vragen rond wonen, werken, welzijn en zorg kan terecht bij een vraagbaak op internet: de EigenKrachtWijzer. Het is een digitaal instrument voor vraagverheldering en (zelf)indicatie en biedt de bezoeker via vragenlijsten oplossingsuggesties, met de eigen kracht als uitgangspunt. Het doel van de Eigen Kracht Wijzer is enerzijds burgers te stimuleren vaker en meer uit te gaan van hun eigen kracht en anderzijds ze te ondersteunen met informatie over de mogelijkheden. Het instrument sluit aan bij de 'kanteling' in de WMO, waarbij de eigen kracht en participatie van mensen in de samenleving voorop staat. Een kanteling van 'zorgen' naar 'ontzorgen'.

#### **BUUV**

BUUV is de buurtmarktplaats voor en door bewoners van Haarlem waar vraag en aanbod elkaar vinden. Het gaat hier om het ruilen van diensten, incidenteel of structureel. Hierbij valt te denken aan het uitlaten van de hond, een lift naar de dokter, een klus in de tuin etc. Door middel van het plaatsen van een online bericht of via een BUUV-prikbord in de buurt biedt een buurtbewoner een dienst aan of doet zelf een verzoek. Buuv werkt nauw samen met de buurtbewoners, de wijkraden, gemeente Haarlem en diverse partners waaronder woningcorporaties, maatschappelijk werk, vrijwilligerscentrale en Stichting Mee.

#### **Maatschappelijke Activeringscentra**

Het MA is een landelijk initiatief van gemeenten, ondersteund door het Ministerie van SZW. Door de groeiende behoefte aan meer bindingen binnen de wijk en de komst van de WMO heeft de gemeente een extra verantwoordelijkheid voor zorg en ondersteuning. De maatschappelijke activeringscentra bieden een structurele voorziening voor de activering voor mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt. Voorbeelden zijn activeringscentrum Power in Enschede waar wijkbewoners zelf diensten verlenen en organiseren voor de wijk. Power wordt gerund door langdurig werklozen. Zij ontwikkelen zichzelf op eigen kracht en activeren andere wijkbewoners. De gemeente faciliteert en coacht bij deze vorm.

#### **De Kas**

In De Kas kunnen wijkbewoners terecht voor het ontwikkelen van netwerk-, computer- en sollicitatievaardigheden, het maken van huiswerk en hulp bij het starten van een onderneming. De Kas is een initiatief van woningcorporatie Pré Wonen in samenwerking met DOCK Haarlem. Het idee achter De Kas is dat wijkbewoners elkaar gaan helpen om verder te komen op het gebied van leren en ondernemen. Dat kan als vrijwilliger of deelnemer aan verschillende activiteiten.

#### **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.

#### **Sociale teams in de wijk Leeuwarden**

Houdt rekening met verschillen tussen mensen. De overheid moet minder kijken of mensen recht hebben op een voorziening die zij aanvragen, maar meer wat er aan de hand is ('de vraag achter de vraag'). Uitgangspunt is dat generalisten naar de burger toe gaan met één plan van aanpak voor problematiek op alle leefgebieden. Deze generalist wordt vergezeld door een team van specialisten. Zelfredzame burgers (grootste groep) worden gefaciliteerd en zoeken hulp in eigen sociale omgeving. Minder of niet zelfredzame burgers krijgen ondersteuning bij de maximaal mogelijke eigen regievoering.

## **Buurtzorg en Buurtdiensten**

Buurtdiensten Nederland is een dochteronderneming van Buurtzorg Nederland. Waar Buurtzorg zich richt op medisch-verpleegkundige zorg, biedt Buurtdiensten huishoudelijke zorg en welzijnsdiensten, uitgevoerd door een persoonlijk begeleider tegen een standaarduurtarief. Daarmee wordt een totaalaanbod van zorg en diensten gerealiseerd dat kwetsbare mensen in staat stelt in de eigen omgeving te blijven wonen. Buurtdiensten maakt de buurtaanpak compleet. Buurtdiensten is een thuiszorgorganisatie die kleinschalig werkt. Het creëren van nabijheid, zowel letterlijk als figuurlijk, staat hoog in hun vaandel. Met Buurtzorg en Buurtdiensten wordt de menselijke maat weer voelbaar in de zorg en krijgen verpleegkundigen en verzorgenden het plezier terug in hun werk.

## **BIJLAGE 10**

### **literatuurlijst**

- Lans, Jos van der; Eropaf!: de nieuwe start van het sociaal werk (2010)
- Linders, Lilian; De betekenis van nabijheid: een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt (2009)
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling; Burgerkracht: de toekomst van het sociaal werk in Nederland (2011)
- Schiller, Heinz; De kunst van het stijgen: over sociale mobiliteit en welzijnswerk dat er toe doet (2010)
- Tonkens, Evelien (red.); Tussen onderschatten en overvragen: actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk (2009)
- Verhoeven, Imrat en Ham, Marcel (red.); Brave burgers gezocht: de grenzen van de activerende overheid (2010)