

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek/J. Nieuwenburg
Auteur Dhr. P. Haker/W. Brandt c.s.
Telefoon 5113431/06-18306064
E-mail: phaker@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2012/172905
Kopiëren: bijlagen
B & W-vergadering van 22 mei 2012

Onderwerp

Uitvoeringsprogramma 2012 Samen voor elkaar

DOEL: Besluiten

Het college is bevoegd te besluiten binnen de door de raad vastgestelde kaders van de kaderstellende nota Samen voor Elkaar.

B&W

1. In te stemmen met het uitvoeringsprogramma 2012 Samen voor elkaar.
2. In te stemmen met het herijken van de programma's 3 (Welzijn, gezondheid en zorg), 4 (Jeugd, onderwijs en sport) en 7 (Werk en inkomen) van de programmabegroting per 2014 aan de hand van de nieuwe kaders van het Sociaal Domein.
3. De programmakosten voor de transitie van het Sociaal Domein voor 2013 (inclusief verlenging van BUUV en wijkcoaches) van € 1.520.000 ter afweging mee te nemen in de kadernota 2012.
4. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het college stuurt dit voorstel ter bespreking naar de commissie Samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: Uitvoeringsprogramma 2012 Samen voor elkaar
Reg. Nummer: SZT/WWGZ/2012/172905

1. Inleiding

Samen voor elkaar staat voor actief werken aan een vitale samenleving. Aan een samenleving waarin kwetsbare groepen een vanzelfsprekende plek hebben. Gedragen door burgers en organisaties die zoveel mogelijk zelf oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken organiseren met een lokale overheid die dit ondersteunt en faciliteert.

Er vinden grote veranderingen plaats in het sociaal domein¹. We worden steeds ouder en vitaler. De vraag naar zorg groeit. Er komen steeds meer technologieën beschikbaar, de digitalisering schrijdt voort en voor onze dienstverlening en het ontmoeten van anderen maken we steeds meer gebruik van sociale media. Steeds meer taken worden door het Rijk aan gemeenten overgedragen. We kunnen de manier waarop we onze ondersteuning hebben georganiseerd verbeteren, maar we zullen het met minder geld moeten doen. Dat vraagt ons te zoeken naar slimmere, efficiëntere en integrale werkwijzen, arrangementen en samenwerkingsrelaties. En omdat we een vangnet willen houden voor de kwetsbaarste mensen in onze Haarlemse samenleving, moeten we keuzes maken en nieuwe mogelijkheden en kansen grijpen.

De kaderstellende nota 'Samen voor elkaar' verbindt de nieuwe taken die wij krijgen van het Rijk met de lokale innovaties in ons sociaal domein. Het is het logisch vervolg op onze visie zoals verwoord in HOF2.0 en eerder, de nota 'Ontmoeten, verbinden en meedoen, beleidsplan Wet Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Haarlem 2008-2011'. Bovendien sluit het aan bij de uitgangspunten van 'Kans en Kracht'. Samen voor elkaar is het kader dat wij gebruiken voor de transitie opgave voor het gehele Sociale Domein (programma 3, 4 en 7 van de programmabegroting).

In het uitvoeringsjaar 2012 voeren we én het bestaande beleid binnen het sociaal domein uit, bereiden wij de decentralisaties voor én experimenteren wij aan de hand van de praktijkwerkplaatsen met nieuwe patronen en randvoorwaarden die invulling moeten geven aan de herinrichting van het sociaal domein vanaf 2013. Na het vaststellen van de kaderstellende nota 'Samen voor elkaar', volgt nu dan ook het uitvoeringsprogramma 2012. Hierin beschrijven we op welke wijze wij in 2012 uitvoering geven aan de opgaven van Samen voor elkaar.

Voorliggende nota is het eerste uitvoeringsprogramma in een meerjarig traject dat de transities en de innovaties in het sociaal domein moeten vormgeven én borgen.

De vijf praktijkwerkplaatsen die in HOF 2.0 staan beschreven zijn:

1. Ondersteuning actieve burgers,
2. Informatievoorziening,

¹ Sociaal domein: alle ondersteuning en activering van burgers (begrotingprogramma's: Welzijn, gezondheid en zorg; Jeugd, onderwijs en sport en Werk en inkomen)

3. Wijkcoach Boerhaavewijk,
4. Fysieke infrastructuur wonen, welzijn en zorg
5. Hulp bij het huishouden.

De praktijkwerkplaats Ondersteuning actieve burgers bestond uit diverse onderdelen. In de verdere uitwerking hebben we ervoor gekozen deze praktijkwerkplaats te vervangen door drie praktijkwerkplaatsen die apart uitgewerkt worden, namelijk:

- a) Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet (de onderdelen ‘faciliteren van onderlinge verbanden tussen burgers’, ‘ontwikkelen van een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers’ en ‘zorg- en buurtdiensten (BUUV)’.
- b) Signalering
- c) Wijkservice²

In de uitvoeringsnota gaan we dan ook in op de stand van zaken en het vervolg van zeven praktijkwerkplaatsen.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. In te stemmen met het uitvoeringsprogramma 2012 Samen voor elkaar.
2. In te stemmen met het herijken van de programma's 3 (Welzijn, gezondheid en zorg), 4 (Jeugd, onderwijs en sport) en 7 (Werk en inkomen) van de programmabegroting per 2014 aan de hand van de nieuwe kaders van het Sociaal Domein.
3. De programmakosten voor de transitie van het Sociaal Domein voor 2013 (inclusief verlenging van BUUV en wijkcoaches) van € 1.520.000 ter afweging mee te nemen in de kadernota 2012.
4. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het college stuurt dit voorstel ter bespreking naar de commissie Samenleving.

3. Beoogd resultaat

Een herinrichting van het sociaal domein bevordert zelfredzaamheid, eigen kracht en actief burgerschap en is basis voor de transitie van een nieuw systeem dat past binnen de daarvoor beschikbare middelen (dus inclusief bezuiniging). De overheid bekijkt haar rol in de diverse werkgebieden opnieuw, om samen met partners en burgers uit de stad tot een goed systeem van ondersteuning en – activering te komen.

4. Argumenten

² Werktitel: heette eerder Wijkontwikkelbedrijf

Samen voor elkaar: reikwijdte is het brede het sociaal domein

Samen voor elkaar betreft het gehele sociaal domein zoals beschreven in de programmabegroting in het programma 3 (Welzijn, gezondheid en zorg), 4 (Jeugd, onderwijs en sport) en 7 (Werk en inkomen).

Samen voor elkaar: kader voor uitwerking alle beleids- en uitvoeringsprogramma's

In de uitwerking van de beleids- en uitvoeringsprogramma's (waarmee ook de decentralisaties) wordt het kader van de nota Samen voor elkaar (veranderboodschap, doelgroepen, leidende patronen) leidend. Het kader Samen voor elkaar (2012-2016) is daarmee tevens het beleidskader voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Samen voor elkaar: jaarlijkse uitvoeringsprogramma's

Wij stellen jaarlijks een uitvoeringsprogramma voor de transitie-opgave Samen voor elkaar op. In dit programma zijn tevens de decentralisaties opgenomen. Het uitvoeringsprogramma 2012 wordt aan de raad ter kennisname aangeboden.

Naast uitvoering van de transitie-opgave vindt vanzelfsprekend uitvoering van het bestaande beleid plaats. Dit gebeurt in het kader van de begroting. Daarmee wordt invulling gegeven aan de wettelijke taken die de gemeente heeft op de 9 prestatievelden uit de Wmo.

Samen voor elkaar: uitvoeringsprogramma 2012

Het uitvoeringsprogramma 2012 bestaat uit :

- de voorbereiding van de decentralisaties die gefaseerd per 2013 worden ingevoerd. Na de overkomst van deze taken maken ze integraal onderdeel uit van het sociaal domein.
- de onderzoeken van nieuwe arrangementen en innovaties in de praktijkwerkplaatsen
- de herijking van de huidige programma's 3, 4 en 7 naar één programma Sociaal domein voor de programmabegroting 2014 inclusief verankering cultuurverandering en innovatie.

Samen voor elkaar: programmakosten

De programmakosten (in €1000) voor 2013 zijn als volgt opgebouwd:

personele inzet tbv programma	380
programma activiteiten	100
innovatiebudget	400
continuering BUUV	270
continuering wijkcoaches Boerhaavewijk	370
Totaal	1.520

Praktijkwerkplaatsen: co-creatie met partners in de stad

Het uitvoeringsprogramma 2012 voor de praktijkwerkplaatsen is uitdrukkelijk niet alleen óns uitvoeringsprogramma. Het is een gezamenlijk programma dat wij uitvoeren met onze partners in de stad. Zij hebben de expertise, zij zijn de professionals. Dat betekent dat we onze partners zullen uitnodigen om met uitwerkingsvoorstellen te komen op de verschillende onderdelen. Daarbij zijn de

nieuwe patronen en randvoorwaarden zoals wij die hebben geformuleerd voor de herinrichting van het sociaal domein wel leidend.

Samen voor elkaar: prestatievelden en doelgroepen

In de kaderstellende nota Samen voor elkaar werken we met nieuwe patronen en randvoorwaarden. In bijlage A koppelen we deze aan de bestaande prestatievelden binnen de Wmo. Daarnaast hebben we gekozen voor een andere indeling in doelgroepen: zelfredzame burgers (80%), burgers met tijdelijk regieverlies (15%) en burgers met langdurig regieverlies (5%). Omdat wij twee doelgroep in ons collegeakkoord als speerpunt hebben benoemd, ouderen en jongeren, besteden wij hier in bijlage A specifiek aandacht aan.

5. Kanttekeningen

Samen voor elkaar: met minder middelen meer doen

Nieuwe taken komen met efficiencykortingen naar de gemeente. Rijks-bezuinigingen en lokale bezuinigingen maken keuzes noodzakelijk. Samen voor elkaar gaat dus ook over: met minder middelen meer doen.

6. Uitvoering

Het uitvoeringsprogramma wordt uitgevoerd. Voor 2013 zal een uitvoeringsprogramma Samen voor elkaar worden opgesteld.

7. Bijlagen

Uitvoeringsnota 2012 Samen voor elkaar
Bijlage A: prestatievelden WMO
Bijlage B: rapportage praktijkwerkplaatsen
Bijlage C: Woordenlijst

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

Uitvoeringsprogramma 2012

Samen voor Elkaar

Inhoudsopgave

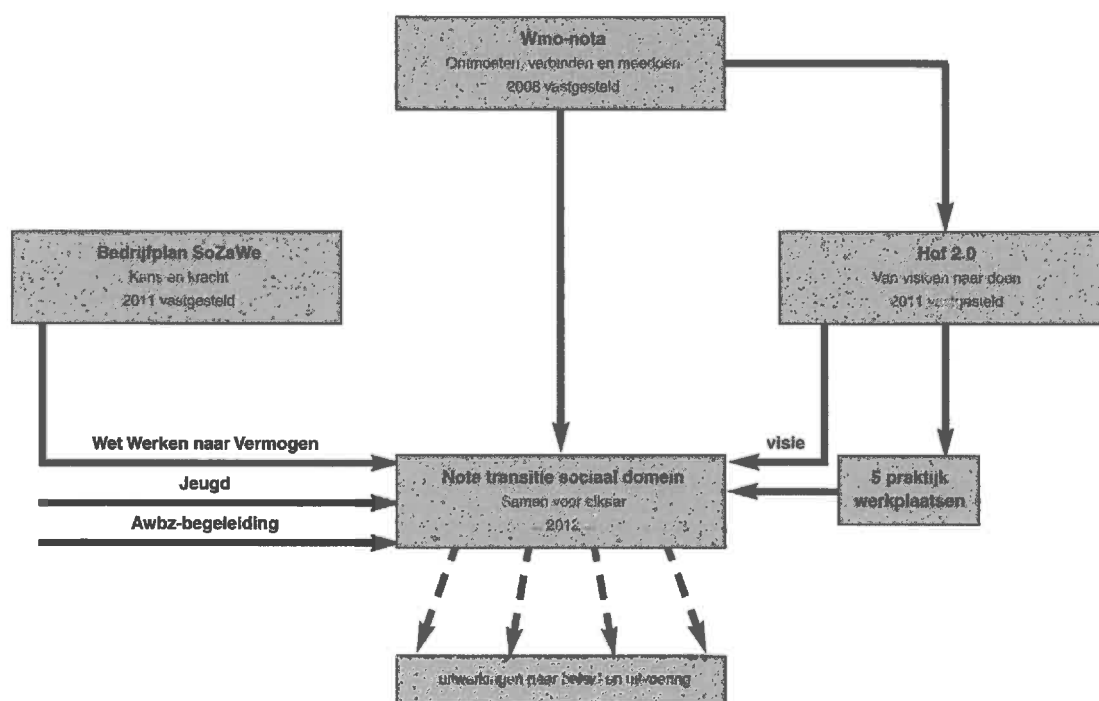
1	Inleiding.....	3
2	Veranderboodschap	4
3	Patronen en randvoorwaarden	4
4	Overgangsjaar 2012: prestatievelden Wmo.....	6
5	Overgangsjaar 2012: voorbereiding decentralisaties.....	7
5.1	Wet werken naar vermogen.....	7
5.2	Decentralisatie begeleidingsfunctie Awbz	8
5.3	Decentralisatie Jeugdzorg.....	8
5.4	Decentralisaties: uitvoeringsprogramma 2012	8
6	Overgangsjaar 2012: praktijkwerkplaatsen, invulling aan het doorbreken van patronen.....	9
6.1	Praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet.....	10
6.2	Praktijkwerkplaats Signalering.....	10
6.3	Praktijkwerkplaats Informatievoorziening	11
6.4	Praktijkwerkplaats Wijkservice.....	12
6.5	Praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk	13
6.6	Praktijkwerkplaats Wonen, welzijn en zorg	14
6.7	Praktijkwerkplaats Hulp bij het huishouden.....	14
6.8	Praktijkwerkplaatsen: uitvoeringsprogramma 2012	15
7	Overige inzet.....	16

1 Inleiding

Samen voor elkaar staat voor actief werken aan een vitale samenleving. Aan een samenleving waarin kwetsbare groepen een vanzelfsprekende plek hebben. Gedragen door burgers en organisaties die zoveel mogelijk zelf oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken organiseren met een lokale overheid die dit ondersteunt en faciliteert.

Er vinden grote veranderingen plaats in het sociaal domein¹. We worden steeds ouder en vitaler. Er komen steeds meer technologieën beschikbaar (waaronder sociale media), de digitalisering schrijdt voort en voor onze dienstverlening maken hier gebruik van. Steeds meer taken worden door het Rijk aan gemeenten overgedragen. We kunnen de manier waarop we onze ondersteuning hebben georganiseerd verbeteren, maar we zullen het met minder geld moeten doen. Dat vraagt ons te zoeken naar slimmere, efficiëntere en integrale werkwijzen, arrangementen en samenwerkingsrelaties. En omdat we een vangnet willen houden voor de kwetsbaarste mensen in onze Haarlemse samenleving, moeten we keuzes maken en nieuwe mogelijkheden en kansen grijpen.

Samen voor elkaar gaat over de kansen om bestaande en nieuwe taken met elkaar te verbinden en te werken aan integraliteit. En dus gaat het over nieuw beleid en nieuwe arrangementen en doen we een ander beroep op de professionele expertise van partners in de stad; op ondernemerschap, dienstverlening en vrijwillige inzet. En we bevorderen dat alle burgers maximaal kunnen participeren in onze samenleving.



In het uitvoeringsjaar 2012 voeren we stand beleid uit, bereiden wij de decentralisaties voor én experimenteren wij aan de hand van de praktijkwerkplaatsen met nieuwe patronen en randvoorwaarden die invulling moeten geven aan de herinrichting van het sociaal domein

¹ Sociaal domein: alle ondersteuning en activering van burgers (begrotingprogramma's: Welzijn, gezondheid en zorg; Jeugd, onderwijs en sport en Werk en inkomen)

vanaf 2013. Na het vaststellen van de kadernota 'Samen voor elkaar' volgt nu dan ook het uitvoeringsprogramma 2012. Hierin beschrijven we op welke wijze wij in 2012 uitvoering geven aan de opgaven van Samen voor elkaar. We hanteren hierin de volgende indeling:

- Onze inzet met betrekking tot de veranderboodschap en de innovaties in het sociaal domein geven wij vorm in de decentralisaties (paragraaf 5), de praktijkwerkplaatsen (paragraaf 6 en bijlage B) en overige vervolgstappen (paragraaf 7).
- Onze inzet met betrekking tot de uitvoering van het staande beleid vindt plaats in het kader van de begroting 2012 en staat per prestatievelden Wmo beschreven in paragraaf 4 en bijlage A.

Voorliggende nota is het eerste uitvoeringsprogramma in een meerjarig traject dat de transities en de innovaties in het sociaal domein moeten vormgeven én borgen.

2 Veranderboodschap

Het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering (inclusief re-integratie) staat onder grote druk. In Nederland is er steeds minder geld voor professionele ondersteuning en begeleiding, terwijl de behoefte aan ondersteuning juist groeit. Er is een ander systeem nodig waarbij de overheid er enerzijds naar streeft verbeteringen door te voeren en anderzijds een groter beroep doet op de burger, op de professionele partners, op solidariteit en op zorgen voor elkaar.

Wat betekent dit voor Haarlem? We spreken iedereen aan op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid; "kijk eerst naar wat je zelf kunt doen". De gemeente neemt Haarlemmers minder bij de hand en stimuleert hen om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Dit denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Haarlemmers hebben regie over hun eigen oplossing; wat kunnen zij wél (eigen kracht).
- Haarlemmers kunnen, al dan niet met hulp, zelfstandig blijven functioneren (zelfredzaamheid).
- Haarlemmers doen mee vanuit de eigen mogelijkheden en vanuit wederkerigheid (actief burgerschap).

De gemeente biedt een goede basisinfrastructuur om Haarlemmers te steunen in hun zelfredzaamheid en in hun hulp aan anderen. Voor mensen die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn, is er maatwerk. Er is een vangnet voor de meest kwetsbaren.

In Haarlem maken we mét elkaar de stad; als inwoners, opvoeders, kinderen en jongeren, ouderen, ondernemers, sociaal-maatschappelijke organisaties en als gemeente. We zijn er samen voor elkaar.

3 Patronen en randvoorwaarden

In de kadernota 'Samen voor elkaar' hebben we de nieuwe patronen en randvoorwaarden vastgesteld die leidend zijn bij de herinrichting van het sociaal domein. Die herinrichting vindt niet plaats van vandaag op morgen en ook niet alles hoeft op de schop. We hebben ook in de afgelopen jaren op veel beleidsterreinen het nodige geïnvesteerd én bereikt.

Ons systeem is niet optimaal georganiseerd. Op sommige terreinen boekten wij met onze partners de afgelopen jaren vooruitgang, op andere kan het beter. Daarom bouwen we, met de stip aan de horizon als wenkend perspectief, sneller en steviger aan een nieuw systeem van ondersteuning en activering.

De nieuwe patronen en randvoorwaarden worden in 2012 nog niet geïmplementeerd, het transitieproces begint in 2013. Wel zijn we gestart met de praktijkwerkplaatsen waarin we experimenteren met nieuwe werkwijzen om patronen te kunnen doorbreken en/of invulling te geven aan een van de randvoorwaarden.

De leidende patronen zijn:

	VAN	NAAR
1	Aanbod staat centraal.	De burger staat centraal.
2	Professionals en overheid nemen de verantwoordelijkheid van de burger over.	De burger met een probleem is zelf verantwoordelijk voor de oplossing.
3	Direct oplossingen zoeken in het professionele circuit.	Ondersteuning door het sociale of buurtnetwerk.
4	Aanbod van professionals en vrijwillige inzet functioneert naast elkaar.	Samenhang en afstemming in aanpak.
5	Actief burgerschap op basis van vrijwillige inzet.	Actief burgerschap op basis van verschillende vormen van vrijwillige inzet en wederkerigheid .
6	Optreden na signalen, vaak curatief en na procedures.	Preventief en tijdig interveniëren.
7	Fysieke en sociale ontwikkelingen worden los van elkaar bekeken	Integrale oplossingen vanuit leefsituaties van burgers.
8	Opdrachtgeverschap van de overheid gericht op benoemen resultaten van partners	Opdrachtgeverschap van de overheid op basis van maatschappelijk resultaat en functionele eisen.

Acht leidende patronen voor een krachtiger sociaal domein

1. De burger staat centraal

Dat betekent meer burger, minder cliënt, meer maatwerk, minder procedures. Prikkels en stimulansen moeten leiden tot minder zorg waardoor mensen zelfredzaam worden en met sociale ondersteuning de regie terugkrijgen over hun leven. Het gaat er niet alleen om beperkingen te compenseren, maar ook om de burger te activeren.

2. De burger met een probleem is zelf verantwoordelijk voor de oplossing

Burgers hebben niet altijd schuld aan de problemen, maar ze zijn wel verantwoordelijk voor oplossingen. Slagen ze daar niet in, dan kan de gemeente helpen. Bij voorkeur ligt de oplossing zo dicht mogelijk bij de burger zelf, in zijn eigen omgeving. Dat vraagt een ondernemende aanpak van professionals, want zij ondersteunen en faciliteren de oplossing.

3. Ondersteuning door het sociale of buurtnetwerk

Uitgaan van de eigen kracht van mensen betekent eerst kijken naar de mogelijkheden van het sociale of buurtnetwerk met bijvoorbeeld vrijwilligers en mantelzorgers. Informele zorg gaat dus boven formele zorg en algemene zorg boven individuele zorg.

4. Samenhang en afstemming in aanpak

Samenhang en afstemming in aanpak is cruciaal om de burgers snel en effectief de regie over hun leven terug te geven.

5. Actief burgerschap door vrijwillige inzet en wederkerigheid

In het nieuwe systeem moeten burgers meer voor elkaar gaan betekenen. In eigen kring, in de buurt en voor de stad. Zo leveren burgers bovendien een tegenprestatie als de gemeente hen ondersteunt.

6. *Preventief en tijdig interveniëren*
Als burgers in de problemen komen, is het zaak dat dat tijdig wordt gesignaleerd. Hulp kan dan snel en adequaat worden geregeld, wat verergering voorkomt.
7. *Integrale oplossingen voor de burger*
Burgers blijven bij voorkeur zo lang mogelijk in hun omgeving wonen. Dat vergt een wijkgerichte aanpak, actief burgerschap in de wijk en zorgconcepten op maat.
8. *Opdrachtgeverschap van de overheid op basis van maatschappelijk resultaat en functionele eisen*
De overheid werkt met partners in de stad samen om maatschappelijke effecten te bereiken en maakt afspraken over de onderlinge rollen daarin.

Voorwaarde voor een succesvol resultaat

1. Goede informatievoorziening is de basis van een goed functionerend sociaal domein. Hier kunnen burgers terecht voor een oplossing (eigen kracht), als ze hulp willen bieden (actief burgerschap) of als ze zich zorgen maken over iemand anders (signalering).
2. Een sociaal netwerk en een netwerk in de buurt. Door ontmoetingen mogelijk te maken, kunnen burgers makkelijker iets voor elkaar betekenen.
3. Een vangnet voor de kwetsbaarste mensen: Samen voor elkaar gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van burgers, voor zichzelf en voor elkaar. Maar er moet ook oog zijn voor kwetsbare mensen die hun leven niet zelf kunnen inrichten en een helpende hand hard nodig hebben. Voor die mensen, voor wie de gemeente bovendien een verantwoordelijkheid heeft, is een vangnet noodzakelijk. Het is sober, efficiënt en zo klein mogelijk, want het moet geen valkuil worden, maar een veilige plek waardoor mensen met hulp van professionals en vrijwilligers zo veel mogelijk zelfredzaam worden.
4. Niet alleen het systeem moet veranderen, maar ook het gedrag van burgers. Niet het recht op een oplossing door de overheid is het uitgangspunt, maar zelf de verantwoordelijkheid nemen voor de oplossing van problemen. Ondersteuning komt zo veel mogelijk uit het eigen netwerk. Dat is een cultuuromslag voor iedereen: voor burger, professional, ambtenaren en politiek.

4 Overgangsjaar 2012: prestatievelden Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is per 1 januari 2007 van kracht. Het doel van de Wmo is: meedoen. Gemeenten hebben de wettelijke taak burgers met beperkingen te compenseren en te ondersteunen bij hun deelname aan de samenleving.

Een centraal begrip in de Wmo is het compensatiebeginsel. Dit wordt als volgt verwoord: ter compensatie van de beperkingen die een persoon ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie treft het college van burgemeester en wethouders voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen:

- a. een huishouden te voeren
- b. zich te verplaatsen in en om de woning
- c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel
- d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Globaal zijn er binnen de Wmo drie algemene doelgroepen te benoemen:

- burgers met beperkingen die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen of te kunnen participeren in de maatschappij
- burgers die informele zorg verlenen of vrijwilligerswerk verrichten
- buurten waar leefbaarheid, sociale samenhang en veiligheid onder druk staan.

Binnen deze doelgroepen zijn weer specifiekere doelgroepen te onderscheiden zoals mensen met een verstandelijke beperking, allochtone ouderen, jonge mantelzorgers, jeugd met problemen, verslaafden en dak- en thuislozen. Per onderwerp en prestatieveld verschilt de doelgroep. Soms zijn deze specifieke doelgroepen ook nog niet helemaal in beeld. Het eindperspectief van de Wmo is een samenhangend sociaal lokaal beleid.

De negen prestatievelden van de Wmo zijn:

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

Onze inzet in 2012

Onze inzet voor 2012 staat beschreven in bijlage A.

5 Overgangsjaar 2012: voorbereiding decentralisaties

5.1 Wet werken naar vermogen

Korte omschrijving

Mensen die nu nog een beroep doen op de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet investeren in jongeren (Wij), Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening voor jonggehandicapten (Wajong) vallen vanaf 1 januari 2013 onder de nieuwe Wet werken naar vermogen (Wwnv). Gemeenten gaan de Wwnv uitvoeren. Het beschut werken onder de Wsw blijft bestaan evenals de Wajong voor jongeren die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn. Met de invoering van de Wwnv realiseert het kabinet ook een aanzienlijke bezuiniging².

Onze inzet in 2012

De uitgangspunten voor de implementatie van de Wwnv liggen vast in de nota Kans en Kracht. Daarnaast presenteren wij in juni 2012 een separate implementatienota betreffende de Wwnv.

² Die al gerealiseerd is door te bezuinigen op de re-integratiebudgetten en de Wsw

5.2 Decentralisatie begeleidingsfunctie Awbz

Korte omschrijving

Een tweede uitbreiding van gemeentelijke taken betreft de decentralisatie van Awbz-functies naar gemeenten. In 2007 is de huishoudelijke hulp al van het Rijk naar de gemeenten overgeheveld. In 2009 volgde de begeleiding op psychosociale grondslag en in 2010 de begeleiding voor mensen met lichte beperkingen. In 2013 wordt de functie begeleiding voor thuiswonenden voor nieuwe aanvragen naar de Wmo overgeheveld. Vanaf 2014 wordt de functie begeleiding volledig overgedragen aan gemeenten.

Onze inzet in 2012

Met de decentralisatie krijgen wij te maken met nieuwe klantgroepen en nieuwe organisaties. Om kennis op te doen, hebben we veelvuldig overleg gevoerd met deze organisaties, onder meer aan de hand van workshops en expertmeetings. Deze zullen de basis vormen voor ons raadsvoorstel 'Visie begeleiding in de Wmo', dat wij in juni 2012 aan de raad aanbieden. Aan de hand van deze visie worden tevens keuzes voorgelegd ten aanzien van de inkoopstrategie en de in te richten uitvoeringspraktijk.

5.3 Decentralisatie Jeugdzorg

Korte omschrijving

Vanaf 2015 komt ook de jeugdzorg, jeugdbescherming, jeugd-reclassering (Wet op de jeugdzorg), jeugd-ggz (Zorgverzekeringswet) en de zorg voor licht verstandelijk gehandicapte jeugd (Awbz) onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Gemeenten moeten zorgen voor een goed aanbod van ambulante, toegankelijke en laagdrempelige hulp.

Onze inzet in 2012

De decentralisatie Jeugdzorg wordt gefaseerd ingevoerd vanaf 2014. In 2012 concentreren wij ons als eerste op de doorontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin die de basis vormt voor de transitie jeugdzorg. De uitgangspunten die wij willen hanteren bij de decentralisatie Jeugd presenteren wij in september 2012 aan de gemeenteraad.

5.4 Decentralisaties: uitvoeringsprogramma 2012

De decentralisaties worden gefaseerd per 2013 ingevoerd. In 2012 zijn we dan ook begonnen met de voorbereidingen voor deze nieuwe taken. Na de overheveling van deze taken maken ze integraal onderdeel uit van het sociaal domein.

Het uitvoeringsprogramma 2012 Decentralisaties ziet er samengevat als volgt uit:

1. Ten aanzien van de Wet werken naar vermogen: in juni presenteren wij het plan van aanpak implementatie Wwnv aan de raad.
2. Ten aanzien van de decentralisatie begeleidingsfunctie Awbz
 - a) presenteren wij in juni een raadsvoorstel 'Visie begeleiding in de Wmo'
 - b) bereiden wij de implementatie van de (gefaseerde) decentralisatie voor, waaronder de inkoop van dienstverlening voor de mensen die per 2013 al onder de Wmo vallen en de opbouw van een uitvoeringspraktijk.
3. Ten aanzien van de decentralisatie Jeugdzorg presenteren wij in juni aan de gemeenteraad de uitgangspunten die wij willen hanteren bij deze decentralisatie.

6 Overgangsjaar 2012: praktijkwerkplaatsen, invulling aan het doorbreken van patronen

In paragraaf 2.3 en 2.4 van de kaderstellende nota Samen voor elkaar hebben we aangegeven welke patronen we moeten doorbreken en welke randvoorwaarden we moeten invullen om tot een succesvolle transitie van het sociaal domein te kunnen komen. In HOF2.0 stond al een aantal praktijkwerkplaatsen beschreven, die experimenteren met nieuwe werkwijzen om patronen te kunnen doorbreken en/of invulling te geven aan een van de randvoorwaarden. In dit hoofdstuk beschrijven we de stand van zaken van deze (huidige) praktijkwerkplaatsen.

De vijf praktijkwerkplaatsen die in HOF 2.0 staan beschreven zijn:

1. Ondersteuning actieve burgers,
2. Informatievoorziening,
3. Wijkcoach Boerhaavewijk,
4. Fysieke infrastructuur wonen, welzijn en zorg
5. Hulp bij het huishouden.

De praktijkwerkplaats Ondersteuning actieve burgers bestond uit diverse onderdelen. In de verdere uitwerking hebben we ervoor gekozen deze praktijkwerkplaats te vervangen door drie praktijkwerkplaatsen die apart uitgewerkt worden, namelijk:

- a) Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet (de onderdelen 'faciliteren van onderlinge verbanden tussen burgers', 'ontwikkelen van een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers' en 'zorg- en buurtdiensten (BUUV)').
- b) Signalering
- c) Wijkservice

Binnen de praktijkwerkplaatsen is gediscussieerd met partners in de stad, hebben we gekeken naar best practices elders in het land en hebben we nieuwe werkwijzen uitgetoetst. De praktijkwerkplaatsen moeten antwoord geven op vragen als:

- Hoe bereiken we dat steeds meer Haarlemmers het vanzelfsprekend vinden zich in te zetten voor andere Haarlemmers of als mantelzorger/begeleider van mensen uit hun eigen netwerk?
- Hoe realiseren we een systeem van informatievoorziening waarin burgers op een gemakkelijke manier integrale antwoorden vinden op hun vragen?
- Hoe geven we de burgers de regie en eigen verantwoordelijkheid voor problemen en situaties weer terug?
- Hoe zorgen we dat wie snel hulp nodig heeft, dat ook snel krijgt om erger te voorkomen?

In onderstaand schema staan de bijdrage van de praktijkwerkplaatsen aan het werken volgens nieuwe patronen en het invullen van de randvoorwaarden schematisch weergegeven.

Praktijkwerkplaats	Stimuleren en faciliteren vrijwillige inzet	Signalering	Informatievoorziening	wijkservice	Wijkcoach	Wonen welzijn en zorg	Hulp bij huishouden
Nieuwe patronen							
Burger is vertrekpunt	X	X	X	X	X	X	X
Zelf verantwoordelijk voor oplossing			X	X	X		X
Eigen (buurt) netwerk centraal	X	X	X	X	X	X	
Samenhang en afstemming in aanpak		X			X		
Vrijwilligheid en wederkerigheid	X			X			X
Preventief en tijdig interveniëren		X	X		X		

Leefsituatie centraal						X	
Randvoorwaarden							
Informatievoorziening			X				
Kennis eigen netwerk	X						
Vangnet kwetsbaren							
Cultuuromslag	X	X	X	X	X	X	X
Maatschappelijk resultaat centraal	X	X	X	X	X	X	X

Behalve onze inzet kijken we ook naar de initiatieven die onze partners in de stad ontplooiën. Ook zij experimenteren met nieuwe werkvormen en arrangementen op basis van de nieuwe patronen en randvoorwaarden.

In bijlage B is een uitgebreid verslag van de praktijkwerkplaatsen opgenomen. In de volgende paragrafen bespreken we ze kort.

6.1 Praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet

Doelstelling

Actief burgerschap heeft betrekking op alle Haarlemmers. Burgers kunnen hulpvragen hebben of zich juist voor anderen inzetten. De uitdaging is een cultuur te realiseren waarin het vragen én aanbieden van informele hulp vanzelfsprekend is. Concreet wordt ook een toename van vrijwillige inzet beoogd en een betere facilitering van hulpvragers en -bieders. We hebben het dan over alle vormen van vrijwillige inzet: vrijwilligerswerk, mantelzorg en al die activiteiten die mensen doen zonder dat ze zichzelf als vrijwilliger bestempelen of zonder dat zij dat in georganiseerd verband doen.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet
Doelgroep	- zelfredzame burger
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - vrijwilligheid
Randvoorwaarde	- kennis eigen netwerk - cultuuromslag

Onze inzet in 2012

Wij stellen een concreet plan van aanpak op dat uitgaat van een cultuur van zelfredzaamheid, eigen kracht en actief burgerschap met de volgende elementen:

1. faciliteren van individuele hulpvragers en hulpbieders
2. faciliteren van ontmoeting en buurtnetwerken
3. realiseren van een makelaarsfunctie voor alle vormen van vrijwillige inzet
4. stimuleren dat professionals en vrijwillige inzet in elkaars verlengde ingezet kunnen worden.

6.2 Praktijkwerkplaats Signalering

Doelstelling

Tijdige signalering is een belangrijk onderdeel van preventie. Signalering begint met de waarneming van significante veranderingen bij een zelfstandig wonende kwetsbare burger. Naast signalering door professionals (huisarts, zorginstelling, maaltijdvoorziening) gaat het in het merendeel van alle gevallen om een signaal in het eigen netwerk: familie, kerk, club of

bijvoorbeeld in het vriendschappelijk ouderenbezoek. De waarde van deze signalering valt of staat met een goede informatievoorziening (weten of gemakkelijk kunnen vinden wat te doen met deze waarneming) en de mogelijkheid van vervolgstappen (binnen het eigen netwerk of door professionals). Personen die zelf de regie hebben en/of beschikken over een sociaal netwerk zijn vaak goed in staat -al dan niet met hulp van familie, kennissen of burens- een toename van behoefte aan zorg te signaleren en hierop actie te ondernemen.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Signalering
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Onze inzet in 2012

Met maatschappelijke partners werken wij aan systematische verbeteringen voor wat betreft de onderlinge informatie-uitwisseling, verwijzing en samenwerking. Daarnaast is het belangrijk om het belang van signalering onder alle inwoners van Haarlem onder de aandacht te brengen. Wij werken dit onderdeel verder uit in samenhang met de praktijkwerkplaatsen Informatievoorziening en Actief burgerschap.

6.3 Praktijkwerkplaats Informatievoorziening

Doelstelling

Wanneer van inwoners van Haarlem wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk oplossingen vinden binnen de eigen kracht en mogelijkheden dan is een uitstekend systeem voor informatie en advies onontbeerlijk. De praktijkwerkplaats Informatievoorziening ontwikkelt een instrumentarium dat zoveel mogelijk leidt naar oplossingen binnen het eigen sociale netwerk en buurtnetwerk, waardoor er minder druk ontstaat op formele voorzieningen.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Informatievoorziening
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- informatievoorziening - cultuuromslag

Onze inzet in 2012

De eerste stap is een uniform systeem te organiseren met en tussen partners. Niet op basis van de huidige organieke bedrijfsvoering maar op basis van gemeenschappelijke doelen. Voor de zomer leggen wij een plan van aanpak voor aan de raad. Het plan van aanpak voorziet in de realisatie van een informatievoorzieningsstelsel dat geënt is op zelfredzaamheid, dat eigen kracht onderschrijft en waarmee de burger integraal advies ontvangt. Wij onderscheiden twee onderdelen:

- Burgergerichte informatievoorziening

Deze is gericht op eigen kracht en gaat uit van de drie elementen: “ik maak me zorgen om iemand”, “ik wil iemand helpen” (actieve burger zijn) en “ik zoek een oplossing”. Deze informatievoorziening wordt gefaciliteerd door de gemeente.

- Informatievoorziening door en voor professionals
Deze is gericht op het delen van informatie tussen professionals waarbij de klant regie houdt over zijn eigen dossier (toegang tot en waar mogelijk beheer van). De primaire verantwoordelijkheid voor het (her)inrichten van informatievoorziening ligt bij de professionals zelf. Wij formuleren echter de criteria integraliteit, eigen kracht en regie op eigen dossier en maken verbinding waar nodig.

Vanaf 2013 implementeren wij de nieuwe wijze van informatievoorziening, een proces dat per 2014 is afgerond. Al in 2013 merkt de burger van Haarlem geleidelijk verbetering in de dienstverlening binnen het sociaal domein vanwege de verbeterde samenwerking.

Als gemeente nemen wij de verantwoordelijkheid voor de inrichting van de burgergerichte informatievoorziening aan de hand van de volgende criteria:

- de eigen kracht van burgers is uitgangspunt
- de burger maximaal faciliteren als iemand zelf een oplossing zoekt, iemand zich zorgen maakt om iemand anders en/of iemand wil helpen (actieve burger zijn)
- de gemeente is verantwoordelijk voor de *verbindingen* tussen (huidige) informatievoorzieningen van gemeente en professionals
- onderzoeken welke mogelijkheden en randvoorwaarden er zijn om de burger zelf zijn eigen gegevens te laten inzien en beheren.

6.4 Praktijkwerkplaats Wijkservice³

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Wijkservice geeft invulling aan het idee voor een ‘verplichte wederkerigheid/tegenprestatie’ van uitkeringsgerechtigden. Dit moet gezien worden als een aanvulling op bestaande initiatieven als de formulierenbrigade en Zorg voor de buurt. Het werkt uitdrukkelijk samen met betrokken organisaties en partners. Daarnaast vindt de uitwerking van de decentralisatie Wwnv plaats. Voordat verdere uitwerking kan plaatsvinden, is eerst een principebesluit over de invulling van de tegenprestatie nodig.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Wijkservice
Doelgroep	- uitkeringsgerechtigden, zelfredzame burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrepunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - eigen (buurt)netwerk centraal - vrijwilligheid en wederkerigheid
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Onze inzet in 2012

We starten gelijk met actief matchen van uitkeringsgerechtigden met hulpvragen van Haarlemmers binnen de bestaande mogelijkheden. Het gaat hier om vrijwillige inzet, waartoe mensen niet verplicht worden. Deze ervaringen nemen we mee in de uitwerking van twee scenario’s.

- scenario 1: het principe van wederkerigheid wordt ingevuld op vrijwillige basis

³ Werktitel: heette eerder Wijkontwikkelbedrijf

- scenario 2: het principe van wederkerigheid wordt in de vorm van een maatschappelijke tegenprestatie verplicht gesteld.

Beide scenario's worden uitgewerkt in een business case waarin de maatschappelijke baten, benodigde begeleiding en kosten en mogelijkheden voor besparingsmogelijkheden worden uitgewerkt, bijvoorbeeld door hulp bij het huishouden categorie 1. We vragen ook commerciële partijen om mee te denken. Op basis van deze scenario's nemen we uiterlijk in december een besluit over de invulling van de tegenprestatie en over de inrichting, de randvoorwaarden en de organisatorische inbedding van deze faciliteit.

6.5 Praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk moet antwoord geven op de vraag hoe wij vroegtijdig kunnen signaleren en interveniëren, zodat burgers met tijdelijk regieverlies effectief en efficiënt worden ondersteund. Zo voorkomen wij dat tijdelijk regieverlies overgaat in permanent regieverlies. Bovendien voorkomen wij dat professionals langs elkaar heen werken.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Wijkcoach
Doelgroep	- burgers met tijdelijk, beperkt regieverlies
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - eigen (buurt)netwerk centraal - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Onze inzet in 2012

De pilot van deze aanpak is in januari 2012 gestart. We hebben gekozen voor een ontwikkelingsgerichte aanpak: al doende, in de praktijk, geven we de nieuwe aanpak vorm en inhoud, passend in de Haarlemse situatie. Vanaf januari 2012 zijn vier wijkcoaches in de Boerhaavewijk/Meerwijk-noord actief. Zij zijn afkomstig uit verschillende organisaties en brengen zo diverse expertises in het team (in dit geval schuldhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk, arbeidsmarkttoeleiding en opbouwwerk). Zij zijn aan de slag gegaan met casussen en werken aan de opbouw van een netwerk (sociale kaart) in de wijk met professionals en vrijwilligers.

Met de casussen die worden opgepakt, krijgen we zicht op de problematiek die speelt (zowel achter als voor de voordeur) en op de rol die de wijkcoach hier kan innemen. Er wordt zichtbaar wat de overheersende problematiek is, hoe de huidige hulpverlening en ondersteuning daarbij is georganiseerd en waar knelpunten liggen. Juist omdat de wijkcoach achter de voordeur komt en aansluit bij de leefwereld van de burger in brede zin kan de wijkcoach deze signalerende taak goed uitvoeren. Er wordt ingezet op het versterken van de zelfredzaamheid en het netwerk. Bovendien wordt waar nodig gezocht naar oplossingen bij knelpunten in het huidige aanbod. Ook wordt gekeken naar verbindingsmogelijkheden met andere praktijkwerkplaatsen.

Met de ervaringen die we op deze manier opdoen in de praktijk en in overleg met de meest direct betrokken organisaties en experts vinden we antwoorden op vragen over gewenste rol,

werkwijze, methodieken et cetera. Zo scherpen we de aanpak van de wijkcoach steeds meer aan. Bij deze ontwikkeling betrekken we nadrukkelijk bestaande initiatieven die gericht zijn op de verbetering van afstemming en samenhang in ondersteuning en hulpverlening. We maken inzichtelijk wat de meerwaarde van de nieuwe aanpak is en onderzoeken of de aanpak onderdeel kan worden van het bestaande aanbod.

De looptijd van de pilot is januari tot december 2012. Eind 2012 hebben we een beeld van een Haarlemse aanpak. Op basis hiervan trekken we conclusies over de implementatie van de aanpak en leggen we een besluit voor. In 2013 gaan we, mits besloten, verder met deze nieuwe aanpak aan de slag en maken we resultaten zichtbaar.

6.6 Praktijkwerkplaats Wonen, welzijn en zorg

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Wonen, welzijn en zorg onderzoekt welke fysieke basisinfrastructuur nodig is om burgers zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk te kunnen laten leven, wonen en participeren in onze Haarlemse samenleving. Het gaat om een basisinfrastructuur van geschikte woningen en zorg- en welzijnsvoorzieningen. In samenwerking met corporaties en zorginstellingen in de eerste en tweede lijn zijn wij dan ook een onderzoek gestart naar het huidige aanbod en de toekomstige vraag naar geschikte woonvoorzieningen (zowel zelfstandig als intramuraal) en de daarbij benodigde zorginfrastructuur op basis van vraagsturing.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Wonen, welzijn en zorg
Doelgroep	- alle burgers, primair: ouderen en gehandicapten
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - leefsituatie
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Onze inzet in 2012

Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en marktpartijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie van de opgave en starten hiermee per 1 januari 2013. Wij kiezen hierbij voor enerzijds een regionale aanpak met de gemeenten en zorgaanbieders in Zuid Kennemerland. Anderzijds kiezen wij voor een wijkaanpak waar we aan de hand van een 'menukaart' per wijk een analyse zullen maken over het wenselijke voorzieningenniveau op basis van de gezamenlijke analyse. Een project dat al concreet is gestart in samenwerking met de corporaties is het opplussen nieuwe stijl. Daarnaast starten we twee projecten in wijken waar veel ouderen wonen en waar al voorzieningen zijn.

6.7 Praktijkwerkplaats Hulp bij het huishouden

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Hulp bij het huishouden onderzoekt nieuwe mogelijkheden om hulp bij het huishouden vorm te geven. Daarbij moet inzicht ontstaan in de praktische en financiële haalbaarheid van het faciliteren van een algemene infrastructuur voor hulp bij het huishouden, het vinden van een goedkoper alternatief voor categorie 1 en de aansluiting met buurtdiensten.

Relatie met patronen en randvoorwaarden

	Hulp bij het huishouden
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - vrijwilligheid en wederkerigheid
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Onze inzet in 2012

Inmiddels hebben we de nieuwe aanbestedingsronde voor Hulp bij het huishouden uitgesteld om de nieuwe aanpak te kunnen ontwikkelen. We hebben daarbij de koppeling met de Awbz al gevonden: de inkoop van de voormalige Awbz-begeleiding en huishoudelijke hulp zullen wij in één proces uitvoeren.

Indien vanuit het huishouden of het sociale netwerk voldoende ondersteuning kan worden geboden, is een aanvullende voorziening niet noodzakelijk. Het is van belang de zelfredzaamheid van de burger te vergroten, zodat de vraag naar een voorziening wordt beperkt in frequentie en in zorgzwaarte, zodat ook in de toekomst zorg geboden kan worden aan de meest kwetsbare burgers.

6.8 Praktijkwerkplaatsen: uitvoeringsprogramma 2012

Het uitvoeringsprogramma 2012 voor de praktijkwerkplaatsen is uitdrukkelijk niet alleen óns uitvoeringsprogramma. Het is een gezamenlijk programma dat wij uitvoeren met onze partners in de stad. Zij hebben de expertise en zij zijn de professionals. Dat betekent dat we onze partners zullen uitnodigen om met uitwerkingsvoorstellen te komen op de verschillende onderdelen. Daarbij zijn de nieuwe patronen en randvoorwaarden zoals wij die hebben geformuleerd voor de herinrichting van het sociaal domein leidend.

Samengevat bestaat het uitvoeringsprogramma 2012 voor de praktijkwerkplaatsen uit:

1. Praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet:
 - Opstellen van een eindrapportage inclusief implementatieplan eind 2012. Onderdelen hiervan zijn onder meer de benodigde randvoorwaarden om vrijwillige inzet te faciliteren, twee pilots om ontmoeting en vitale (buurt)netwerken te faciliteren en het onderzoeken van de wijze waarop professionals en vrijwilligers meer in elkaars verlengde kunnen werken.
 - Geleidelijk uitbreiden van de sociale buurtmarktplaats BUUV naar een stadsbrede dekking in 2013.
2. Praktijkwerkplaats Signalering: het opstellen van een eindrapportage inclusief implementatieplan eind 2012.
3. Praktijkwerkplaats Informatievoorziening: ontwikkeling en implementatie vanaf 2013 van een integraal informatie- en adviessysteem.
4. Praktijkwerkplaats Wijkservice:
 - per 2012 actief matchen van uitkeringsgerechtigden met hulpvragen van Haarlemmers op basis van vrijwillige inzet
 - uitwerken van twee matchingsbenaderingen: één op basis van verplichte wederkerigheid en één op basis van vrijwillige wederkerigheid ten behoeve van een eindvoorstel voor een Wijkserviceconcept eind 2012
 - de uitwerking gebeurt in de vorm van een business case met onder meer de vergelijking tussen de kosten, besparingsmogelijkheden en maatschappelijke baten, als ook de inrichting, randvoorwaarden en organisatorische inbedding.
5. Praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk: het opstellen van een eindrapportage inclusief implementatieplan eind 2012.
6. Praktijkwerkplaats Wonen, welzijn en zorg:

- de start van één pilot woonserviceconcepten in een wijk in Haarlem vanaf de tweede helft van 2012
 - gemeenten, corporaties en zorgaanbieders formuleren hun gezamenlijke opgave aan de hand van de analyse eind 2012.
7. Praktijkwerkplaats Hulp bij het huishouden:
- Onderzoeken van de mogelijkheden tot het aanbieden van hulp bij het huishouden categorie 1 als collectieve voorziening met ingang van 2014 waarbij de signaleringsfunctie op andere wijze wordt vormgegeven en een uitwerking wordt gepresenteerd van een compensatieregeling voor minima
 - Uitwerken van bestuurlijk aanbesteden als de wijze waarop voorzieningen worden ingekocht Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:
 - ✓ mensen organiseren zelf de meest eenvoudige vorm van huishoudelijke hulp (in de huidige situatie categorie 1)
 - ✓ de gemeente faciliteert op lichte wijze in de organisatie van de hulp bij het huishouden door het bieden van een infrastructuur op basis waarvan de cliënt zelfstandig een vormkeuze voor de hulp bij het huishouden kan maken
 - ✓ maatwerkconstructies voor hulp bij het huishouden voor hen die onvoldoende zelfredzaam zijn en (beperkte) regieverlies hebben, zijn beschikbaar en kunnen daar waar nodig complementair op de basisinfrastructuur van zelfredzaamheid worden ingezet
 - ✓ het bestaande aanbod van zorg binnen de hulp bij het huishouden categorie 2 en 3 wordt aangevuld met thuiszorg vanuit de Awbz-begeleiding
 - ✓ de voorzieningen worden geleverd binnen de financiële kaders.

7 Overige inzet

Naast de voorbereiding van de decentralisaties, de voortzetting van bestaand beleid binnen de Wmo en het uitvoeringsprogramma praktijkwerkplaatsen werken we tot slot nog aan drie andere sporen:

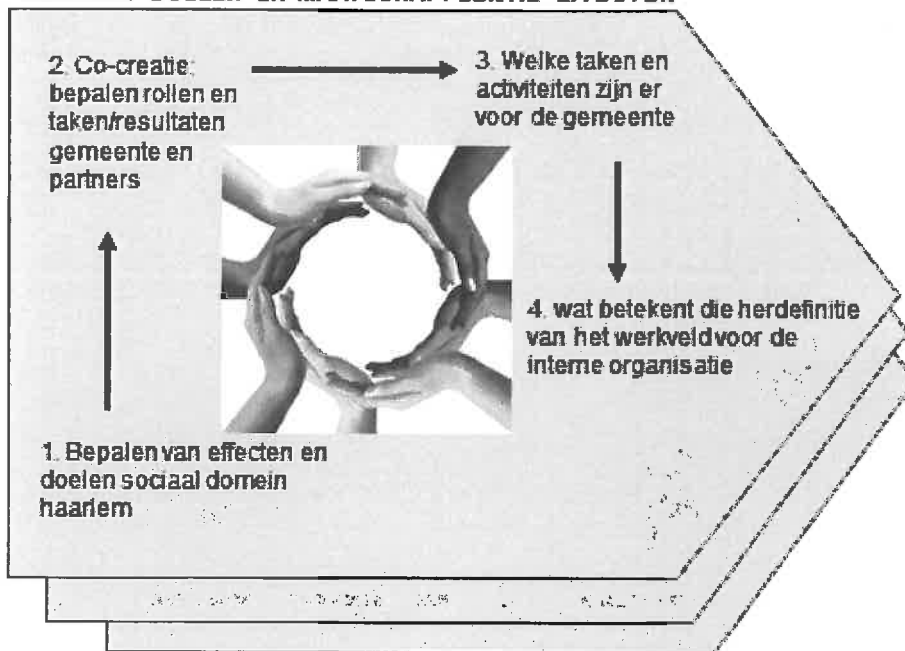
Spoor 1: herijking doelen en maatschappelijke effecten: doorvertalen van de uitgangspunten en succesfactoren voor de doelen van het sociaal domein (programma 3, 4 en 7 van de programmabegroting)

Spoor 2: (verder) uitwerken en opstarten van experimenten

Spoor 3: verankeren van cultuurverandering en innovatie.

Spoor 1: Herijking doelen en maatschappelijke effecten

HERIJKEN DOELEN EN MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN



Dit spoor bestaat uit vier stappen, die hieronder worden beschreven.

Stap 1: bepalen van effect en doelen sociaal domein Haarlem

Om de doelen en effecten die we nastreven in het sociaal domein te concretiseren, nemen we de inhoudelijke deelgebieden in het sociaal domein als uitgangspunt. We bespreken de doelen uit de programmabegroting (programma 3, 4, 7) aan de hand van de veranderboodschap, de nieuwe patronen en randvoorwaarden.

We herijken de doelen uit de programmabegroting door de veranderboodschap en 'doorbreken patronen' voor de verschillende inhoudelijke deelgebieden op de huidige doelen en effecten van de programmabegroting te leggen. Het gaat daarbij om:

- bepalen van doelen, resultaten en ambitieniveau binnen het desbetreffende werkveld
- huidige situatie: partners, afspraken, knelpunten
- gewenste rol van de gemeente (eigenaar/facilitator/regisseur/samenwerkingspartner).

Deze herijking wordt door de gemeenteraad geformaliseerd door vaststelling van de programmabegroting

Stap 2: co-creatie: bepalen rollen en taken/resultaten gemeente en partners

Als de nieuwe effecten en doelen zijn bepaald, gaan we met onze partners in gesprek over en aan de slag met de rollen en taken in het sociaal domein. We bespreken daarin:

- welke rol we nemen als overheid en welke rol de partners/burgers nemen
- welke keuzes we daarin maken en wat dit betekent voor de werkwijze
- op welke wijze afspraken tot stand komen en vastgelegd worden (afwegingskader subsidiesystematiek).

We onderzoeken in dialoog hoe we de rollen en taken moeten innemen en oppakken om slagkracht in het sociaal domein te bewerkstelligen. Belangrijke leidraad hiervoor is dat de

deskundigheid zich voor een (groot) deel buiten de gemeentelijke organisatie bevindt (aanbieder, partners en burgers).

We werken in deze stap met de partners ook een aantal 'kavels' uit. Op grond van deze 'kavels' bepalen we wat we uitbesteden, aanbesteden en waar we gaan samenwerken. Deze kavels kunnen bijvoorbeeld gebiedsgericht, doelgroepgericht of productgericht zijn. Het resultaat van deze stap is dat we de rollen en taken van gemeente, partners en burgers (het werkveld) in het sociaal domein hebben bepaald.

Stap 3 en 4: goed organiseren van de rol van de gemeente

Als effecten, doelen, rollen en taken voor het sociaal domein zijn bepaald, gaan we aan de slag met de organisatie van de rol van de gemeente in de verschillende werkvelden en in het sociaal domein in zijn geheel.

Resultaten:

- eind 2013 zijn de werkvelden uit het sociaal domein vanuit het nieuwe kader en samenwerking met partners ingericht
- de programmabegroting is met ingang van 2014 opgesteld volgens de herinrichting van het sociaal domein.

Spoor 2: (verder) uitwerken en opstarten van experimenten

Het (verder) uitwerken en opstarten van experimenten staat beschreven in paragraaf 6: het uitwerkingsprogramma 2012 praktijkwerkplaatsen.

VERDER UITWERKEN EN OPSTARTEN EXPERIMENTEN

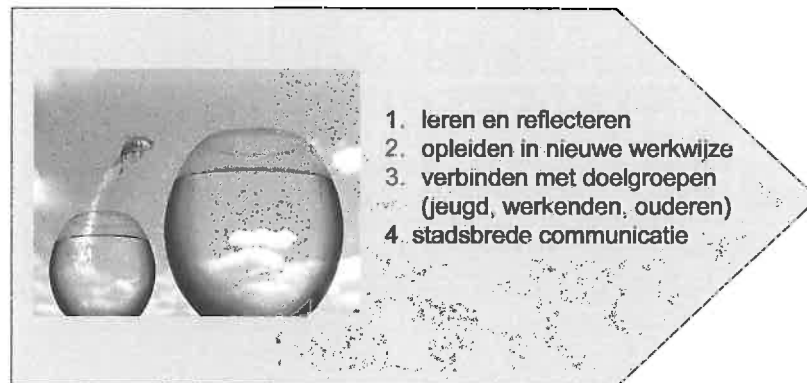


Spoor 3: verankeren van cultuurverandering en innovatie

Een transitie teweeg brengen vanuit nieuwe uitgangspunten realiseren we niet van de een op andere dag. Dat vraagt een andere attitude van onszelf als gemeente, van onze partners en van onze burgers. Het huidige beleid en de uitvoeringspraktijken moeten we evalueren om ineffektieve patronen te kunnen ontdekken en doorbreken. Nieuwe mogelijkheden en kansen

moeten we grijpen om het effectiever te doen. Dit zijn opgaven die we met onze partners in de stad moeten en willen oppakken.

VERANKERING VAN DE CULTUURVERANDERING EN INNOVATIE



Gedurende het vervolgtraject is de verankering van de cultuurverandering en innovatie van groot belang. We gaan aan de slag met:

- leren en reflecteren door beleidsmedewerkers en managers
- opleiden in nieuwe werkwijze (frontofficemedewerkers breed) in het geven van advies en informatie aan burgers in de stad volgens de nieuwe principes (eerst eigen netwerk en buurtnetwerk)
- verbinden met doelgroepen (jeugd, werkenden, ouderen)
- stadsbrede communicatie.

Deel A: Prestatievelden en doelgroepen Wet maatschappelijke ondersteuning

De kaderstellende nota 'Samen voor elkaar' is het logische vervolg op het beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning Gemeente Haarlem 2008-2011'. De prestatievelden zijn onderstaande wijze opgenomen.

Gekoppeld aan de negen prestatievelden van de Wet maatschappelijke ontwikkeling betekent dit het volgende:

	Prestatieveld Wmo	Samen voor elkaar
1	Het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid.	Dit prestatieveld is het leidende thema van de kaderstellende nota Samen voor elkaar.
2	Op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.	Dit prestatieveld wordt geborgd in het lopende transitieproces decentralisatie Jeugdzorg.
3	Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.	Dit prestatieveld is één van de pijlers van Samen voor elkaar en wordt uitgewerkt in de praktijkwerkplaats Informatievoorziening.
4	Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.	Dit prestatieveld is één van de pijlers van Samen voor elkaar en wordt verder uitgewerkt in de praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet.
5	Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem.	Dit prestatieveld is onder meer onderdeel van de decentralisatieopgave Awbz en de nieuwe visie op verbeterde ondersteuning en begeleiding uit de kaderstellende nota Samen voor elkaar.
6	Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.	Dit prestatieveld is onder meer onderdeel van de decentralisatieopgave Awbz en de nieuwe visie op verbeterde ondersteuning en begeleiding uit de kaderstellende nota Samen voor elkaar.
7	Maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld.	Dit prestatieveld is uitgewerkt in het Regionaal Kompas. Het betreft één van de uitwerkingen van het vangnet dat wij in stand houden voor mensen met langdurig regieverlies (5%). Het onderdeel huiselijk geweld is uitgewerkt in de regionale beleidsnota huiselijk geweld 2009-2012 en jaarlijkse uitvoeringsnota's huiselijk geweld. Er is een belangrijke relatie met de decentralisatie jeugdzorg.
8	Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.	Dit prestatieveld is uitgewerkt in het Regionaal Kompas. Het betreft één van de uitwerkingen van het vangnet dat wij in stand houden voor mensen met langdurig regieverlies (5%).
9	Het bevorderen van verslavingsbeleid.	Dit prestatieveld is uitgewerkt in het Regionaal Kompas. Het betreft één van de uitwerkingen van het vangnet dat wij in stand houden voor mensen met langdurig regieverlies (5%).

Hieronder schetsen wij kort per prestatieveld Wmo de doelstelling, de stand van zaken en de actuele ontwikkelingen. Voorts verwijzen wij naar de diverse evaluaties die op verschillende deelgebieden in de afgelopen periode zijn voltooid.

Prestatieveld 1: sociale samenhang en leefbaarheid

Doelstelling

Haarlem wil een betrokken en sociale stad zijn. Haarlem investeert op het meedoen aan de samenleving. Betrokkenheid bij de stad en elkaar biedt ruimte voor een betere sociale kwaliteit en daarmee een beter sociaal klimaat. Daarmee ontstaan voorwaarden waarbij mensen kunnen zorgen voor zichzelf en anderen. Inzet op versterking van samenhang eerst in wijken waar mensen dat niet op eigen kracht kunnen.

Stand van zaken

Veel aspecten die bepalend zijn voor sociale samenhang en leefbaarheid zijn gebundeld in de wijkprofielen. Dat geeft focus op inzet. De vraag naar inzet welzijn is mede daarop gebaseerd. Ook investeert welzijn in betrokkenheid van mensen via buurtdiensten, het versterken van het jongerenwerk en de aanpak 'erop af', een methodiek om vanuit één regie meervoudige problemen aan te pakken.

Het college zet in op diversiteitsbeleid. In de afgelopen jaren kreeg dit onder meer vorm door middel van de subsidieregeling allochtone zelforganisaties. Met deze regeling hebben wij allochtone groepen ondersteund bij het uitvoeren van projecten die de integratie, ontmoeting en het verbinden van bevolkingsgroepen bevorderen. Een goed voorbeeld hiervan is project De Vaart in Schalkwijk. Het college is bezig deze regeling om te buigen naar een algemene subsidieregeling voor integratie en participatiebevorderende activiteiten.

Haarlem is één van de koplopergemeenten in Nederland¹. Dat betekent dat wij een actieve rol vervullen in het voorkomen en bestrijden van discriminatie, intimidatie en geweld tegenover lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender mensen (LHBT). Ook faciliteren we de voorlichtingsactiviteiten over LHBT in het onderwijs. In 2012 is Haarlem roze stad.

Actuele ontwikkelingen

Het welzijnswerk is erg in beweging. De ene beweging is in de richting van nieuwe vormen van faciliteren van actief burgerschap. De andere beweging is het leggen van de verbinding met de zorgsector en het leveren van maatwerk voor burgers met tijdelijk of dreigend regieverlies.

De transitie en de nota Samen met elkaar zijn leidend voor de inzet vanuit welzijn op het terrein van samenhang en leefbaarheid. Het accent ligt op zelfredzaamheid en eigen kracht en actief burgerschap. Gemeentelijke sturing blijft gericht op aandachtswijken op basis van de wijkprofielen.

¹ Nota Projectaanvraag Ministerie OCW: Koploper Haarlem, 2011/372873, 27 september 2011.

Prestatieveld 2: jeugd: preventie bij opgroeien en opvoeden

Doelstelling

Op preventie gerichte ondersteuning aan jongeren en ouders met vragen over of problemen met opvoeden of opgroeien wordt gerealiseerd vanuit het Centrum voor jeugd en gezin (CJG). Het CJG Haarlem is een netwerkorganisatie, dat is opgezet volgens het basismodel dat is omschreven door het voormalig Programmaministerie voor Jeugd en Gezin. Het omvat de volgende functies:

- jeugdgezondheidszorg: consultatiebureaus en GGD
- vijf Wmo-functies
 - informatie & advies
 - signalering
 - toeleiding naar hulp
 - licht pedagogische hulp
 - zorgcoördinatie
- schakel met Bureau Jeugdzorg
- schakel met het onderwijs middels de Zorg- en Adviesteams

In het basismodel CJG wordt uitgegaan van een bundeling van expertise, kennis, relaties en krachten van de organisaties die zich ook nu al inzetten om jeugdigen (van -9 maanden tot 23 jaar) en hun ouders/opvoeders te ondersteunen, te adviseren en waar nodig hulp te verlenen.

Stand van zaken

Haarlem heeft vijf operationele CJG's. De CJG-locaties van Haarlem zijn gesitueerd op de plekken waar de jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar is gevestigd. Het CJG bevat een loketfunctie waar ouders/opvoeders en beroepskrachten met hun vragen over opvoeden en opgroeien terecht kunnen. Hiernaast zijn diverse spreekuren in de CJG's vormgegeven die toegankelijk zijn voor ouders/opvoeders, jongeren en beroepskrachten. Vanuit het CJG worden verder (laagdrempelige) bijeenkomsten georganiseerd voor ouders/opvoeders over verschillende opvoed- en opgroeionderwerpen.

Ieder CJG heeft een operationeel team dat (op dit moment) bestaat uit professionals van de volgende organisaties:

- JGZ Kennemerland
- GGD Kennemerland
- Kontext,
- MEE Noordwest Holland
- Jeugdriagg
- Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
- Vertegenwoordiger namens het gehele Haarlemse welzijnswerk

Het doel van het operationele team is het versterken van de korte lijnen en uitwisselen van signalen en kennis en delen van ervaringen met elkaar. De deelnemers van het operationele team leveren input en doen aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van het CJG.

Om een goed beeld te krijgen van de signalen uit de wijk wordt per CJG drie keer per jaar een netwerkbijeenkomst georganiseerd. Het 'Netwerk CJG' is een samenwerkingsverband op uitvoerend niveau per wijk waar afstemming plaatsvindt tussen beroepskrachten die werkzaam zijn in die wijk. Het netwerk is gekoppeld aan een CJG in de betreffende wijk en bewaakt de samenwerking, afstemming en voortgang van de jeugdketen. Het Netwerk CJG zorgt ervoor dat het CJG uitgroeit tot de spil van het lokale jeugdbeleid en draagt bij aan een lokale infrastructuur waarin onderwijs, opvang, opvoeding en vorming meer in onderlinge samenhang

functioneren. Een belangrijk doel van deze bijeenkomsten is ook het kennen en gekend worden tussen beroepskrachten uit de wijk, waardoor korte lijnen ontstaan.

Sinds eind 2011 is het themateam CJG opgestart. Het themateam gaat actief in op verzoeken van scholen, kinderopvang, peuterspeelzalen, buurthuizen et cetera. voor (het verzorgen van) inhoudelijke (thema)bijeenkomsten met betrekking tot opvoeden en opgroeien. Door voorlichting en tips te geven wordt op een preventieve wijze gewerkt. Het themateam werkt stadsbreed en overstijgt de wijkindeling van de CJG's. Binnen het themateam zijn de kernpartners van het CJG vertegenwoordigd met een uitzondering van Bureau Jeugdzorg.

Naast het fysieke CJG heeft Haarlem een digitaal CJG. Op de goedbezochte website www.cjghaarlem.nl staat zowel informatie over opvoeden en opgroeien als een sociale kaart van organisaties op het gebied van opvoeden, opgroeien, gezondheid, vrije tijdsbesteding, onderwijs et cetera. Tevens is er een speciaal deel voor beroepskrachten.

Actuele ontwikkelingen

De zorg voor de jeugd gaat sterk veranderen. Dit is afgesproken in het regeerakkoord 2010. Dit heeft grote gevolgen voor de rol van gemeenten. In de bestuursafspraken 2011-2015 is vastgelegd dat gemeenten verantwoordelijk worden voor de huidige provinciale (geïndiceerde) jeugdzorg inclusief de jeugdbescherming en de jeugdreclassering, de jeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg), geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (Jeugd-GGZ) en zorg voor jeugd met een licht verstandelijke beperking (jeugd-LVB).

Door de verschuiving van jeugdzorg naar gemeenten moet het jeugdstelsel eenvoudiger worden. Het kabinet heeft de volgende verwachtingen:

- betere aansluiting bij de eigen kracht en sociale netwerken van jeugdigen en hun ouders of verzorgers
- snellere en effectievere inzet van ondersteuning en hulp
- betere zorg in het geval van meervoudige problematiek door één wettelijk kader en één financieringssysteem
- vermindering van regeldruk en het tegengaan van onnodige bureaucratie.

Het streven is de nieuwe wet Zorg voor Jeugd op 1 januari 2015 in werking te laten treden. Uiterlijk 2016 moet de decentralisatie van alle onderdelen van de jeugdzorg gerealiseerd zijn.

De Centra voor Jeugd en Gezin worden de basis voor de nieuwe taken die de gemeente vanaf 2015 krijgt. Dit betekent dat er de komende jaren sterk wordt ingezet op de doorontwikkeling van de CJG's. De visie op de transitie jeugdzorg en het kader van de doorontwikkeling van de CJG's wordt geschetst in de uitgangspunten nota 'Samen voor jeugd: de transitie jeugdzorg en de doorontwikkeling van het CJG'. Deze nota zal voor de zomer gereed zijn.

Prestatieveld 3: het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning

Doelstelling

Onderdeel van het eerste Wmo-beleidsplan was de doorontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie in Haarlem, zoals vervolgens verwoord 'Raad op Maat'. Wij willen de eigen kracht en verantwoordelijkheid van burgers vergroten. Informatie en advies over (voorliggende) voorzieningen is daarbij essentieel. Om die reden hebben wij gestreefd naar het realiseren van laagdrempelige loketspreekuren in de wijk en de website www.lokethaarlem.nl met landelijke en lokale informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen en producten en diensten van betrokken organisaties.

Stand van zaken

De informatie- en adviesfunctie is belegd bij Loket Haarlem. In de afgelopen periode hebben wij vorm en inhoud gegeven aan onze wens om het samenwerkingsverband binnen Loket Haarlem te verbreden, de dienstverlening dichterbij de burger brengen en de verdergaande digitalisering van de maatschappij te implementeren binnen het Loket Haarlem.

Loket Haarlem is er voor iedereen, maar met name de (financieel) kwetsbare burgers van Haarlem maken er gebruik van. Voor overige doelgroepen uit de Wmo is er het Centrum voor Jeugd en Gezin (voor jeugd en opvoedingsondersteuning) en de Brede Centrale Toegang (voor de OGGz-doelgroep). Op jaarbasis heeft Loket Haarlem ruim vijf en een half duizend klantcontacten.

In de evaluatie van Raad op Maat² is de cliëntondersteuning aan mensen met een psychische beperking als aandachtspunt benoemd. Deze doelgroep is namelijk moeilijk te bereiken. Het doel was de dienstverlening van Loket Haarlem voor deze doelgroep laagdrempeliger te maken. Daartoe is geïnvesteerd in:

- Scholing van de baliemedewerkers in het bejegenen en omgaan met mensen met een psychische beperking.
- Scholing van de baliemedewerkers in het herkennen en signaleren van mensen met dementie.
- Versterking van de samenwerking met GGZ-instellingen en cliëntenorganisaties, met name door de samenwerking bij de ontwikkeling van de website van Loket Haarlem.

In Loket Haarlem werken organisaties samen. Deelnemende organisaties leveren onder meer capaciteit voor het bemensen van het loket. Bij de start van Loket Haarlem waren de volgende deelnemers betrokken: Kontext (bureau Ouderenadviseurs en sociaal raadslieden), de gemeentelijke afdeling Dienstverlening, MEE Noordwest-Holland, Tandem mantelzorgondersteuning), Dock, Vrijwillige Hulpdienst Schalkwijk en Noord en het Netwerk Vrijwilligershulp. Vanaf juli 2011 hebben zich nieuwe partners aangesloten: Haarlem Effect, Zorgbalans, Stichting Sint Jacob, Zorggroep Reinalda en de Stadsbibliotheek Haarlem.

Aan de samenwerking ligt een samenwerkingsovereenkomst ten grondslag. De kern is dat een ieder een bijdrage levert aan de objectieve en integrale informatie- en adviesfunctie van Loket Haarlem. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst is op 13 juli 2011 op het Stadhuis officieel door de partners ondertekend.

Om de informatie- en adviesfunctie dichterbij de burger te brengen, hebben we een spreidingsplan opgesteld voor loketspreekuren in de wijk. Het spreidingsplan is onder meer gebaseerd op onderzoek onder (potentiële) klanten en hun behoefte op het gebied van

² Nota 'Evaluatie en inbedding Raad op Maat', 2011/228020, 11 oktober 2011.

informatie en advies. Hieruit bleek dat loketspreekuren vooral gewenst zijn in de sociaal-economisch zwakkere wijken. Wij hebben de loketspreekuren inmiddels gerealiseerd in zes wijken.

Digitalisering van informatie is niet meer weg te denken in deze tijd. Daarom is vanuit Raad op Maat hard gewerkt aan de ontwikkeling van de website www.lokethaarlem.nl waarop informatie die op dit moment voornamelijk op papier bekend is digitaal gemaakt.. De website geeft aan burgers, (vrijwillige) professionals en mantelzorgers landelijke en lokale informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen. Behalve informatie heeft de website een overzicht van de naam-adres-woonplaatsgegevens van de organisaties en hun producten en diensten (sociale kaart). De website heeft bovendien de mogelijkheid producten en diensten met elkaar te vergelijken. De website is sinds najaar 2011 operationeel.

Actuele ontwikkelingen

Een goede en integrale informatievoorziening is randvoorwaardelijk voor de opgaven waarvoor wij staan binnen het sociaal domein. Het maakt deel uit van de praktijkwerkplaats Informatievoorziening. Hiermee zijn we in een nieuwe fase gekomen ten aanzien van de doorontwikkeling van de integrale informatie- en adviesfunctie voor onze burgers en professionals.

Prestatieveld 4: het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers

Doelstelling

Mantelzorg is onbetaalde zorg aan een naaste, zoals een familielid, vriend of kennis. De zorg is vaak langdurig en intensief. De doelstelling van het mantelzorgbeleid van de gemeente is mantelzorgers te ondersteunen in hun zorg zodat zij het langer volhouden en overbelasting te voorkomen. De gemeente faciliteert hiertoe organisaties die mantelzorgers ondersteunen (te weten Tandem, Draagnet, Platform Belangenbehartiging Mantelzorgers Kennemerland en Loket Haarlem). De doelgroep is de Haarlemse mantelzorger, ongeveer 20% van de Haarlemse bevolking. Dat zijn tussen de 15.000 en 20.000 Haarlemmers.

In Haarlem zijn veel vrijwilligers actief in sport, zorg, cultuur, welzijn, politiek, kerk en natuur en milieu. In totaal ongeveer 38% van de Haarlemse volwassen bevolking (Omnibus-onderzoek 2011). Het doel van het gemeentelijk beleid is vrijwilligers en hun organisaties te faciliteren in het vinden, binden en behouden van vrijwilligers. De gemeente faciliteert hiervoor de Vrijwilligerscentrale en andere vrijwilligersorganisaties als De Baan, Stichting Thuiszorg Gehandicapten, Unie van Vrijwilligers en welzijnsorganisaties.

Stand van zaken

In het Wmo-beleidsplan zijn mantelzorg en vrijwilligerswerk tot prioriteit benoemd. Wij zijn aan de slag gegaan met twee plannen van aanpak.

Het plan van aanpak Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers³ heeft drie speerpunten: het verbeteren van informatie en advies aan mantelzorgers, het verbeteren van de respijtmogelijkheden en het verbeteren van individuele ondersteuning van mantelzorgers. Het plan van aanpak is begin 2012 afgerond en wat onder meer bereikt is, is:

- er is een huis/huisbrief verspreid met informatie over mantelzorg en de mogelijkheid een mantelzorgattentie aan te vragen
- er is een publiciteitscampagne geweest om mensen bewust te laten worden van mantelzorg
- er zijn ruim duizend extra mantelzorgers ingeschreven
- er is een regionale informatiegids voor mantelzorgers gemaakt in een oplage van 20.000
- intermediairs als huisartspraktijken, thuiszorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers zijn geschoold in signalering en doorverwijzing van mantelzorgers
- vier bedrijven zijn geschoold in mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
- er is een wervingscampagne opgestart voor het werven van zorgvrijwilligers voor onder andere respijtzorg aan huis
- voor doelgroepen jongeren, allochtonen, dementerenden en mantelzorgers die zorgen voor iemand met een psychische beperking is specifiek aanbod ontwikkeld
- op de website www.respijtwijzer.nl is het aanbod aan respijtzorg openbaar gemaakt
- er is een pilot met de uitgifte van parkeervergunningen voor mantelzorgers in het centrum van Haarlem
- er zijn netwerkcoaches opgeleid en ingezet die het netwerk van de mantelzorger versterken.

Het plan van aanpak Versterken van het vrijwilligerswerk⁴ heeft eveneens drie speerpunten: het werven van nieuwe vrijwilligers, het behouden van de huidige vrijwilligers en het vergroten van de kwaliteit van vrijwilligersorganisaties. De uitvoering van het plan van aanpak is gestart in 2011 gestart en loopt eind 2012 af. Onderdelen hiervan zijn:

³ Nota 'Plan van aanpak verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers', 2009/96030, 16 juni 2009.

⁴ Nota 'Plan van aanpak versterken vrijwilligerswerk', 2010/370770, 9 november 2010.

- het houden van een informatiemarkt over vrijwilligerswerk op de Grote Markt
- het verbeteren van samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties
- het toeleiden van mensen met een beperking naar vrijwilligerswerk
- het voorkomen van seksueel misbruik in vrijwilligerswerk
- het bevorderen van deskundigheid van organisaties en vrijwilligers
- het bundelen van scholing van vrijwilligersorganisaties in de Vrijwilligersacademie
- het organiseren van een uitwisselingsdag voor vrijwilligers
- het ontwikkelen van een keurmerk voor vrijwilligersorganisaties
- het verzorgen van wervingscampagne voor zorgvrijwilligers.

Actuele ontwikkelingen

De druk op mantelzorgers en vrijwilligers neemt toe. Niet alleen door bezuinigingen, ook door de decentralisatie van onderdelen van de Awbz en door het stimuleren van zorg via het eigen sociale netwerk. Het blijft van belang dat de gemeente de ondersteuning van mantelzorgers goed organiseert. Extra aandacht is nodig voor respijtmogelijkheden, zowel in de thuissituatie als intramuraal (logeervoorziening). Ook de structuur van het vrijwilligerswerk verdient blijvende ondersteuning.

Informele zorg en vrijwillige inzet maakt een belangrijk onderdeel uit van het transitieproces in het sociaal domein en komt terug in de praktijkwerkplaats Faciliteren en stimuleren van vrijwillige inzet.

Prestatieveld 5: het bevorderen van participatie

Doelstelling

Het betreft de participatiedoelstelling van de Wmo: het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem.

Stand van zaken

Het Rijk heeft in 2009 (maatregel psychosociaal) en 2010 (Pakketmaatregel) de mogelijkheden voor mensen met een beperking en kwetsbare mensen beperkt om een beroep te doen op de begeleidende voorzieningen vanuit de Awbz. Dit betrof zowel individuele begeleiding als groepsbegeleiding. In de nota 'Samen leven in Haarlem: begeleiding van Haarlemmers met een beperking en kwetsbare Haarlemmers'⁵ hebben wij drie kerndoelen benoemd:

- Versterken van het sociaal netwerk van Haarlemmers met een beperking en kwetsbare Haarlemmers.
- Ondersteunen bij het vinden en zelf organiseren van een passend aanbod.
- Organiseren van voldoende alternatieven en keuzemogelijkheden voor Haarlemmers die begeleiding nodig hebben.

Uitgangspunten zijn dat er eerst wordt uitgegaan van wat mensen zelf kunnen doen, dan wordt gekeken hoe hun omgeving hen ondersteuning kan bieden en of daarbij extra ondersteuning nodig is en ten slotte van welk begeleidingsaanbod gebruik gemaakt zou kunnen worden.

Ter realisatie van de drie kerndoelen, subsidiëren wij diverse activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn dagarrangementen voor ouderen, methodische thuisbegeleiding voor ontregelde huishoudens, Eigen Kracht Conferenties, Maatjesprojecten, dagactiviteiten voor licht verstandelijk gehandicapte ouderen en kinderen en inloopvoorziening voor mensen met psychiatrische/psychosociale problematiek.

⁵ Nota 'Nota Samen leven in Haarlem: begeleiding van Haarlemmers met een beperking en kwetsbare Haarlemmers', 2011/118524, 31 mei 2011.

Naar aanleiding van bovenstaande nota heeft de raad het college opgedragen om mensen waarvan de indicatie verlopen is in beeld te brengen en een evaluatie op te stellen (motie Niet zomaar kwetsbaar). De resultaten hiervan worden betrokken bij de decentralisatie van de Awbz. De motie is in uitvoering. Over de aanpak is de commissie Samenleving geïnformeerd. Verwacht wordt dat de uitkomsten na het zomerreces 2012 met de commissie gedeeld kunnen worden.

Voor de toegang tot en trajectbewaking voor de methodische thuisbegeleiding voor ontregelde huishoudens hebben wij inmiddels de Brede Centrale Toegang aangewezen. Op deze wijze willen we een vergelijking maken tussen de kwaliteit uitvoering door de twee aanbieders en komen tot een evenwichtiger verdeling van de thuisbegeleiding tussen de twee aanbieders (Leger des Heils en Zorgbalans). Aan dit besluit lag een onderzoek van Bureau HHM ten grondslag⁶. Het jaar 2012 geldt als overgangsjaar voor de methodische thuisbegeleiding. De verwachting is dat de BCT hiervoor in de loop van 2012 operationeel zal zijn. Het besluit om de gezinscoaches van het Leger des Heils en van Zorgbalans via zeer korte en eenvoudige procedures doorzettingsmacht te geven om snel schuldhulpverlening en/of het cleanteam te organiseren, is al wel geëffectueerd.

Enkele instellingen, zoals De Baan en Haarlem Effect zijn actief met het verder ontwikkelen van het kwartiermakerschap voor mensen met een beperking en kwetsbare mensen richting algemene, bestaande activiteiten. De welzijnsorganisaties zijn begin 2012 in twee wijken gestart met het experiment Werktafels, als één van de instrumenten voor het vinden en organiseren van een passend aanbod voor genoemde doelgroep.⁷

Actuele ontwikkelingen

Na het schrappen van de psychosociale grondslag uit de Awbz (maatregel psychosociaal) en het inperken van de mogelijkheid om een beroep te kunnen doen op de Awbz-functie 'begeleiding' (Pakketmaatregel) vervalt binnenkort de volledige Awbz-functie 'begeleiding'. De verantwoordelijkheid hiervoor wordt op grond van de Wmo overgeheveld naar gemeenten.

⁶ Onderzoek "Beleid Haarlem bij begeleiding psychosociaal en dagbesteding" Bureau HHM 17-12-2010.

⁷ De kwartiermakerschappen en de Werktafels zijn opgenomen in de "Uitvoeringsnota Samen leven in Haarlem 2012" (STZ/WWGZ/2011/443041).

Prestatieveld 6: het verlenen van voorzieningen

Doelstelling

Het betreft hier het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.

De doelstelling van de gemeente is het bevorderen van de participatie van mensen met een beperking in de samenleving. Concreet betekent dit dat de gemeente voldoet aan de compensatieplicht uit artikel 4 van de Wmo. Dit houdt in dat concrete resultaten geboekt moeten worden op vier terreinen, te weten een huishouden voeren, verplaatsen in een woning, lokaal verplaatsen en medemensen ontmoeten en op deze wijze mogelijk maken dat sociale verbanden worden opgebouwd.

Stand van zaken

De gemeente voert sinds 2007 de Verordening maatschappelijke ondersteuning uit. Daarnaast faciliteert de gemeente organisaties die ondersteuning bieden aan mensen met een beperking zoals Stichting De Baan, Stichting Thuiszorg Gehandicapten en Kontext.

Actuele ontwikkelingen

Veel mensen met verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen ontvangen momenteel begeleiding vanuit de Awbz. Als gevolg van de decentralisatie vervalt de aanspraak op begeleiding op grond van de Awbz. Gemeenten worden op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het compenseren van beperkingen door middel van voorzieningen die een persoon in staat stelt 'dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren en het persoonlijk leven te structureren en daarover regie te voeren'.

De decentralisatie van de begeleidingsfunctie Awbz geven wij vorm aan de hand van de patronen en elementen die randvoorwaardelijk zijn voor de doorontwikkeling naar een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning. Dit wordt verder uitgewerkt in verschillende praktijkwerkplaatsen.

Prestatievelden 7, 8 en 9: maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, huiselijk geweld en OGGz

Doelstelling OGGz

Drie prestatievelden zijn samen te vatten onder de noemer Openbare Geestelijke Gezondheidszorg.

- maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld
- het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen
- het bevorderen van verslavingsbeleid.

Recent heeft het college de nota Evaluatie Regionaal Kompas 2008-2011 vastgesteld⁸. In het Regionaal Kompas Veiligheidsregio Kennemerland⁹ staan de ambities geformuleerd voor de maatschappelijke opvang en dak- en thuislozenzorg voor de periode 2008-2014. Het Kompas is vastgesteld in maart 2008 en beschrijft de beleidsintenties om in een periode van zeven jaar een forse impuls te geven aan de aanpak van dakloosheid in onze regio.

Stand van zaken OGGz

In de afgelopen periode hebben we belangrijke stappen gezet als het gaat om de uitbreiding van opvangcapaciteit in de regio. Het betreft zowel maatschappelijke opvang als Awbz-gefinancierde vervolgo oplossingen. Met de inrichting van de Brede Centrale Toegang per 2010 zijn we erin geslaagd de doelgroep niet alleen in beeld te brengen maar vooral ook in beeld te houden. Vroegsignalering door sociale en noodteams en corporaties om dakloosheid te voorkomen.

Actuele ontwikkelingen OGGz

De doelgroep neemt niet af en de druk op de maatschappelijke opvang blijft nog steeds groot. Er is nog steeds sprake van een tekort aan Awbz-gefinancierde en naar doelgroep gedifferentieerde vervolgo oplossingen na de eerste maatschappelijke opvang. De Rijksbezuinigingen op het participatiebudget maken dat wij onze ambities op het gebied van dagbesteding en activering moeten bijstellen.

In de evaluatie wordt een aantal lacunes gesignaleerd, met name als het gaat om permanente woonvoorzieningen voor specifieke doelgroepen. Ook wordt een aantal financiële risico's voor de komende periode gesignaleerd. De uitwerking van de conclusies, aandachtspunten en financiële risico's worden verwerkt in een nieuwe regionale uitvoeringsnota voor 2013-2014; de laatste twee jaren van de looptijd van het Regionaal Kompas.

Doelstelling huiselijk geweld

Geweld achter de voordeur is niet acceptabel. De inzet van het beleid van Haarlem en de regiogemeenten is er daarom om huiselijk geweld te voorkómen en, als het zich toch voordoet, direct in te grijpen en het te stoppen. Huiselijk geweld is geweld dat wordt gepleegd in de privésfeer door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer. De huiselijke kring bestaat uit (ex)partners, gezins- en familieleden en huisvrienden. De term fungeert als een paraplubegrip voor een aantal verschillende vormen van geweldpleging zoals partnergeweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling en eengerelateerd geweld.

Stand van zaken huiselijk geweld

⁸ Nota Evaluatie regionaal kompas 2008 – 2011, STZ/WWGZ/2012/1882

⁹ Nota 'Beleidsintentie maatschappelijke opvang daklozen 2008-2014, Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland', STZ/WWGZ/2008/45870

De gemeente Haarlem is centrumgemeente voor vrouwenopvang en huiselijk geweld en heeft in de regio Kennemerland de regie op de aanpak van huiselijk geweld. Vanuit het Rijk krijgt Haarlem een uitkering om een aantal (structurele) voorzieningen te realiseren. Het gaat hierbij om aantal plekken vrouwenopvang, het Steunpunt Huiselijk Geweld en uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod (crisisinterventie/casemanagement en hulpverlening).

Naast de structurele voorzieningen hebben de gemeenten in Kennemerland afgesproken in de periode 2009 tot en met 2012 te investeren in bewustwording, vroegsignalering en preventie van huiselijk geweld. De gemeente Haarlem investeert vanuit haar regiefunctie intensief in de samenwerking met partners om het probleem van huiselijk geweld gezamenlijk effectief aan te pakken.

Actuele ontwikkelingen huiselijk geweld

Het signaleren van huiselijk geweld en weten waar professionals met hun signalen heen kunnen, wordt nog belangrijker vanwege de aanstaande Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze wet treedt naar verwachting in juli 2012 in werking en verplicht iedereen die als professional werkt met kinderen of volwassenen gebruik te maken van een meldcode. De decentralisaties van de Awbz en de Jeugdzorg hebben eveneens invloed op de aanpak huiselijk geweld. Verwacht wordt dat het decentraliseren van jeugdzorgtaken gemeenten beter in staat stelt samenhangend beleid te ontwikkelen om kwetsbare groepen deel te laten nemen aan de samenleving.

In 2012 wordt het beleidsplan huiselijk geweld 2009-2012¹⁰ uitgevoerd. Gelet op de ontwikkelingen binnen het sociaal domein hebben wij het voornemen om jaarlijks een nieuwe regionale uitvoeringsnota aanpak huiselijk geweld te presenteren.

¹⁰ Nota 'Implementatienota beleid huiselijk geweld in de Veiligheidsregio Kennemerland, 2008/147040, 16 september 2008.

Doelgroepen in de Wmo

Globaal noemt de Wmo twee algemene doelgroepen:

- burgers met beperkingen die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te wonen of te participeren in de maatschappij
- burgers die informele zorg verlenen of vrijwilligerswerk verrichten.

Binnen deze doelgroepen zijn weer specifiekere doelgroepen te onderscheiden zoals mensen met een verstandelijke beperking, ouderen, jonge mantelzorgers, jeugd met problemen, verslaafden en dak- en thuislozen. Per onderwerp en prestatievelnd verschilt de doelgroep.

In de kaderstellende nota Samen voor Elkaar hebben we gekozen voor een andere indeling in doelgroepen: zelfredzame burgers (80%), burgers met tijdelijk regieverlies (15%) en burgers met langdurig regieverlies (5%). Daarbij staat centraal dat burgers niet alleen vragers naar ondersteuning kunnen zijn, maar dat zij ook zelf aanbieders van ondersteuning voor anderen kunnen zijn, ongeacht de doelgroep waartoe zij zelf behoren.

Omdat wij twee doelgroepen in ons collegeakkoord als speerpunt hebben benoemd, ouderen en jongeren, besteden wij hier specifiekere aandacht aan.

Doelgroep Ouderen

Doelstelling

Ouderenwerk en het tegengaan van vereenzaming is een speerpunt van ons college en ons coalitieprogramma. Ouderen zijn een belangrijke doelgroep voor Haarlem. Enerzijds omdat ouderen een bijdrage leveren aan de economie en dienstverlening van Haarlem (de zilveren kracht). Denk aan het culturele aanbod en de zorg. Anderzijds omdat een deel van de ouderen kwetsbaar is en Haarlem een sociale stad is met hart voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Dat uit zich allereerst in preventie: hoe bereiden we ouderen voor op mogelijke hulpbehoefendheid? Daarnaast uit zich dat in bijvoorbeeld het tegengaan van eenzaamheid van ouderen of in het levensbestendig bouwen. Meedoen aan de samenleving, ongeacht beperkingen, is de rode draad.

Stand van zaken

De samenleving vergrijst. Ook in Haarlem neemt het aantal ouderen de komende jaren toe. In 2009 waren er in Haarlem 22.624 ouderen boven de 65 jaar, dat is ongeveer 15% van de totale Haarlemse bevolking. In 2020 zullen dat er ongeveer 26.000 zijn. Er is sprake van dubbele vergrijzing: meer ouderen, die ook langer leven. In 2009 woont bijna 94% zelfstandig en dit percentage zal onder invloed van de extramuralisering stijgen. Er worden diverse activiteiten zoals open eettafels en ontmoeting gesubsidieerd, er zijn preventieve huisbezoeken voor ouderen, het welzijnswerk kent een specifiek ouderenwerk, er zijn ouderenadviseurs en er zijn regelmatig contacten met de ouderenbonden. De groep 65- tot 75-jarigen in Haarlem is puur op basis van het hebben van deze leeftijd geen specifieke doelgroep van beleid. Het merendeel van deze groep is uitstekend zelfredzaam en als er al sprake is van beperkingen is dat over het algemeen niet anders dan andere leeftijdscategorieën. Vanaf 75 jaar neemt de kwetsbaarheid toe en is specifieke inzet noodzakelijk.

Actuele ontwikkelingen

Zichtbare trends zijn dat ouderen gemiddeld genomen een steeds hoger inkomen krijgen, dat ouderen langer actief zijn, maar dat vanaf het 75e levensjaar het sociale netwerk kleiner wordt en de kans op eenzaamheid toeneemt. Ook gezondheidsproblemen nemen vanaf deze leeftijd

toe. Met name het stijgende aantal mensen met dementie heeft gevolgen voor de benodigde zorgvoorzieningen en zorgt voor een hogere druk op mantelzorgers.

De grens van 'ouder zijn' is aan het verschuiven. De pensioenleeftijd gaat omhoog, opleidingsniveau, financiële positie en gezondheid zijn gemiddeld genomen beter dan in het verleden. Deelname aan de maatschappij na het 65e levensjaar is vanzelfsprekender. De doelgroep voor het ouderenbeleid verschuift daarmee naar 75 jaar en ouder, waarbij de burgers die eerder in een kwetsbare positie komen niet vergeten worden.

Enkele specifieke vragen van deze doelgroepen worden betrokken in de praktijkwerkplaats Wonen, welzijn en zorg: het bevorderen van het langer zelfstandig wonen en participeren door geschikte huisvesting en voldoende voorzieningen aan huis en in de buurt op basis van de kenmerken van de buurt. De wijze waarop wij kwetsbare ouderen willen faciliteren, bijvoorbeeld door middel van preventief huisbezoek en het voorkomen van eenzaamheid, vindt zijn uitwerking in de praktijkwerkplaats Signalering en de praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet.

Doelgroep Jongeren
Zie prestatieveld 2

Bijlage B Stand van zaken Praktijkwerkplaatsen

De vijf praktijkwerkplaatsen die in HOF2.0 staan aangegeven zijn:

1. ondersteuning actieve burgers
2. informatievoorziening
3. wijkcoaches Boerhaavewijk
4. fysieke infrastructuur Wonen, Welzijn, Zorg
5. hulp bij het Huishouden

De praktijkwerkplaats Ondersteuning actieve burgers bestond oorspronkelijk uit verschillende onderdelen. In de uitwerking hebben we ervoor gekozen dat in drie aparte praktijkwerkplaatsen uit te werken, namelijk:

- a) stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet (de onderdelen ‘faciliteren van onderlinge verbanden tussen burgers’, ‘ontwikkelen van een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers’ en ‘zorg- en buurtdiensten (BUUV)’)
- b) signalering
- c) wijkservice¹

In de uitvoeringsnota gaan we dan ook in op de stand van zaken van zeven praktijkwerkplaatsen:

1. stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet
2. signalering
3. informatievoorziening
4. wijkcoaches Boerhaavewijk
5. fysieke infrastructuur Wonen, Welzijn, Zorg
6. hulp bij het Huishouden
7. wijkservice

¹ Werktitel: heette eerder Wijkontwikkelbedrijf

1. Praktijkwerkplaats Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet

	stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet
Doelgroep	- zelfredzame burger
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - vrijwilligheid
Randvoorwaarde	- kennis eigen netwerk - cultuuromslag

Vraagstelling

Vrijwillige inzet stimuleren en faciliteren, vraagt om initiatieven die bijdragen aan de algemene bereidheid van Haarlemmers om iets voor elkaar te kunnen betekenen. Om die te kunnen ontplooiën, is een heldere en samenhangende ondersteuningsstructuur voor actieve burgers nodig. Daar richt deze praktijkwerkplaats zich op.

Huidige situatie

De gemeente Haarlem voert een beleid dat is gericht op het versterken van vrijwilligerswerk² en het verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers³. Mantelzorgers, vrijwilligers en organisaties geven nu al het goede voorbeeld voor de situatie die we voor ogen hebben. De komende periode streven we ernaar de vrijwillige inzet van Haarlemmers te laten toenemen.



Er zijn veel manieren om je vrijwillig in te zetten voor anderen. Van wekelijks koken voor een bejaarde buurvrouw, bardienst bij voetbalclub tot het dagelijks verzorgen van een ziek familielid. We onderscheiden op hoofdlijnen vijf typen vrijwillige inzet:

'traditionele' vrijwilliger	'nieuwe' vrijwilliger	mantelzorger	bij buurt betrokken Haarlemmers	Geleid vrijwilligerswerk
<ul style="list-style-type: none"> - langdurig/structureel - vaste tijden - zinnige tijdsbesteding - verbonden aan een organisatie of thema 	<ul style="list-style-type: none"> - flexibel/incidenteel - maatwerk - afgebakend - laat zelf weten waar hij/zij op ingezet wil of kan worden. Biedt zijn talenten aan. 	<ul style="list-style-type: none"> - structureel - geen persoonlijke keuze, het overkomt je - 1:1 relatie - eigen netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> - wijkgerichte acties - iets willen betekenen voor de buurt - wens om eigen leefomgeving veilig en schoon hebben 	<ul style="list-style-type: none"> - vrijwilligerswerk waar het accent ligt op het "iets terugdoen voor de maatschappij" al dan niet verplicht.
<p>voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voetbalcoach - gastvrouw in ziekenhuis - actieve deelname in een stichting of vereniging, 	<p>voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NL Doet - Nederland Cares - BUUV 	<p>voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verzorgen van een ziek of gehandicapt familielid of vriend 	<p>voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wijkraadslid - organisator van een buurtbarbecue - wijkgerichte werkgroepen zoals groen, kunst, cultuur en 	<p>voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wijkservice - werkwinkel - formulierenbrigade - maatschappelijke stage - vrijwilligerswerk

² (B&W nota Plan van aanpak Versterken van het vrijwilligerswerk STZ/WWGZ Reg.nr. 2010/370770)

³ (B&W nota Plan van aanpak Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers STZ/WWGZ Reg.nr. 2009/96030)

bijvoorbeeld als bestuurslid - maatje - buddy			opschonen - buurtvaders	tijdens werktijd.
--	--	--	----------------------------	-------------------

Aantal vrijwilligers: landelijk & Haarlem

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) doen er landelijk circa 6,1 miljoen mensen vrijwilligerswerk. De laatste jaren is dit aantal vrij stabiel. Uit de cijfers over het mogelijke potentieel aan vrijwillige inzet in Haarlem in vergelijking met het landelijke beeld zijn helaas geen eenduidige conclusies te trekken. De landelijke bronnen en het Haarlemse Omnibusonderzoek bieden verschillende uitkomsten en zijn niet volledig te vergelijken, vanwege onderzoekopzet en/of vraagstelling.

Er zijn voor het sociaal domein landelijk gezien twee onderzoeksbronnen: de Enquête Beroepsbevolking (EBB) en Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS), beiden van het onderzoeksbureau CBS. Andere organisaties verwijzen hier ook naar, zoals het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) en MOVISIE. Hieronder zijn de verschillende percentages vrijwillige inzet van het CBS en Haarlem te zien.

Haarlem en het landelijke EBB onderzoek:

	Landelijk 2009*	Haarlem 2009	Haarlem 2010	Haarlem 2011
Totaal	26%	34%	35%	38%

Bron: CBS EBB en O&S Haarlem (Omnibus)

* laatst gepubliceerde cijfers EBB onderzoek

Haarlem en het landelijke POLS onderzoek:

	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2010*	Haarlem 2009	Haarlem 2010	Haarlem 2011
Mannen			45,3%	39%	35%	34,5%
Vrouwen			44,9%	29%	36%	41,5%
Totaal	44,4%	42,0%	45,1%	34%	35%	38%

Bron: CBS POLS en O&S Haarlem (Omnibus)

* laatst gepubliceerde cijfers POLS onderzoek

In de onderzoekopzet voor de komende jaren proberen we beter aan te sluiten bij de landelijke definities waardoor we beter vergelijkingen kunnen maken.

Mantelzorg: landelijk & Haarlem

Mantelzorg wordt gedefinieerd als de zorg van familieleden en vrienden aan degenen in hun kring die in verband met ziekte, een beperking of ouderdom hulp nodig hebben. Ouderen zijn de grootste 'afnemers' van mantelzorg en de vragen om ondersteuning, advies, informatie en respijtovereenkomsten komen dan ook voornamelijk van ouderen en hun directe omgeving. Onderzoek van het SCP (januari 2012) laat zien dat een belangrijke ontlasting van de mantelzorgers gerealiseerd kan worden door niet alleen het voorzieningenaanbod op de diverse levensstadien beter op elkaar aan te laten sluiten, maar ook, misschien wel vooral, de mantelzorgers meer en volwaardiger in de hulpverlening te betrekken. De komst van 'nieuwe' typen zorgvragers en dus ook 'nieuwe' typen mantelzorgers vraagt van gemeenten om hun aanbod aan mantelzorgondersteuning te verbreden en ook op de behoefte van deze mantelzorgers aan te sluiten.

Kijkend naar de Haarlemse situatie van mantelzorgers valt op dat het aantal Haarlemmers dat mantelzorg verleent circa 7% onder het landelijk gemiddelde ligt.

	Landelijk 2010 (CBS)	Haarlem 2010 (O&S)
Totaal	22.2 %	15%

Het percentage van het aantal Haarlemmers dat mantelzorg verleent fluctueert, omdat dit iets is wat je overkomt. In dat opzicht is er ook geen invloed op het percentage uit te oefenen. De gemeente kan er wel aan bijdragen dat ze het langer volhouden door goede ondersteuning te bieden.

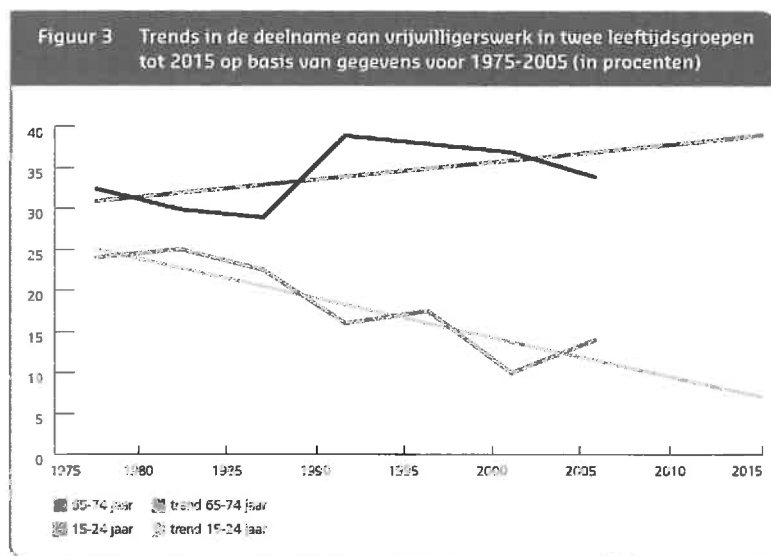
De afgelopen jaren is door de gemeente geïnvesteerd in het verbeteren van de ondersteuning van mantelzorgers⁴. In 2011 wordt een wervingscampagne voor zorgvrijwilligers opgezet, onder meer ter ontlasting van mantelzorgers. Vanaf 2013 wordt de gemeente verantwoordelijk voor de begeleiding die vanuit de Awbz naar de Wmo wordt overgeheveld. Bij de implementatie wordt uitdrukkelijk gekeken naar de ondersteuning van mantelzorgers, met name respijtzorg.

Vanuit de praktijkwerkplaats ‘Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet’ zal de behoefte aan ondersteuning aan mantelzorgers geanalyseerd worden. Op basis daarvan zullen nadere voorstellen worden gedaan.

Trends vrijwillige inzet

Er zijn verschillende maatschappelijke ontwikkelingen en beleidsontwikkelingen die van invloed zijn op de vrijwillige inzet van burgers (MOVISIE, 2009-2011):

- Dubbele vergrijzing van de populatie (burgers worden ouder en hebben minder kinderen): dit heeft invloed op zowel de vraag als het aanbod van vrijwillige inzet. Er is een groeiende groep senioren die een groot potentieel vormt als vrijwilliger. Helaas neemt de vrijwillige inzet van de jeugd af.
- De hoeveelheid beschikbare vrije tijd van burgers: de beschikbare tijd (en dus de potentiële hoeveelheid vrijwilligerswerk) zal eerder afnemen dan toenemen. Vanwege tijdgebrek van tweeverdieners, drukte rondom baan/gezin, langer verplicht doorwerken (effecten op langere termijn) en strengere eisen studiefinanciering.



- Individualisering: verdere individualisering is al enige tijd gaande in de samenleving. Vrijwilligers zijn mondiger geworden, ze willen meer inspraak, scholing, begeleiding en bijzondere ervaringen. De vraag is steeds meer: “Hoe kan ik mij persoonlijk ontwikkelen? Kan ik contacten opdoen die van belang zijn voor mij loopbaan?”. In de huidige periode van onzekerheid op de banenmarkt

⁴ zie voor de resultaten bijlage A Prestatievelden in de Wmo

wint deze motivatie aan terrein. Men kan kennis en competenties verwerven en eventueel een netwerk opbouwen. Vrijwilligerswerk wordt steeds meer gezien als een plek waar men zijn talenten of creativiteit kwijt kan. Deze trend zet door. Er wordt steeds meer afgevraagd of men er zelf beter van wordt. Waarden en belonen van inzet is de trend. Er wordt meer aandacht besteed aan de motivatie in relatie tot het aanbod op maat. Aangezien ontwikkeling vaak de motivatie voor vrijwilligerswerk is, is scholing/training een belangrijke factor.

- Multiculturalisering in Nederland: allochtonen doen naar verhouding minder vrijwilligerswerk. Als redenen worden opgegeven taalbarrière, onbekendheid met vrijwilligerswerk en het niet thuis voelen bij de organisatiecultuur. Vergeleken met tien jaar geleden is er wel een stijgende lijn te zien. Van deze groep is ook bekend dat zij juist wel veel vrijwillige inzet bieden binnen de eigen culturele kring, wat veelal niet als vrijwilligerswerk wordt meegerekend in de statistieken.
- Vrijwilligerswerk als instrument en middel: er is een toename van geleide vormen van vrijwilligerswerk. Hierdoor ontstaat een grotere diversiteit van vrijwilligers en biedt het kansen nieuwe groepen aan te boren. Zo zijn jongeren gemakkelijk te vinden via de scholen (maatschappelijk stage) en sporen bedrijven hun werknemers aan om vrijwilliger te worden. Men wordt ook steeds meer als vrijwilliger ingezet als een vorm van dagbesteding. Er ontstaat op deze wijze meer vrijwilligerswerk buiten de traditionele organisaties met meer eigen initiatieven van burgers, instellingen en bedrijven.
- Informatisering; vernieuwing en versnelling: internet biedt nieuwe mogelijkheden voor de matching van vrijwilligers. Het aantal digitale vacaturebanken en matchingsystemen is enorm toegenomen. Een nieuwe vorm van vrijwilligerswerk kan ook online worden gedaan: hulp die via internet wordt geboden met bijvoorbeeld chatten. Bovendien geven social media als Twitter, Facebook en LinkedIn burgers een platform om initiatieven te starten en contacten te leggen.
- Globalisering en lokalisering van vrijwilligerswerk bestaan naast elkaar: enerzijds is er een trend dat de wereld kleiner is geworden, door reizen en technologie, waardoor we ideeën overnemen van andere landen (bijvoorbeeld "Make a difference day" = NL Doet). Anderzijds worden bij burgers de eigen roots en omgeving steeds belangrijker, waardoor lokale buurtinitiatieven ontstaan.

Conclusie

Een veranderende samenleving met nieuwe groepen potentiële vrijwilligers: ouderen, allochtonen, maatschappelijke stagejongeren. Nieuwe vormen van vrijwilligerswerk, en vrijwilligers die hogere eisen stellen aan het werk. Een verschuiving in bovenstaande schema van de 'traditionele' vrijwilliger naar 'nieuwe' vrijwilligers. Die willen meer kortdurende activiteiten in losse verbanden, die minder intensief zijn. Potentiële nieuwe vrijwilligers stellen meer eisen en willen dat het werk wat oplevert zoals scholing en leerervaring. Dit alles in combinatie met een (sterk) toenemende vraag aan vrijwilligers vanwege het terugtrekken van professionele inzet.

Huidige inrichting van ondersteuningsstructuur voor vrijwilligers

In Haarlem zijn op dit moment veel organisaties succesvol actief die gebruik-maken van vrijwilligers en vrijwilligers inzetten. Deze organisaties werven zelf vrijwilligers en mensen kunnen zich ook zelf bij vrijwilligersorganisaties melden. In Haarlem bestaat daarnaast een stadsbrede ondersteuningsstructuur die vraag- en aanbod van vrijwilligers coördineert en verbindt: de Vrijwilligerscentrale Haarlem en BUUV.

Sinds 2010 is de gemeente, in het kader van de beoogde transitie in het sociaal domein, samen met 18 maatschappelijke partners BUUV gestart. BUUV is een sociale buurtmarktplaats én een benadering van informele zorg. BUUV stimuleert Haarlemmers om elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen. BUUV is een digitaal platform (www.buuv.nu) en kent fysieke contactmogelijkheden (sprekuren, prikboards, aanwezigheid in de wijk, telefonische dienstverlening), gericht op het matchen van vraag en aanbod van BUUV-deelnemers. In drie pilotwijken is een sociaal makelaar actief die het matchen van vraag en aanbod actief bevordert en matches tussen deelnemers monitort. De sociaal makelaars werken vanuit een BUUV-team, dat ook kennisuitwisseling met partners en onderlinge verwijzing, communicatie en een website verzorgt.

Toekomstige situatie

Haarlem heeft met het vaststellen van de nota HOF2.0 niet gekozen voor een beleidsmatige vertaling van het begrip zelfredzaamheid die leidt tot 'zoek het zelf maar uit' - beleid, maar Haarlem wil faciliteren dat burgers zelfredzaam kunnen blijven door concrete oplossingen aan te dragen. Het aloude Haarlemse symbool van Hofjes verwijst naar een traditie van een beschikbare en nabije sociale omgeving waar op teruggevallen kan worden. Om vrijwillige inzet te stimuleren en te faciliteren werken we aan de volgende punten:

1. versterken van samenwerking verschillende vormen van vrijwillige inzet
2. randvoorwaarden creëren om vrijwillige inzet mogelijk te maken
3. ontmoeting en vitale (buurt)netwerken (fysiek en digitaal) faciliteren
4. stimuleren dat professionals en vrijwillige inzet nog beter in elkaars verlengde ingezet kunnen worden
5. stadsbreed uitvoeren van BUUV

Hieronder volgt voor elk doel een toelichting. Bovenstaande punten dragen eraan bij dat vrijwillige activiteiten worden gestimuleerd en gefaciliteerd. Met deze punten werken we aan een cultuur waarin het vanzelfsprekend is om eerst zelf hulp in eigen kring te zoeken en omgekeerd zelf ook zorg te dragen voor een naaste in de directe omgeving of een buurtbewoner een helpende hand toe te steken.

Ad1: Versterken van samenwerking verschillende vormen van vrijwillige inzet



Vanuit de praktijkwerkplaats 'Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet' willen we de samenwerking tussen verschillende vormen van vrijwillige inzet versterken. Om dit te realiseren, willen we een pilot starten voor een gezamenlijke toegang. Daarnaast willen we inzetten op (nog) betere samenwerking en doorverwijzen en informatievoorziening. Hieronder worden de voorstellen toegelicht.

- Een pilot voor een gezamenlijke toegang met daarin een makelaarsfunctie in de stad creëren waar Haarlemmers met iedere vrijwillige hulpvraag of aanbod terecht kunnen. Er kan gematcht worden tussen individu en vrijwilligersorganisaties en tussen individuen onderling. We zien een knooppunt voor ons waar alle expertise op het gebied van bemiddeling van vrijwillige inzet samenkomt. Het wordt een sterk merk in de stad en is gevestigd op een prominente plek, bijvoorbeeld de Grote Markt. De plek wordt bemand door vrijwilligers die goed op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden. Er is ook een professional aanwezig vanuit een van de deelnemende organisaties, zodat er voor moeilijke vragen achtervang is. De coördinatie wordt door één partij op een eenvoudige en slimme wijze vorm gegeven. De verschillende organisaties en initiatieven die hierin samenwerken behouden hun eigen identiteit.

- Organisaties die bemiddelen bij vrijwillige inzet en informele zorg weten elkaar nu al goed te vinden. In een pilot willen we onderzoeken of er (nog) beter met elkaar samengewerkt kan worden en of ze elkaar goed op de hoogte brengen van elkaars mogelijkheden, zodat verwezen kan worden naar elkaar. De wens, of vraag, van de vrijwilliger of aanbieder van vrijwillige inzet is daarbij leidend.
- Via bijvoorbeeld de website van BUUV of Loket Haarlem kan nu al informele hulp gevonden worden. In de pilot willen we de ingangen naar informele zorg en buurtnetwerken makkelijk vindbaar maken met behulp van digitale informatievoorziening of een Z-card (folder) voor vrijwillige inzet. Professionals (zorg, maatschappelijke hulpverlening, welzijn of wijkcoaches) kunnen vragers en aanbieders verwijzen naar de gezamenlijke toegang of een van de bemiddelende organisaties of direct helpen bij de bemiddeling.

Ad 2. Randvoorwaarden creëren om vrijwillige inzet mogelijk te maken

Als we beogen dat we in Haarlem over meer vrijwilligers beschikken om kwetsbare burgers te helpen, dan is het ook nodig dat de randvoorwaarden hiervoor op orde zijn. We willen daarom met elkaar een gevoel ontwikkelen voor hoeveel vrijwilligers er nodig zijn, waar deze vrijwilligers kunnen worden ingezet en we willen zorginstellingen, welzijnsorganisaties en vrijwilligers met elkaar in contact brengen. Dat gaan we doen door:

- Samen met vrijwilligersorganisaties de vraag naar vrijwilligers en het beschikbare aanbod in kaart te brengen. Er wordt aangesloten bij één van de acties uit het plan van aanpak ‘Versterken van vrijwilligerswerk’ waar dit in kaart wordt gebracht voor de zorgvrijwilligers. Dit is een eenmalige actie die het mogelijk maakt een analyse te maken van de huidige situatie en wat er ter versterking voor de toekomst mogelijk en nodig is. Eén van de resultaten is dat voor mensen die vrijwillige hulp willen ontvangen de concrete mogelijkheden voor informele zorg nog makkelijker beschikbaar zijn (via netwerken in de buurt of vrijwilligersorganisaties). Wachtlijsten of onvoldoende aanbod kunnen averechts werken bij het overwinnen van de vraagverlegenheid.
- Zorgen dat buurtnetwerken en informele zorg eenvoudig te vinden zijn via heldere informatievoorziening die burgers juist ook ‘eigen kracht’-oplossingen aanreikt.
- Buurtnetwerken en informele zorg laagdrempelig toegankelijk te laten zijn: digitaal, maar ook fysiek in de buurt.

We willen hiermee bereiken dat mensen vanuit huis digitaal of telefonisch hulp kunnen vinden. Daarnaast moeten professionals en vrijwilligersorganisaties weten waar bewoners terecht kunnen. We onderzoeken ook met partners de inzet die van professionals nodig is om (nieuwe) vrijwilligersbegeleiding te bieden.

Uit onderzoek naar waarom mensen wel of niet voor elkaar zorgen, blijkt dat hulp vragen in eigen omgeving moeilijk is. Dit wordt *vraagverlegenheid*⁵ genoemd. Vraagverlegenheid is de tegenhanger van handelingsverlegenheid (schroom om hulp te bieden). Niet het gebrek aan beschikbare informele zorg is het probleem, maar de schroom om hulp te vragen of te bieden. Het is belangrijk om deze verlegenheid te onderkennen. Het blijkt ook dat gelijkgestemden in de buurt elkaar vaker hulp bieden, (‘de lamme helpt de blinde’) dan dat de sterke schouders van de buurt de zwakkeren helpen. Tussen gelijkgestemden speelt deze schroom namelijk minder. Door hulpvraag en -aanbod inzichtelijk te maken, voorkomen we de schroom om hulp te vragen of te bieden.

Ad 3: Ontmoeting en vitale (buurt)netwerken faciliteren

Voor het opbouwen van een netwerk dat problemen kan signaleren en kan helpen en ondersteunen, is ontmoeting en verbinding van kwetsbare burgers en actieve burgers een randvoorwaarde. Dat betekent dat we ook moeten investeren in het ontwikkelen en onderhouden van buurtnetwerken. We gaan daarvoor twee pilots doen:

⁵ Lilian Linders, 2010

- Een pilot (zowel fysiek als digitaal) voor het benutten en doorontwikkelen van ontmoetingsactiviteiten die netwerkvorming en informele zorg stimuleren en faciliteren. De ontmoetingsactiviteiten moeten in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - zowel hulpbieders als hulpvragers worden bereikt
 - er is een klimaat van gastvrijheid: men voelt zich welkom en ‘er valt iets te halen’.
- Een pilot voor het bundelen en beter benutten van maatschappelijke accommodaties, door het gebruik van deze accommodaties te verbinden met de opgave om ontmoeting tussen Haarlemmers te faciliteren. Een voorbeeld hiervan is de Haagse methode (zie kader).

Met maatschappelijke partners doen we onderzoek naar de vormen van ontmoeting die steunstructuren en informele zorg stimuleren en wordt onderzocht of het mogelijk is de activiteit los te koppelen van de locatie. Een onderdeel hiervan is tevens het versterken van “natuurlijke” ontmoetingsplekken. Het streven is zodanig bij deze activiteiten ontmoetingsplekken aan te schuiven dat ook die op een laagdrempelige manier steunstructuren en informele zorg faciliteren. Te denken valt aan een bemiddelaar vrijwilliger van bijvoorbeeld BUUV die een paar uur in de week bij de coffeecorner van de Albert Heijn zit en mensen kan helpen om de weg naar een buurtgenoot te vinden. Of een koffieochtend op school in aanwezigheid van een deskundige van het CJG, waarbij ouders met elkaar van gedachten wisselen of zonder afspraak een deskundige om raad kunnen vragen. Ook zal er voor ontmoetingsactiviteiten samenwerking met de partners in de stad worden gezocht, zoals corporaties en ondernemers. Ten slotte worden digitale ontmoetingsplekken bij het onderzoek betrokken.

De “Haagse” methode

Wanneer we voldoen aan de voorwaarden voor activiteiten om ontmoeting te stimuleren, volgt de volgende vraag die we ons zelf kunnen stellen: “Is het wenselijk en mogelijk de sociale programmering los te koppelen van de plek?” Voor deze insteek is gekozen in Den Haag. Hier zijn vorig jaar tweeëntwintig van de zestig buurt- en clubhuizen gesloten en wordt het maatschappelijk vastgoed als scholen en sportaccommodaties multifunctioneel ingezet. Activiteiten ontstaan hier alleen wanneer het initiatief door buurtbewoners wordt genomen. Het wordt het “buurthuis van de toekomst” genoemd. Door het delen van voorzieningen en gebouwen kunnen clubs, organisaties en vrijwilligers samenwerken aan het welzijn in de buurt. Hier staat wel tegenover dat de gemeente Den Haag initiatieven ondersteunt in vorm van het helpen bij het vinden van vrijwilligers, wanneer nodig ondersteuning van een welzijnswerker biedt, bemiddelt tussen initiatiefnemers en pandbeheerders en het aanbieden van een subsidie om locaties geschikt te maken voor multifunctioneel gebruik.

Ad 4: Stimuleren dat professionals en vrijwillige inzet nog beter in elkaars verlengde ingezet kunnen worden

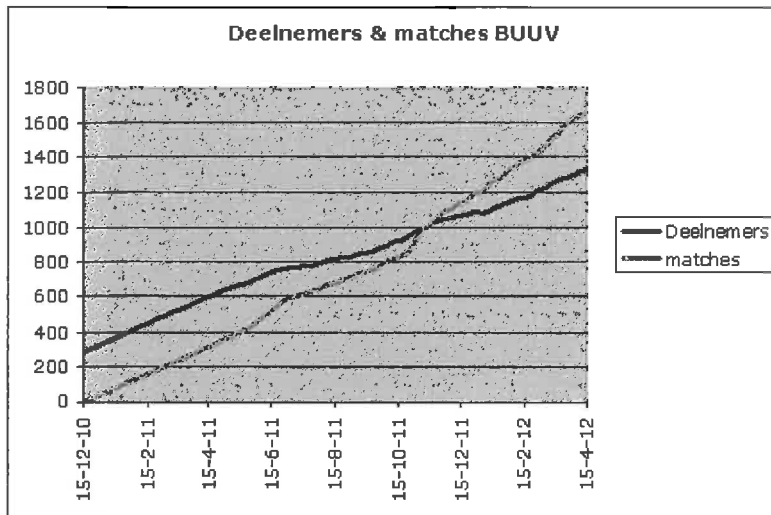
Als vrijwilligers en professionals in elkaars verlengde werken, levert dat langs twee kanten voordelen op.

- Vrijwilligers (coach, buddy, BUUV et cetra) kunnen terugvallen op professionals bij vragen of problemen bij degene die ze begeleiden. Dat gebeurt nu al vanuit de Vrijwilligerscentrale waar professionele ondersteuning beschikbaar is, maar ook bij de vrijwilligerscoördinatoren van de organisaties. Vanuit de praktijkwerkplaats Actief burgerschap willen we inventariseren of de professionele ondersteuning aan vrijwilligers nog verbeterd kan worden. Achterliggende gedachte is dat wanneer vrijwilligers of mantelzorgers nog meer terug kunnen vallen op een professional dat voor veel potentiële vrijwilligers een drempel zal wegnemen omdat zij de verantwoordelijkheid meer kunnen delen. Veel mensen zijn bang voor veel verantwoordelijkheid waar ze nooit meer onderuit kunnen.
- Professionals kunnen vrijwilligers inschakelen als aanvulling op professionele begeleiding. Dit gebeurt nu bijvoorbeeld al aan het einde van een behandeltraject waar een vrijwilliger als maatje of coach steun kan bieden wanneer de professionele begeleiding wordt afgebouwd. Maatjesproject Actenz van GGZinGeest is een mooi voorbeeld van de vrijwillige inzet begeleid door professionals. Bij BUUV bestaat een netwerk van professionals rondom de bemiddelaars waardoor bij kwetsbare deelnemers vooraf afspraken gemaakt kunnen worden. Buurtbewoners met wie de match gemaakt wordt, kunnen indien zich problemen voordoen tijdens de match of de

daaropvolgende contacten, snel professionele begeleiding inschakelen. Vanuit de praktijkwerkplaats willen we de inzet van vrijwilligers in aanvulling op professionele begeleiding verder stimuleren en ondersteunen. Dit is ook van belang met het oog op de begeleidingsfunctie die vanuit de Awbz naar de Wmo wordt overgeheveld.

Ad 5: Stadsbreed uitvoeren van BUUV

Bij het versterken van vrijwillige inzet in Haarlem vormt BUUV een belangrijk instrument. Per april 2012 zijn er 1.335 BUUV-deelnemers actief in Haarlem. Vanaf de start zijn 1.667 nieuwe matches gemaakt. Vooral de laatste maanden is sprake van snelle groei. Het aantal daadwerkelijk gerealiseerde matches is vele malen groter. Dit komt omdat herhaalde diensten en vragen niet worden meegeteld. Deelnemers die al een jaar lang wekelijks afspreken of voor iemand op regelmatige basis vervoer regelen, tellen als één match. De helft van de matches komt zelfstandig tot stand via de website. De andere helft vindt plaats met tussenkomst van een sociaal makelaar.



In de praktijk blijkt de aanpak te werken. BUUV weet mensen te bereiken zonder persoonlijk netwerk, die in isolement leven of zorgmijddend zijn. Opvallend is dat per oktober 2011 het aantal matches per deelnemer sterk is gestegen. Verder is een belangrijk gegeven dat circa 40% van de BUUV-deelnemers geen computer of e-mailadres heeft. Persoonlijk contact en een pro-actieve houding van de sociaal makelaars (professionele begeleiding) is in veel gevallen van cruciaal belang.

Na de pilotperiode in de Slachthuisbuurt, Parkwijk-Zuiderpolder en Centrum wordt nu gewerkt aan uitbreiding van BUUV in heel Haarlem. Alhoewel de combinatie van contactmogelijkheden om BUUV te bereiken één van de succesfactoren is, is een volledige uitrol naar alle wijken kostbaar. In 2012 zal daarom per stadsdeel worden gekeken hoe BUUV in welke nieuwe wijk gestart kan worden. Dit jaar breidt BUUV nog uit naar de Boerhaavewijk.

Het uitgangspunt voor verdere uitbreiding is een zo groot mogelijke rol voor buurtbewoners. Bewoners kunnen zelf een prikbordlocatie onderhouden of actief ondersteuning bieden aan de sociaal makelaars. Bij de opzet van een BUUV-punt wordt gerekend op inbreng van partners. De taken en hoeveelheid werk van de sociaal makelaars nemen toe. Dit komt doordat:

- professionals van steeds meer organisaties de weg naar BUUV weten te vinden voor 'eigen kracht'-oplossingen van hun cliënten
- coaching aan burgers toeneemt alsook het bieden van ondersteuning (meer deelnemers, waaronder burgers die niet over een PC beschikken of een vorm van begeleiding vragen)

Het aansturen en begeleiden van vrijwilligers en stagiaires die bijdragen aan de organisatie van BUUV zal organisatorisch een plek moeten vinden bij een gelijksoortige Haarlemse organisatie. De vorm waarin wordt nader onderzocht. Hiermee wordt de projectstatus van BUUV onder regie van de gemeente Haarlem opgeheven. De planning is om in 2012 te starten met de voorbereidingen, in 2013 intensief samen te werken en in 2014 de organisatorische overgang definitief af te ronden. Hierbij is

het van belang dat de unieke kwaliteiten van BUUV en het onderscheidende karakter in het vrijwilligerswerk intact worden gehouden wanneer zij deel uit gaat maken van een nieuwe organisatie.

Vanaf mei 2012 gaan we met onze maatschappelijk partners in gesprek om afspraken te maken over het mogelijk inzetten van vrijwilligers voor het realiseren van de maatschappelijke opgave van Haarlem. We verkennen dan ook met elkaar welke rol vrijwilligersorganisaties en welzijnsinstellingen daarin kunnen nemen. Dit traject sluit aan bij het vervolgproces van de transitie sociaal domein. Hierbij is het ook belangrijk dat in het overleg tussen gemeenten en partners doelen en effecten van het stimuleren van vrijwillige inzet worden gemonitord en verder worden uitgewerkt.

De weg er naar toe

Onderdeel	Activiteiten	Randvoorwaarden	Tijdpad
1. Realiseren van een frontoffice voor alle vormen van vrijwillige inzet <i>Heroverwegen Versterken van samenwerking verschillende vormen van vrijwillige inzet.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Organisaties die bemiddelen bij vrijwillige inzet en informele zorg (nog) beter met elkaar samen laten werken. Een pilot voor een gezamenlijke toegang met daarin een makelaarsfunctie in de stad creëren. Buurtnetwerken makkelijk vindbaar maken met oa digitale informatievoorziening. 	<ul style="list-style-type: none"> De gezamenlijke toegang sluit aan bij bestaande organisaties die een makelaarsfunctie voor vrijwilligers vormen. De gezamenlijke toegang wordt bij voorkeur uitgevoerd en ingericht onder verantwoordelijkheid van maatschappelijk partners, in co-creatie met de gemeente. 	Uitgewerkt voorstel uiterlijk december 2012.
2. Randvoorwaarden creëren om vrijwillige inzet mogelijk te maken	<ul style="list-style-type: none"> Vraag naar en aanbod van vrijwilligers in kaart brengen. Zorgen dat buurtnetwerken en informele zorg eenvoudig te vinden zijn via heldere informatievoorziening. Buurtnetwerken en informele zorg laagdrempelig toegankelijk te laten zijn: digitaal, maar ook fysiek in de buurt. 	<ul style="list-style-type: none"> Burgers met een initiatief voor hun buurt of wijk worden door de gemeente gehoord en ondersteund als hun initiatieven bijdragen aan de doelstellingen met betrekking tot informele zorg en hulp. Het moet (nog) toegankelijker en gemakkelijker worden voor burgers om iets voor elkaar te realiseren. Een (nog) betere samenwerking tussen alle betrokken partners is cruciaal, met elkaar kunnen we inzichten bundelen en ontwikkelen. 	Rapportage uiterlijk december 2012.
3. Ontmoeting en vitale (buurt)netwerken (fysiek en digitaal) faciliteren	<ul style="list-style-type: none"> Inventariseren van succesvolle ontmoetings-activiteiten. Pilot voor bundelen en slimmer inzetten van maatschappelijke accommodaties voor 	Gemeente en maatschappelijke partners richten zich op de vragen uit de wijk: <ul style="list-style-type: none"> Kwantitatief en kwalitatief onderzoek in samenspraak met professionals leidt tot inzicht. (bijvoorbeeld voor ouderen kunnen meer signalen opgepakt worden met betrekking tot 	Rapportage uiterlijk december 2012

	vrijwillige inzet.	<p>signalering van kwetsbare ouderen of wensen en mogelijkheden voor ondersteuning).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overheid en maatschappelijke partners zien niet langer het aanbod maar de (hulp)vragen van Haarlemmers als vertrekpunt. Dat betekent dat we stoppen met opdracht verlenen aan aanbod gestuurd welzijnswerk zonder dat er duidelijke vragen vanuit de buurt zijn. • Professioneel handelen waarin niet de dienstverlening maar de dienstbaarheid aan bewoners centraal staat is leidend (Jos van der Lans 2011:13). 	
4. Stimuleren dat professionals en vrijwillige inzet in elkaars verlengde ingezet kunnen worden	<ul style="list-style-type: none"> • Invulling geven aan hoe en op welke thema's professionals en vrijwilligers nog meer in elkaars verlengde kunnen werken. 	<p>Gesubsidieerde organisaties committeren aan de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verder professionaliseren van de infrastructuur vrijwillige inzet: de vrijwilligersacademie is daar een mooi voorbeeld van; er kan meer bereikt worden. • Voor organisaties die bemiddelen in vrijwillige inzet: deelname in professionele informatie en adviesfunctie waarbij samengewerkt wordt met andere organisaties in een gemeenschappelijke frontoffice voor vrijwillige inzet. • Erkenning van gezamenlijk belang en werken vanuit perspectief van vragen van burgers in plaats van vanuit onderlinge concurrentie. • Kennisdelen mbt best practices en innovatieve benaderingen. 	Rapportage uiterlijk december 2012
5. Stadsbreed uitbreiden van BUUV	<ul style="list-style-type: none"> • Per stadsdeel bekijken of en hoe BUUV in welke nieuwe wijk te starten. • Werven en inzetten van extra sociale makelaars op vrijwillige basis. • Organisatorisch inbedden van BUUV in het maatschappelijk netwerk (onder verantwoordelijkheid van een soortgelijke organisatie) en 	<ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelig voor iedereen: vrager enieder. • Eén op één verbinden van burgers. • Iedereen doet mee en kan mee doen (allochtonen, jong, oud, met of zonder beperking enz.) • Zit niet vast aan protocollen, werkt vanuit simpele kaders, zonder grenzen. • Alle matches zijn individueel op maat mogelijk. • Positieve uitstraling, activering van burgers en uitgaan van ieders kansen en mogelijkheden. • Outreachend werken met persoonlijk contact naar 	Realisatie in 2013

	<p>onderzoeken in welke vorm.</p>	<p>kwetsbare mensen (geïsoleerde burgers, mensen met psychosociale problemen).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actief verbindingen leggen met partners en initiatieven in de buurt. • Signaleren wanneer er méér aan de hand is; en zoeken naar passende professionele ondersteuning bij partners. • Vertalen en bundelen van individuele vragen naar een collectieve aanpak en buurtinitiatieven. 	
--	-----------------------------------	--	--

2. Praktijkwerkplaats Signalering

	Signalering
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Vraagstelling

Realiseer een systeem voor het melden van signalen over eventueel kwetsbare burgers en zorg voor adequate opvolging. Maar maak inwoners van Haarlem ook bewust dat signaleren, naast dat dit een taak van professionals is, een taak van iedereen is en zorg dat ze zo'n signaal op een goede wijze kunnen afgeven.

Huidige situatie

Definitie

Tijdige signalering is een belangrijk onderdeel van preventie. Signalering begint met de waarneming van significante veranderingen bij een zelfstandig wonende kwetsbare burger.

Signalering kent twee definities:

1. activiteiten gericht op het systematisch verzamelen van informatie en de ontwikkeling van preventief beleid
2. het waarnemen door een beroepskracht, vrijwilliger of mantelzorger van veranderingen, problemen of wensen bij de cliënt, waarbij degene die het signaal opvangt, moet overwegen om wel of niet zelf tot actie over te gaan of anderen tot actie aan te zetten, zodat de cliënt de zorg- of hulpverlening ontvangt die hij wenst of nodig heeft.

Naast signalering door professionals (huisarts, zorginstelling, maaltijdvoorziening) gaat het in het merendeel van alle gevallen om een signaal in het eigen netwerk, familie, kerk, club of bijvoorbeeld in het vriendschappelijk ouderenbezoek. De waarde van deze signalering valt of staat met een goede informatievoorziening (weten of gemakkelijk kunnen vinden wat te doen met deze waarneming) en de mogelijkheid van vervolgstappen (binnen het eigen netwerk of door professionals). Personen die zelf de regie hebben en/of beschikken over een sociaal netwerk zijn vaak goed in staat, al dan niet met hulp van familie, kennissen of burens, een toename van behoefte aan zorg te signaleren en hierop actie te ondernemen.

Wettelijke taken

Gemeenten zijn op grond van de Wet niet verplicht tot individueel signaleren. Er bestaat wel een morele plicht om zorg te dragen voor het welzijn van de inwoners. Signalering wordt binnen deze context uitgevoerd.

De Wet Publieke Gezondheid legt de gemeente onder meer de plicht op bij te dragen aan preventieve gezondheidszorg en gezondheidsbevordering (artikel 2, lid 2 sub d). De inzet richt zich op de bevolking in het algemeen en op groepen met hogere gezondheidsrisico's; niet op individuen. Signalering kan als onderdeel van preventie worden beschouwd, als signalering bij het collectief. Een uitzondering is de jeugdgezondheidszorg waarbij wel op individueel niveau wordt ingezet, inclusief signalering (artikel 5). Zoals bij het werk van de consultatiebureaus. De uitvoering hiervan is ondergebracht in de Centra voor Jeugd en Gezin. De Wet Publieke Gezondheid kent een gelijksoortige verplichting die via een amendement in de wet terecht is gekomen (artikel 5a) voor de ouderengezondheidszorg. Omdat het organiseren van deze plicht veel geld kost, hebben gemeenten aangegeven deze plicht, wegens het ontbreken van middelen, niet te kunnen vervullen. Daarna is een

en ander door het Rijk afgezwakt tot een algemene verplichting voor de collectieve groep ouderen (als in artikel 2).

De Wmo stelt geen juridische verplichting tot signalering. Hulp bij het huishouden is onderdeel van de Wmo. De instellingen die in dit kader taken uitvoeren zijn wel gebonden aan de Kwaliteitswet zorginstellingen, waartoe een plicht tot signalering hoort. Deze verplichting is vanwege wetswijzigingen in de Wmo binnenkort niet meer van toepassing op hulp bij het huishouden.

De gemeente heeft vooral een regierol in het verbinden en faciliteren van lokale initiatieven om een passend aanbod tot stand te brengen, gebaseerd op de lokale behoefte, rekening houdend met de voorzieningen die al beschikbaar zijn (eerstelijnsgezondheidszorg, thuiszorg, welzijnsvoorzieningen).

Signalering in de hulp bij het huishouden

Hulp bij het huishouden wordt ten onrechte veelal beschouwd als één van de grootste informatiebronnen op het gebied van signalering. 2,9% van de inwoners van Haarlem maakt gebruik van hulp bij het huishouden, waarvan 65% categorie 1. Hiervan is 25% 75 jaar of ouder. Een overgroot deel van de 75 plussers (75%) is echter niet in beeld als het gaat om signalering via de hulp bij het huishouden. Anders gezegd: met hulp bij het huishouden wordt maar een zeer beperkte groep kwetsbare Haarlemmers bereikt.

De huidige praktijk van signalering door medewerkers van hulp bij het huishouden is onderzocht bij de vier grootste aanbieders. Aan Amstelring, Viva, Tzorg en TSN is gevraagd wat onder signalering wordt verstaan, hoe vaak signalering in de contractperiode heeft plaatsgevonden en welke klantprofielen er te onderscheiden zijn met betrekking tot de noodzaak tot signaleren.

De zorgaanbieders geven aan dat medewerkers zijn opgeleid om te kunnen signaleren, maar dat dit bij hulp bij het huishouden categorie 1 nauwelijks voorkomt. De noodzaak tot signalering ligt meer bij de cliënten in categorie 2 en 3. De zorgaanbieders hebben geen registratie systeem voor signaleren. Een cijfermatig overzicht is dan ook niet te geven.

Personen waar vaker signaleren bij nodig is zijn mensen met sterk verslechterende medische of sociale situatie. Te denken valt aan kanker, MS of wanneer een partner recent is te komen overlijden of andere ingrijpende situaties.

Uit interviews is gebleken dat de procedure voor signaleren overal nagenoeg hetzelfde werkt. Wanneer een hulp iets opvangt tijdens de werkzaamheden wordt dit besproken met de leidinggevende. De leidinggevende pakt het signaal op en schakelt het netwerk van de cliënt, voor zover dat bekend is bij de organisatie in om een vinger aan de pols te houden of meer zorg aan te vragen indien nodig. Is er geen netwerk, dan wordt contact opgenomen met de gemeente of men schakelt derden in.

Amstelring vindt iedere kreet van specifieke aandacht signalering. Signaleren is niet voorbehouden aan een professionele organisatie maar is breder dan dat. Signalering is vooral nodig wanneer een medewerker merkt dat er sprake is van een geestelijke of lichamelijke achteruitgang. De hulp kan het signaal bespreken in het teamoverleg.

Viva verstaat onder signalering het melden en actie ondernemen van zaken in of rondom het huis. Situaties die niet normaal worden gevonden moeten worden gemeld bij de thuiszorg en hierop moet actie worden ondernomen. Een melding kan ook plaatsvinden bij Draagnet of er kan meer hulp worden gevraagd bij bijvoorbeeld de gemeente. Een signaal kan gaan over vreemde mensen in huis, niet goed meer kunnen praten etc. Bij het overgrote deel van de personen in categorie 1 voldoet advisering. Bij een wat kleinere groep mensen is signalering van bijvoorbeeld meer zorgbehoefte noodzakelijk. Meestal zijn dit "zorgmijders zijn" of "oudere ouderen" (personen die eigenlijk niemand tot last willen zijn).

Amstelring en Viva hebben aangegeven dat signaleren vaker voorkomt bij categorie 2 en 3 cliënten. Medische en of sociale achtergrond is vaak bepalend of signalering noodzakelijk is. Signaleren is minder vaak nodig bij:

- Echtparen
- (jonge) alleenstaanden met een beperking waar goed mee te leven is.
- Mensen met reuma, fibromyalgie of (jonge) mensen in een rolstoel.

Interviews maatschappelijk partners met betrekking tot signaleren

De volgende maatschappelijk partners hebben wij gesproken over hun rol in signalering:

- de Brede Central Toegang (BCT)
- Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)
- Loket Haarlem
- Stichting Kontext
- meldkamer van de politie (112)
- stichting Stem in de Stad
- de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving van de gemeente Haarlem
- meldpunt Zorg en Overlast (GGD)

Er zijn vragen gesteld over de doelgroepen, de toegang voor de doelgroep, de rol van de partner met betrekking tot signaleren, het oppakken van signalen, hoe vaak signalering voorkomt, de samenwerking met andere partijen en welke randvoorwaarden er nodig zijn voor een adequaat systeem voor signalering.

De conclusie is dat Haarlem een breed vertakt netwerk van meldpunten en loketten kent. (Brede Centrale Toegang, Loket Haarlem, Centrum voor Jeugd en Gezin, Meldpunt Zorg & Overlast (GGD), het Flankerend Ouderenbeleid (preventief huisbezoek) en de Ouderenadviseurs van Kontext). Ook voor dak- en thuislozen (BCT), voor opvoeders en kinderen tot 23 jaar (CJG), personen met materiële of lichamelijke of psychosociale problemen (loket Haarlem, Stem in de Stad etc.) is de situatie divers. Daarnaast zijn er de landelijk goed bekende meldpunten voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

Voor oudere inwoners zijn onder andere *de Ouderenadviseurs* van stichting Kontext van stichting Dock en Haarlem Effect actief. De Ouderenadviseurs bieden informatie, advies en ondersteuning aan ouderen die zelfstandig willen blijven wonen en aan mantelzorgers. Het kan dan gaan over de woonsituatie, zorg of financiën.

Ook voor dak- en thuislozen (BCT), voor opvoeders en kinderen tot 23 jaar (CJG), personen met materiële of lichamelijke of psychosociale problemen (loket Haarlem, Stem in de Stad etc.) worden signalen opgepakt.

Het oppakken van signalen lijkt bij de instanties op orde. *De Brede Centrale Toegang (BCT)* ontvangt signalen van bijvoorbeeld het meldpunt Zorg en Overlast (GGD) of via het eigen loket. Men kan de cliënt bespreken in de trajectcommissie waar onder andere het Leger des Heils, Regionaal Instituut Begeleid Wonen (RIBW) en de Brijder zijn aangesloten. Voor de opvolging van signalen is er een cliënt volg systeem.

Het Meldpunt Zorg & Overlast (GGD) kan gebeld worden door inwoners (of professionele hulpverleners) die zich zorgen maken over een buurtgenoot of familielid. Het gaat om mensen die door hun gedrag of problemen zorgen oproepen, terwijl hulp wordt geweigerd of afgehouden. De medewerkers van Vangnet & Advies proberen dan contact te krijgen met de cliënt. Ze onderzoeken de aard van de problemen, verwijzen en bemiddelen waar nodig. Met het Meldpunt maakt de GGD Kennemerland vroegtijdige signalering door burgers van probleemsituaties mogelijk. De GGD werkt als vangnet voor mensen die zorg nodig hebben maar daar zelf niet om vragen. Het meldpunt wordt

door iedereen benaderd; burgers, politie, artsen etc. Uit het interview komt naar voren dat er ook veel signalen binnenkomen via de woningbouwvereniging. Mensen bellen vaak als eerste de woningbouwvereniging.

Het *Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)* maakt gebruik van een convenant zorgcoördinatie en de verwijfsindex. Een computersysteem waarin aangesloten partijen kunnen signaleren. Signalen komen bijvoorbeeld van schoolartsen of consultatiebureaus. Bij het CJG zijn onder andere aangesloten de Jeugd Gezondheids Zorg (JGZ), de GGD, Riagg, Kontext, Haarlem Effect, stichting MEE etc. Er wordt regionaal gezocht naar een systeem om de onderlinge informatie beter te ontsluiten.

Het *loket Haarlem* met daarin partijen zoals Dock, afdeling Wmo individuele voorzieningen, Kontext, stichting MEE, Sint Jacob, Vrijwillige hulpdienst Haarlem, Zorggroep Reinalda bespreken zorgen over cliënten en een gezamenlijke aanpak. Loker Haarlem heeft aangegeven dat een systematisch klant-volg-systeem zoals de verwijfsindex van het CJG een goede aanvulling is op de huidige organisatie.

De afdeling *Wmo individuele voorziening* geeft aan dat men zelf op huisbezoeken signaleert en dat signalering is ingekocht bij de aanbieders van hulp bij het huishouden, de OV-taxi (Bios-groep) en de leverancier van hulpmiddelen (JenS). Deze aanbieders koppelen signalen terug naar de afdeling. Wanneer de afdeling niet direct zelf actie kan ondernemen dan wordt het signaal neergelegd bij partners in de stad, zoals Loker Haarlem, Stichting MEE, BCT, Draagnet, stichting Dock, Haarlem Effect, Leger des Heils, Bureau Jeugdzorg, GGZ/AWBZ, GGD etc.

De afdeling Wmo krijgt signalen binnen van aanbieders van hulp bij het huishouden, via de ouderenadviseurs, Draagnet, Leger des Heils, ziekenhuis (transfer verpleegkundige), hulpverleners van RIBW, leveranciers van hulpmiddelen en de medisch adviseurs. Via de administratie van de afdeling komen dan meldingen binnen. Als er voldoende netwerk is stuurt men een aanvraagformulier of plant een huisbezoek. Er is geregeld overleg met zorgaanbieders. De afdeling Wmo vindt kennis van elkaar, elkaar snel en makkelijk kunnen vinden een voorwaarde voor een goede signalering. Daarnaast moet men erop kunnen vertrouwen dat de instantie aan wie het signaal is afgegeven ook de verantwoordelijkheid neemt om hier iets mee te doen. Dat het dan daadwerkelijk kan worden losgelaten met het vertrouwen dat het wordt opgepakt.

De integrale *handhavers van de afdeling Handhaving Openbare Omgeving* patrouilleren door de straten van Haarlem en vangen hierdoor signalen op. Wanneer een signaal niet door de afdeling kan worden opgepakt wordt dit verwezen naar Dock, streetcorner work, politie of HALT. In sommige gevallen pakken zij ook signalen op die binnenkomen via buurtbewoners, het meldpunt zorg en overlast en via het meldpunt openbare ruimte. De afdeling geeft aan dat het hen zou helpen wanneer zij weten waar zij met hun signaal terecht kunnen wanneer zij zich zorgen maken om een buurtbewoner. Bijvoorbeeld het telefoonnummer van de wijkcoach.

Stichting ZONH (ondersteunt beroepsbeoefenaars in de eerste lijn) ontwikkelt een project op het gebied van proactieve samenhangende ouderenzorg voor thuiswonende ouderen.

Stichting Dock en Haarlem Effect zijn niet geïnterviewd maar hebben in het kader van het Flankerend Ouderenbeleid in 2011 subsidie ontvangen voor preventief huisbezoek aan ouderen. In Noord en Schalkwijk worden door stichting Dock 200 huisbezoeken per wijk gerealiseerd. In de Slachthuisbuurt en Parkwijk is Dock een pilot gestart om 30 bezoeken te doen. Vrijwilligers worden getraind om problemen en signalen te identificeren en bespreekbaar te maken.

Via Haarlem Effect worden per jaar ongeveer 300 wijkbewoners (stadsdelen Centrum, Zuid en West) bezocht van boven de 75 jaar en ouder door getrainde vrijwilligers. Bij meer problemen wordt de ouderenadviseur ingeschakeld.

Toekomstige situatie

In de toekomst zijn alle inwoners van Haarlem zich bewust dat voor signalering ook een grote rol voor de samenleving is weggelegd. De waarde van signalering valt of staat met een goede informatievoorziening (waar kan ik met mijn signaal terecht?) en het vertrouwen dat een signaal ook leidt tot een vervolg (binnen het eigen netwerk of door professionals) door een goede terugkoppeling. Het informatiesysteem in paragraaf 4.3 speelt hierin een essentiële rol. Dit systeem biedt informatie over waar men met een signaal terecht kan en wordt een plek waar men het, waar mogelijk, een signaal kan achterlaten. Daarnaast worden er verbindingen tussen partners gelegd waardoor signalen adequater kunnen worden opgepakt.

Gelet op het belang van tijdig signaleren, werken wij aan een systeemverbetering om het netwerk van kwetsbare burgers te versterken, die

- de kans op signalen vergroot door bewustwording binnen de directe leefomgeving en het netwerk van betrokkene;
- er voor zorgt dat burgers en professionals weten waar zij terecht kunnen met hun signaal en worden gewezen op mogelijk te ondernemen acties of terugkoppeling over de opvolging. In die zin is signalering onlosmakelijk verbonden met informatievoorziening als vervolgstap.
- regelt dat allereerst wordt gezocht naar oplossingen binnen het eigen netwerk en of door netwerkversterking. Zowel voor de signalering, als de reactie nadat er gesignaleerd is.
- ertoe leidt dat maatschappelijke partners van elkaar weten wie een bepaald signaal het beste kan oppakken, van elkaar weten of en waar het is opgepakt (professionals in netwerkverband) en eenvoudig signalen bij elkaar uit kunnen zetten en elkaar hier ook op kunnen aanspreken.

De weg ernaar toe

Met maatschappelijke partners werken wij aan systematische verbeteringen voor wat betreft de onderlinge informatie-uitwisseling, verwijzing en samenwerking. Dit wordt gezamenlijk opgepakt met de praktijkwerkplaatsen Informatievoorziening en de praktijkwerkplaatsen die vallen binnen Ondersteuning actieve burgers.

Daarnaast is het belangrijk om het belang van signalering onder alle inwoners van Haarlem onder de aandacht te brengen. Onder de aandacht brengen dat signaleren een taak voor iedereen is en waar men handvatten kan vinden.

Maatwerkoplossing huishoudelijke hulp

Indien signalering komt te vervallen bij hulp bij het huishouden categorie 1, vindt er her-indicering plaats bij bestaande gebruikers van hulp bij het huishouden. Voorgesteld wordt om bij dit contact nader onderzoek te doen naar het netwerk van de betreffende persoon. Indien dit netwerk er voldoende blijkt te zijn wordt er informatie verstrekt dat dit netwerk informeert over deze taak.

Indien blijkt dat er geen netwerk is, wordt gevraagd of er behoefte aan is om extra in de gaten te worden gehouden. Dit kan onder andere door middel van voorlichting en communicatie of bijvoorbeeld door het inschakelen van een kunstmatig netwerk. Daarnaast wordt voorgesteld voor deze groep het ouderenbezoek uit te breiden. Dit bezoek vindt plaats door vrijwilligers. Uitbreiding vraagt meer coördinatie van professionals. Voorgesteld wordt om deze aanpak niet alleen in te zetten voor de kwetsbare groep die gebruik maakt van hulp bij het huishouden, maar ook voor andere burgers die kwetsbaar zijn en niet in staat zijn om een netwerk te onderhouden. Omdat de eerste keuze wat betreft aanvullende maatregelen in aanvulling op de eigen kracht en het eigen netwerk gaat over netwerkversterking, is het noodzakelijk dat er op dat gebied (telefooncirkel, extra ouderenbezoek, vrijwilligerswerk, wijkcoach, personen alarmering) voldoende mogelijkheden aanwezig zijn.

De nadere uitwerking van hulp bij het huishouden zal plaatsvinden binnen de betreffende praktijkwerkplaats.

Netwerk professionals

Met maatschappelijke partners wordt gewerkt aan systematische verbeteringen wat betreft de onderlinge informatie, verwijzing, samenwerking en terugkoppeling.

“Een belangrijk onderdeel van preventief en tijdig interveniëren is signalering. Om de signalen die er zijn goed op te pakken is er tussen de partners betere samenwerking nodig op niveau van de werkvloer. Bijvoorbeeld de huismeester die voor de woningcorporatie werkt komt bij de mensen thuis en moet zo worden uitgerust dat hij zijn signalen direct kan doorzetten bij de juiste persoon of bij de wijkcoach. Ook het niet tijdig betalen van de huur, al bij één maand is een signaal dat moet worden doorgegeven. We willen hier graag een proeftuin mee starten” (Uitspraken van partners uit Sociale tafels april 2012)

- Waar nodig worden verbindingen gelegd tussen partners in de stad om een adequate opvolging van een signaal te kunnen bewerkstelligen. Dit is onderdeel van de praktijkwerkplaats Informatievoorziening.
- Er wordt in cocreatie een proeftuin ontwikkeld met huismeesters van een woningcorporatie dusdanig te faciliteren dat zij weten waar zij met hun signaal terecht kunnen en hen te coachen in het signaleren. Bijvoorbeeld bij de wijkcoach of een maatschappelijk partner.

Netwerk actieve burgers

Het is belangrijk om bewustwording te creëren onder alle inwoners van de gemeente hoe belangrijk het is dat zij signaleren. Bij bewustwording zetten we in op gerichte communicatie die met name moet aansluiten bij de te kiezen uitwerking in de praktijkwerkplaatsen informatievoorziening.

- we gaan een campagne starten om burger erop attent te maken signalen over hun kwetsbare buurman te melden en hen daarvoor handvatten aanreiken. Dit wordt aangesloten bij de campagnes voor vrijwillige inzet (PWP Ondersteuning actieve burgers)
- Binnen de praktijkwerkplaats Informatievoorziening wordt een plek ontwikkeld waar men informatie kan vinden over waar men met een signaal terecht kan en het in bepaalde gevallen ook daadwerkelijk meteen daar kan neerleggen.

3. Praktijkwerkplaats Informatievoorziening

	Informatievoorziening
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burgers is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- informatievoorziening - cultuuromslag

Vraagstelling

Wanneer van inwoners van Haarlem wordt verwacht dat zij zoveel mogelijk oplossingen vinden binnen de eigen kracht en mogelijkheden, dan is een integraal systeem voor informatie en advies, met de burger als vertrekpunt, onontbeerlijk. De praktijkwerkplaats Informatievoorziening inventariseert de informatie- en adviesbehoefte in het sociale domein en ontwikkelt vervolgens een instrumentarium dat zoveel mogelijk leidt naar oplossingen binnen het eigen sociale- en buurtnetwerk. Daardoor ontstaat minder druk op formele voorzieningen en biedt het systeem een fundament voor maatschappelijke ondersteuning en activering. Het systeem biedt ondersteuning bij het zoeken naar informatie en advies voor alle doelgroepen (80%-15%-5%).

Doelstellingen

- Realisatie van een integraal, eenduidig en laagdrempelig informatie- en adviessysteem, dat uitgaat van de vragen van Haarlemmers. Dit systeem biedt toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden binnen het sociaal domein, die in eerste instantie uitgaan van het eigen netwerk, ter versterking van de eigen kracht en zelfredzaamheid.
- Efficiencywinst door integrale benadering (tegengaan versnippering en overlapping, maar ook het opsporen en opvullen van lacunes).
- Faciliteren van professionals binnen het sociaal domein.
- In het kader van eigen regie op de oplossing krijgt de klant digitaal inzicht in zijn persoonlijke klantdossier.

Wat gebeurt er al?

De aandacht voor informatievoorziening is met de start van deze praktijkplaats niet nieuw. Er zijn al goede stappen gezet met bijvoorbeeld de ontwikkeling van het CJG en Raad op Maat (lokethaarlem.nl) waarmee een Haarlemse digitale sociale kaart een feit is. Deze praktijkwerkplaats is de doorontwikkeling van eerder gezette stappen en sluit aan bij wat er in het veld al gebeurt.

Huidige situatie

In de praktijkwerkplaats Informatievoorziening zijn tot nu toe de volgende analysestappen doorlopen:

Analysestappen	Methode
Onderzoek naar klantcontactpunten voor Haarlemmers	Deskresearch, internet
Analyse van de informatievoorziening die wordt geboden	Deskresearch, internet, uitwerken klantcases, gesprekken partners
Onderzoek naar Best Practices in het land (bv EigenKrachtWijzer(EKW), Mens Centraal, Jalp)	Deskresearch, gesprekken, presentaties
Experttest van een vraagverhelderingssysteem	Analyse van EKW door gemeentelijke afdelingen WMO, SoZaWe, ICT
Verzamelen kennis en tips van interne experts	Versnellingskamer workshops, live testen van de casus Els.
Verzamelen kennis en tips van externe experts	Sociale tafels, gesprekken met partners, social

	media expert, futuroloog
Onderzoek naar Antwoord© binnen het sociaal domein	Deskresearch, gesprekken

Constateringen

Analyse van de informatievoorziening en adviesfunctie voor het sociale domein in Haarlem geeft het volgende beeld:

Versnippering van informatie: er zijn veel ingangen waar de klant uit kan kiezen. Elke organisatie heeft eigen telefoonnummer(s), e-mailadressen, websites en fysieke locaties. Organisaties krijgen ieder apart subsidie voor de informatie- en adviesfunctie. Het is soms onduidelijk waar de klant moet zijn, en tussen de instanties vinden veel doorverwijzingen plaats. Vaak moet de klant meerdere malen een verhaal vertellen of wordt het probleem maar ten dele opgepakt. Op dit moment zijn er veel klantgingen waar de inwoners van Haarlem uit kunnen kiezen.

Al deze ingangen hebben fysieke loketten, telefoonnummers, websites en e-mailadressen. Voor klanten met weinig of geen inzicht in het sociaal domein is het lastig om te bepalen met wie zij contact moeten opnemen. De zoektocht kan tot verwarring leiden en tijd kosten, waardoor sommige mensen misschien afhaken. Informatie die door de klant wordt verstrekt, wordt niet hergebruikt. Dit levert ook druk op de instanties die onnodige klantcontacten moeten afhandelen.

Hieronder de grootste en meest bekende. Er zijn hiernaast nog meer loketten, bijvoorbeeld die van de Opvoedpoli:

- *Loket Haarlem*: loket Haarlem, gecoördineerd door Kontext, heeft zeven informatie- en adviespunten in de wijk. Het bestaat als sinds 1997, toen het nog een ouderenloket was. Hier kunnen inwoners binnenlopen voor alle vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. Het loket heeft het afgelopen jaar 5800 bezoekers gehad. Er is ook een zeer complete website met aanbod www.lokethaarlem.nl die voortkomt uit het project Raad op Maat. Deze goed bezochte site is pas sinds 5 december online en had na één maand al bijna 2.000 bezoekers. Tevens zijn de loketten en loketpartners in Raad op Maat uitgebreid. Er zijn drie locaties met loketsprekuren bijgekomen en op vier van de bestaande locaties zijn het aantal spreekuren uitgebreid. Vanwege de gekozen opzet van de samenwerking tussen diverse instanties (o.a. Kontext, Dock, Haarlem Effect, Tandem, zorgaanbieders, MEE) is het Loket Haarlem het meest integraal in het bieden van oplossingen van alle loketten in Haarlem. Cliënten worden onderling besproken en oplossingen getoetst. Alle medewerkers van dit loket hebben een HBO kwalificatie.
- *Centrum voor Jeugd & Gezin*: Het CJG is een samenwerking tussen de organisaties die taken hebben op het gebied van jeugd en is fysiek aangesloten bij de consultatiebureaus. Onderdeel is een eerstelijns loketfunctie voor informatie en advies. Veruit het meest wordt gebruik gemaakt van de site www.cjghaarlem.nl. De eerstelijnsloketfunctie is een klein onderdeel van de taken van het CJG.
- *Brede Centrale Toegang*: De BCT geeft advies, informatie en hulp aan sociaal kwetsbare mensen waaronder dak- en thuislozen. In het jaar 2011 hadden zij 750 bezoekers.
- *Gemeentelijk WMO-loket*: Het loket van de gemeente in de publiekshal aan de Raaks voor vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Met name voor het doen van aanvraag van hulp in het huishouden, woningaanpassingen etc. In het jaar 2011 is dit loket 800 keer bezocht.
- *Gemeentelijk SZW-loket*: Het loket van de gemeente in de publiekshal waar men terecht kan met vragen op het gebied van werk en inkomen. Dit loket trekt 26000 bezoekers op jaarbasis. Hier gaat het echter ook om personen die zich verplicht moeten melden bij klantmanagers.

Aanbodgerichte informatie & weinig eigen kracht oplossingen

De huidige digitale informatie is vaak aanbodgericht. De gevraagde informatie sluit niet altijd aan op de vraag, er is geen sprake van maatwerk. Daarnaast zijn de oplossingen nog niet voldoende gebaseerd op eigen kracht. Ook bij de fysieke loketten (in en extern) valt hier nog winst te behalen, maar in het kader van de transitie binnen het sociaal domein worden hier al stappen in gezet.

Geen uniformiteit in informatiesystemen van organisaties

Op dit moment zijn er diverse digitale informatiesystemen die worden ingezet door organisaties. Iedere organisatie heeft een eigen informatiesysteem, beheer en ontsluiting via websites. Bij gelijksoortige producten ontstaat dan dubbeling van informatie en versnippering van beheercapaciteit. Zo gebruikt de gemeente Haarlem PIGH en GWS4ALL, het loket Haarlem G!ids en CJG G!ids van Biblionet.

Het nadeel is dat elke organisatie veelal dezelfde klantinformatie vastlegt, dezelfde intake informatie vraagt en dat systemen de medewerkers geen inzicht bieden in wat een andere partij al bij die klant doet. Partners zoeken oplossingen om over de grenzen van hun organisatie en vakgebied heen verbindingen te maken. Signalen over één persoon, of één gezin op komen op meerdere plekken binnen en worden niet altijd gekoppeld. Hierdoor zijn adviezen niet op elkaar afgestemd, kunnen dingen dubbel worden gedaan of wordt door het te laat integraal ingrijpen een probleem groter. Daarnaast kunnen klanten blijven rouleren; of gaan “shoppen” tussen instanties of dienstverleners. Diezelfde persoon kost bij meerdere instanties tijd, ook waar hij/zij niet moet zijn.

Dienstverleningsvisie Antwoord©.

Antwoord© is de landelijke dienstverleningsvisie voor de overheid. Deze visie heeft als streven dat in 2015 gemeenten dé herkenbare ingang voor nagenoeg alle vragen aan de overheid zijn. Waar klanten voorheen vele overheidsorganisaties moesten raadplegen, biedt het klantcontactcentrum (KCC) een oplossing voor de burgers die “van het kastje naar de muur worden gestuurd” en “door de bomen het bos niet meer zien”. Het gemeentelijke KCC helpt de klant direct zoveel als mogelijk; en verwijst door waar nodig. Andere instanties of specialisten binnen de gemeente fungeren in dit model als 2^e lijn waarnaar kan worden doorverwezen. Het gemeentelijk KCC is verantwoordelijk voor alle klantcontactkanalen: fysieke locaties (balies), telefonie, email en digitaal. Informatievoorziening wordt door Antwoord© gezien als “core business” van de gemeente met het KCC als uitvoerende organisatievorm.

In 2009 is de nota “Meer in huis voor Haarlem” (kenmerk 2009 39381) door de Raad vastgesteld, waarin Haarlem de principes van Antwoord© volgt. Inmiddels is in Haarlem het gemeentelijk KCC ingericht waarin klanten worden geholpen op diverse vakgebieden, die voorheen versnipperd waren. De integrale informatievoorziening sociaal domein maakt nu geen deel uit van dit Haarlemse KCC, omdat de informatievoorziening in 2004 niet werd beschouwd als een kerntaak van de gemeente en de WMO nog niet was uitgevoerd. De informatievoorziening is uitbesteed aan Kontext.

Digitalisering producten

Op dit moment is het nog nauwelijks mogelijk om volledig digitaal producten af te nemen binnen het sociaal domein. De infrastructuur maakt alleen digitale pdf formulieren mogelijk. Die kunnen vervolgens worden geprint, ingevuld en opgestuurd (ook per mail). Het is vooraf niet in te schatten of een betreffende aanvraag van toepassing is op de situatie. Volledige digitale afhandeling is nog niet mogelijk. Dit maakt het lastig voor bijvoorbeeld de dochter in Tilburg die iets wil regelen voor haar moeder in Haarlem.

Toekomstige Situatie

Door zelf te proberen antwoord te vinden op fictieve vragen, gesprekken aan te gaan met: partners, Haarlemmers, experts, door systemen van andere organisaties en steden te bekijken en best practices te onderzoeken is een beeld ontstaan van de gewenste toekomstige situatie.

Vanwege een zwangerschapsvergiftiging wordt de dochter van Els twee maanden te vroeg geboren. Beide moeten drie weken in het ziekenhuis verblijven, daarna mag Els naar huis, maar haar dochter moet nog in het ziekenhuis blijven. Zij en haar man hebben geen auto en zelf is zij nog te zwak om van het openbaar vervoer gebruik te maken om bij haar kind in het ziekenhuis te kunnen zijn. Tot overmaat van ramp is de man van Els, Peter, na een conflict met zijn werkgever ontslagen. Het is hem nog niet gelukt vervangend inkomen te regelen. Peter was enig kostwinner voor het gezin. Het jonge gezin heeft geen eigen netwerk waar ze op terug kunnen vallen.

Nu:

Wanneer Els op zoek gaat naar informatie en advies kan zij uit zeer veel contactingen kiezen. Het eerste contact kan cruciaal zijn. Afhankelijk van de instantie die zij kiest wordt een deel van haar probleem opgepakt. Ze wordt ook veel doorverwezen. Vaak naar de huisarts, maar die kan natuurlijk niet de vervoer- en inkomensproblemen oplossen. Zij moet de pijnlijke kwestie meerdere malen opnieuw uitleggen en haar gegevens verstrekken. De oplossingen die worden aangedragen zijn ook niet overal gelijk of gebaseerd op eigen kracht. Eigenlijk ziet Els door de bomen het bos niet meer.

Gewenste toekomst:

Els surft op internet naar de centrale plek binnen het sociaal domein. Zij beschrijft aan de hand van een vragenmodule haar situatie. Door middel van een helder vraag en antwoordsysteem wordt haar vraag aangescherpt en wordt haar een aantal mogelijke oplossingsrichtingen aangeboden, zoveel mogelijk gericht op informele zorg. Dat kan gaan over doorgeleiding naar een platform waar actieve burgers hulp aanbieden, het met Peter digitaal aanvragen van een uitkering tot en met de procedure hoe hij weer naar werk wordt begeleid. Ze vindt iemand die haar wel naar het ziekenhuis wil brengen. Ook wordt ze opmerkelijk gemaakt op een oudere mevrouw bij haar in de buurt die wel wat gezelschap kan gebruiken. Els gaat bij deze mevrouw langs en leert tijdens de thee het nodige over verzorging en opvoeding. Els kan haar vraag ook per telefoon (14 023) stellen of langs gaan bij een loket. Welke ingang zij ook kiest, de informatie die zij krijgt is overal gelijk. Medewerkers zijn goed getraind in het vraaggericht werken en er is een goede verbinding met de backoffice. Indien wenselijk behoort een huisbezoek door een professional (zoals bijvoorbeeld de wijkcoach) ook tot de mogelijkheden.

Eén instrument

Het gewenste toekomstbeeld is een informatiesysteem dat iedereen zelf via internet kan benaderen, maar waar ook eerstelijns medewerkers (telefoon en loket) en bijvoorbeeld de wijkcoach gebruik van kunnen maken. Welke ingang ook gekozen wordt, informatie en advies is overal gelijk en betrouwbaar. Waar wenselijk kunnen er, na het doorlopen van een beslissingsboom, direct aanvragen worden gedaan. Voortschrijdend inzicht is dat we meer doelstellingen dan oorspronkelijk beoogd, met het systeem willen bereiken. Onze bevinding is dat bij dit informatiesysteem iedereen terecht moet kunnen voor drie kernonderwerpen:

- *Ik zoek een oplossing*

Bij een “eenvoudige” informatievraag wordt de bezoeker zo goed mogelijk doorverwezen naar waar de informatie te vinden is. Is de bezoeker op zoek naar de best passende oplossing voor een probleem, dan wordt hij door een vraagverhelderingssysteem geleid. Aan de hand van stelselmatige vragen wordt een analyse van de situatie gemaakt en krijgt de bezoeker de best passende oplossingsrichtingen bij zijn profiel aangeboden.

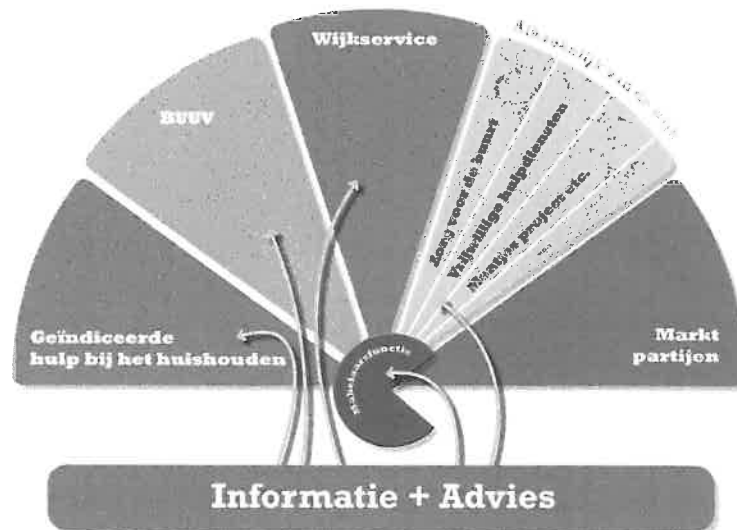
- *Ik wil iemand helpen (een actieve burger zijn)*

Wanneer men iemand wil helpen wordt doorverwezen naar het platform actieve burgers. Hier vindt men alle informatie die nodig is om een oplossing te vinden binnen de steunstructuur van actieve burgers. Maar ook informatie om zich te kunnen inzetten als actieve burger.

- *Ik maak mij zorgen om iemand (signalering)*

Wanneer men zich zorgen maakt om iemand, dan wordt de bezoeker via het onderwerp signalering geleid naar een plek waar men de zorg kan melden. De bezoeker kan er op vertrouwen dat signaal ook daadwerkelijk wordt opgepakt (Zie ook paragraaf 2. Praktijkwerkplaats Signalering)

Het informatiesysteem biedt toegang tot een breed scala van voorzieningen: Tot deze voorzieningen horen bijvoorbeeld geïndiceerde hulp bij het huishouden, maar ook de diensten van BUUV en vrijwilligersorganisaties. Iemand die bijvoorbeeld geen indicatie voor hulp bij het huishouden krijgt, wordt gewezen op alternatieven. Eventueel door het direct maken van match tussen vraag en aanbod, of door te verwijzen naar een “makelaar” (praktijkwerkplaats ‘Stimuleren en faciliteren van vrijwillige inzet’). Het kan ook zijn dat een klant op basis van het overzicht de vraag liever onderbrengt bij een marktpartij. Ten behoeve van de praktijkwerkplaatsen Hulp bij het huishouden en wijkservice wordt ook onderzocht hoe hier handvatten kunnen worden aangereikt met de daarbij behorende informatievoorziening. Hieronder een voorbeeld van hoe de informatievoorziening rondom de hulp bij het huishouden er in de toekomst uit zou kunnen zien.



In het geval van “zoeken naar de best passende oplossing” wordt de bezoeker in de nieuwe wijze van informatievoorziening stelselmatig gewezen op eigen kracht oplossingen. Wanneer na vraagverheldering blijkt dat een eigen kracht oplossing mogelijk is, dan wordt de bezoeker naar het platform “actieve burgers” geleid. Het platform actieve burgers is de plek waar men een match kan maken tussen vraag en aanbod van vrijwilligers, BUUV etc. Dat is de makelaarsfunctie die in de hiervoor getoonde illustratie is afgebeeld. Deze makelaarsfunctie wordt verder uitgewerkt in de praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers. Hier kan de bezoeker ook ondersteuning bij mantelzorg vinden, zoals coaching en respijtzorg.

Bij dit platform kom je eveneens terecht, wanneer wordt gekozen voor de optie “ik wil iemand helpen”. Verder kan men hier ontmoetingsactiviteiten vinden (zowel fysiek als digitaal) en is het een verzamelplaats voor initiatieven uit de samenleving (zoals een facebookpagina van een wijk of een applicatie die is ontwikkeld om te zien wie er die dag naar school rijdt en eventueel jouw kinderen kan meenemen).

Wanneer een eigen kracht oplossing niet van toepassing is, biedt het informatiesysteem de mogelijkheid een eventueel noodzakelijke voorziening direct aan te vragen. Dit biedt familieleden een kans zaken op afstand (en bij digitale toegang, ook buiten de kantooruren) te kunnen regelen. Door middel van een uitvraagtechniek met digitale beslisbomen wordt digitaal aanvragen eenvoudiger gemaakt. Diezelfde techniek zorgt er ook voor dat geen onterechte verwachtingen worden gewekt en neemt druk weg van de backoffice. Het project E-dienstverlening uit Kans en Kracht (SoZaWe) heeft ook deze ambities en zal aansluiten bij dit integrale informatiesysteem voor het gehele sociale domein.

Met het nieuwe informatiesysteem wordt het mogelijk:

- burgers te faciliteren op het gebied van zelfredzaamheid,
- vrijwilligersorganisaties en non-overheden gemakkelijk vindbaar te maken voor burgers,
- administratieve lasten te verminderen (van burgers en van de partners en gemeente),
- diensten van andere overheden te incorporeren (AWBZ, Re-integratie Wajong, Jeugdzorg, regie op schuldhulpverlening)
- scherper afspraken te maken over complementaire diensten, van
- gemandateerde onderaannemers (RIB, kredietbank), als scholen, UWV, GGZ, maatschappelijk werk, SVB en andere sociaal maatschappelijke partners,
- binnen de gemeente betere verbindingen te leggen tussen welzijn, sociale zaken, onderwijs, inburgering, huisvesting, nazorg, schuldhulpverlening en burgerzaken.

Zowel voor burger als professional

“Overal komt informatie over een klant binnen, maar we weten het niet van elkaar. Hierdoor blijft een klant ongemerkt rouleren, worden signalen minder snel opgepakt of wordt er iets dubbel gedaan”

“Betere samenwerking is belangrijk, we weten van elkaar niet altijd wat we doen of elkaar te vinden. Dit geldt ook voor de klant” (Uitspraken van partners tijdens sociale tafels in februari en april 2012)

Informatievoorziening en advies gaat niet alleen om informatie naar Haarlemmers, maar ook om de informatie tussen organisaties onderling. Sterker nog, het delen van informatie tussen professionals van instanties is een randvoorwaarde om de informatie naar de burger zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

De weg ernaar toe

De primaire verantwoordelijkheid voor het (her)inrichten van informatievoorziening ligt bij de professionals zelf. De eigen systemen blijven in principe intact. De gemeente zal het voortouw nemen om in cocreatie met de partners de ontwikkeling te starten van het gewenste integrale systeem om de Haarlemmers op de verschillende thema's optimaal te faciliteren. De gemeente neemt initiatief om systeemelementen of verbindingen te realiseren waar dat om de doelstellingen te realiseren noodzakelijk is en er geen andere initiatiefnemers of al geschikte systemen aanwezig zijn, maar gaat ook uit van de eigen kracht van de maatschappelijk partners.

Dit ontwikkelingstraject is straks onderdeel van de grotere veranderbeweging. Het informatiesysteem wordt in brede zin opgevat. Het gaat zowel om wel fysieke (balie), telefonische als digitale informatie- en adviesverstrekking. Maar ook om gewenste cultuur en bijvoorbeeld training van de frontofficemedewerkers (om te leren eigen kracht oplossingen aan te reiken in plaats van gelijk te gaan helpen als dat niet nodig is).

Voor het einde van het jaar stellen wij met partners, aan de hand van proefpilots, een implementatieplan op. Afhankelijk van de pilotuitkomsten wordt gestreefd naar implementatie van het digitale systeem in 2013 en afronding in 2014. Telefonische en fysieke dienstverlening lopen hier gelijk mee op. In 2013 merken Haarlemmers dat de informatie en adviesfunctie gaandeweg steeds beter wordt.

4. Praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk

	Wijkcoach
Doelgroep	- burgers met tijdelijk, beperkt regieverlies
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - eigen (buurt)netwerk centraal - samenhang en afstemming in aanpak - preventief en tijdig interveniëren
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Wijkcoaches Boerhaavewijk geeft antwoord op de vraag hoe wij vroegtijdig kunnen signaleren en interveniëren zodat burgers met tijdelijk regieverlies effectief en efficiënt worden ondersteund. Zo willen wij voorkomen wij dat tijdelijk regieverlies overgaat in permanent regieverlies.

Huidige situatie

We zien dat een deel van onze burgers kampt met meervoudige problematiek en daarbij de regie over het eigen leven en oplossingen kwijt is. Deze mensen hebben te maken met een veelheid aan professionals en instellingen en krijgen als gevolg daarvan een aanbod van hulp en ondersteuning dat versnipperd is en overlap en/of lacunes vertoont. Er zijn hulpverleners die langs elkaar heen werken of elkaar - onbewust en onbedoeld – tegenwerken. Regie en samenhang ontbreken, er is onvoldoende ruimte voor slagvaardigheid en flexibiliteit en de aanpak is tijdrovend en onvoldoende effectief. Of het ontbreekt deze mensen juist aan hulp en ondersteuning omdat zij de weg niet weten te vinden of bij gebrek aan ‘bureaucratische vaardigheden’ de juiste ondersteuning niet gerealiseerd krijgen.

Bij een deel van deze groep is deze problematiek zeer hardnekkig en wordt deze van generatie op generatie doorgegeven. Zeker voor deze mensen wordt aanhaken steeds moeilijker in onze kennisintensieve maatschappij en in de ingewikkelde wereld van overheid en instellingen.

Overheid en instellingen hebben zich in de afgelopen decennia steeds meer teruggetrokken achter hun eigen voordeur en loketten: de privé-wereld van burgers is een no-go area, privacy is heilig en de burger wordt verondersteld zelf zijn zorg- en hulpvraag te kunnen formuleren en adresseren. Het initiatief ligt bij de burger, instellingen en aanbod zijn gespecialiseerd en werken verkokerd, de regels worden steeds complexer en de bureaucratisch-bedrijfsmatige logica van de systeemwereld is dominant.

(uit: Eropaf! van Jos van der Lans, 2010)

Deze mensen hebben juist behoefte aan een integraal, goed toegankelijk aanbod van ondersteuning en activering. Een aanbod dat aansluit bij hun leefwereld die zich niet afspeelt achter de muren van de professionele instellingen, maar in hun eigen woonomgeving en achter hun eigen voordeur. Een aanbod dat zich vanuit die leefwereld richt op het versterken van zelfredzaamheid, activering en participatie.

Toekomstige situatie

De nieuwe wijze van werken waarmee wij experimenteren in de vorm van de wijkcoachaankpak, biedt een nieuwe vorm van ondersteuning. Wijkcoaches richten zich op die mensen met lichte multiproblematiek die de grip op de situatie verliezen of de weg naar de juiste instantie(s) niet weten te vinden. De wijkcoach bekijkt samen met hen – achter de voordeur, aan de keukentafel – wat de

problemen zijn, hoe ze samenhangen en hoe de bewoner weer grip op de situatie en oplossingen kan krijgen.

Zijn er veel professionals/instellingen betrokken, dan kijkt de wijkcoach – uiteraard in afstemming met deze professionals en instellingen – hoe het aanbod van de verschillende partijen zo goed mogelijk op elkaar kan worden afgestemd. En of er bevoegdheden en verantwoordelijkheden kunnen worden overgedragen aan de wijkcoach (meer hulpverlening in één hand). De wijkcoach is er vooral op gericht om de bewoner te activeren hierbij zelf verantwoordelijkheid en initiatief te nemen, zodat hij in de toekomst weer zelf de regie heeft.

Een ander aandachtspunt van de wijkcoach is het stimuleren van de participatie van de bewoner, zo mogelijk in de buurt. Er zijn in buurten vaak allerlei initiatieven en activiteiten die bewoners willen verbinden met hun buurt. De wijkcoaches maken bewoners hiermee bekend en stimuleren hen om actief deel te nemen en bij te dragen aan deze activiteiten.

Uitgangspunten bij deze aanpak zijn:

- aanwezigheid en eropaf!: de professional is zichtbaar aanwezig in de wijk, kent deze en komt achter de voordeur, in de leefwereld van de klant
- de behoeften en mogelijkheden van de burgers staan centraal in plaats van het huidige professionele aanbod: de burger is niet de klant, maar de eigenaar van een probleem én van oplossingen
- de burger en de professional stellen gezamenlijk een diagnose en een plan (één huishouden, één plan, één regievoerder/hulpverlener)
- de burgers worden aangesproken op hun eigen kracht en de kracht van hun sociale netwerk
- er wordt gebruik gemaakt van de inzet van actieve buurtbewoners en vrijwilligers
- er wordt zoveel mogelijk ondersteund en geactiveerd in plaats van overgenomen
- de professionals beschikken over een aantal basale mandaten en zijn aan zo weinig mogelijk protocollen gehouden

De beoogde resultaten zijn:

- zelfredzamer burgers
- minder afhankelijkheid van voorzieningen
- meer sociale samenhang
- meer maatschappelijk actieve burgers

De weg ernaar toe

De pilot voor deze aanpak is in januari 2012 gestart. We hebben gekozen voor een ontwikkelingsgerichte aanpak: al doende, in de praktijk, geven we de nieuwe aanpak vorm en inhoud, passend in de Haarlemse situatie. Vanaf januari 2012 zijn vier wijkcoaches in de Boerhaavewijk/Meerwijk-noord actief. Zij zijn afkomstig uit verschillende organisatie (SoZaWe van de gemeente Haarlem, Dock en Kontext) en brengen zo diverse vormen van expertise in het team (schuldhelpverlening, algemeen maatschappelijk werk, arbeidsmarkttoeleiding en opbouwwerk). Zij zijn aan de slag met casussen en werken aan de opbouw van een netwerk in de wijk met professionals en vrijwilligers. Met de casussen die worden opgepakt, krijgen we zicht op de problematiek die speelt (zowel achter als voor de voordeur) en op de rol die de wijkcoach hier kan oppakken. Zichtbaar wordt wat overheersende problematiek is, hoe de huidige hulpverlening en ondersteuning daarbij is georganiseerd en waar knelpunten liggen. Juist omdat de wijkcoach achter de voordeur komt en aansluit bij de leefwereld van de burger in brede zin, kan de wijkcoach deze signalerende taak goed uitvoeren. Waar mogelijk wordt ingezet op het versterken van de zelfredzaamheid en het netwerk. Waar nodig wordt gezocht naar oplossingen bij knelpunten in het huidig aanbod. Ook wordt gekeken naar verbindingen met andere praktijkwerkplaatsen. (zie casussen in kader)

Twee casussen

Mevrouw De Jong is bijna 90 en heeft geen kinderen, een neef die aan de andere kant van het land woont en nauwelijks contact met de burens. Zij leeft geïsoleerd en is slecht ter been. Op het moment dat het eindelijk gaat winteren en er buiten een pak sneeuw ligt, komt mevrouw in huis ten val. De politie informeert de wijkcoach die een kijkje gaat nemen. Er blijkt geen directe aanleiding te zijn voor een ziekenhuisopname, maar mobiel is mevrouw niet. Zij kan niet zelf koken of naar buiten om boodschappen te doen en er blijkt meer aan de hand te zijn: het huis is vervuild (afval staat opgestapeld in de gang) en de vraag is of er geen sprake is van (beginnende) dementie. De wijkcoach bespreekt met mevrouw welke burens gevraagd kunnen worden om boodschappen voor haar te doen. Via de WMO wordt huishoudelijke hulp ingeschakeld. In verband met het vermoeden van dementie wordt via de huisarts het DOC-team van Draagnet ingeschakeld voor diagnostiek en eventuele begeleiding. Voor de maaltijden wordt nog een passende oplossing gezocht.....

De heer Baioumi woont al 24 jaar in Nederland en heeft altijd gewerkt. De laatste jaren als kok. Sinds 1,5 jaar is hij werkloos en in schulden. De heer is gescheiden en in een rechtszaak verwickeld omtrent de kinderen. De WW-uitkering loopt bijna af en de aanvraag voor een bijstandsuitkering loopt. De heer heeft huurachterstand en om te voorkomen dat hij uit huis wordt gezet heeft hij geld van een vriend geleend.

De wijkcoach hoort van de situatie en gaat langs. De heer blijkt graag te willen praten over zijn zorgen en vragen. Hij is boos en gefrustreerd over zijn situatie, en ziet zelf geen oplossingen. Om te beginnen moet er iets met de schulden gebeuren en moet huisuitzetting worden voorkomen. De wijkcoach adviseert hem om contact op te nemen met de afdeling schulddienstverlening van de gemeente voor het regelen van zijn schulden. En houdt vinger aan de pols of hij dit ook daadwerkelijk doet.

Een belangrijke volgende stap is het vinden van een betaalde baan of dagbesteding. De wijkcoach weet dat de Wijkservice (praktijkwerkplaats Ondersteuning Actieve Burger) als dienstverlening warme maaltijden wil gaan leveren aan buurtbewoners. Werklozen kunnen hier (tijdelijk)- in wederkerigheid aan hun uitkering - aan de slag. De wijkcoach gaat de heer Baioumi te stimuleren hier zijn diensten als kok aan te bieden. Zolang hij geen betaalde baan heeft, kan hij zich hier op een zinvolle manier inzetten voor de buurt. Hij doet nieuwe contacten op, krijgt weer structuur in zijn dagen en leeft op van de ervaring dat hem iets positiefs overkomt omdat zijn bijdrage erg wordt gewaardeerd.

En zo is ook mevrouw De Jong geholpen....

Met de ervaringen die we zo opdoen in de praktijk en in overleg met de meest direct betrokken organisaties en experts vinden we antwoorden op vragen over gewenste rol, werkwijze, methodieken, etcetera. Zodoende scherpen we de aanpak van de wijkcoach steeds meer aan. Bij deze ontwikkeling betrekken we nadrukkelijk bestaande initiatieven die gericht zijn op verbetering van afstemming en samenhang in ondersteuning en hulpverlening. We maken inzichtelijk wat de meerwaarde van de nieuwe aanpak is en onderzoeken hoe deze aanpak zich verhoudt tot het bestaande aanbod en hierop aansluit.

De looptijd van de pilot is het jaar 2012. Eind 2012 hebben we een beeld van een Haarlemse aanpak. Op basis daarvan trekken we conclusies over de implementatie van de aanpak. In 2013 gaan we verder met deze nieuwe aanpak aan de slag en maken we resultaten zichtbaar. We gaan als volgt verder

fase 1: Verkennen en meenemen (voorjaar 2012)

1. veld (problematiek, doelgroep, huidig aanbod) verkennen
2. netwerk opbouwen
3. aan de slag met eerste casussen
4. partners meenemen

In deze fase worden doelgroep, problematiek en huidig aanbod verkend. We zijn aan de slag en al doende ontdekken, signaleren en ontwikkelen we. We zijn gestart in Boerhaavewijk en Meerwijk-noord.

Bewoners bij wie we aan de slag gaan, vinden we zowel door middel van signalen van professionals en betrokken buurtbewoners als door er letterlijk zelf op af te gaan. We zien gezinnen, alleenstaande mannen, ouderen, alleenstaande ouders met kinderen. Problematiek is daarbij m.n. inkomensproblematiek, schulden, vereenzaming en isolement, werkeloosheid, taalproblematiek, verwaarloosd huishouden/vervuiling, opvoedproblematiek en huiselijk geweld.

We bouwen een netwerk op. Zien welke instellingen en organisaties actief zijn in de buurt en ontdekken met welke we vooral zullen gaan samenwerken. Om er een aantal te noemen (niet uitputtend): vrijwilligersorganisaties, de woningcorporaties, het maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, welzijnsinstellingen, het CJG, de voedselbank, thuiszorg, ouderenzorg, huishoudelijke zorg en de huisarts.

En al doende zijn we een werkwijze –een Haarlemse aanpak– aan het ontwikkelen.

We doen dit op basis van de ervaringen in de praktijk en de ervaringen en lessen van initiatieven die eerder, elders in het land al zijn gestart (onder meer in Rotterdam, Leeuwarden en Enschede). Bronnen zijn werkbezoeken en publicaties, zoals ‘Aan de slag achter de voordeur’ van het Ministerie van VWS, over de ervaringen van het landelijk experiment Achter de Voordeur.

We leren over methodieken: Hoe leg je contact? Hoe ga je het gesprek aan? Hoe maak je samen met de bewoners een plan? Hoe ondersteun en coach je de bewoners?

We kaderen (niet te veel): Wat doe je daarbij zelf en wat regisseer je of delegeer je aan specialisten? Wanneer en hoe betrek je een sociaal netwerk? Hoe ga je om met controle en handhaving?

Hierbij betrekken we uitgangspunten en factoren die – zo bleek elders - helpen om de aanpak succesvol te laten zijn. We noemen (en zijn ook hier niet uitputtend): aandacht voor de totale leefwereld van de bewoner, deze als uitgangspunt nemen voor alles wat je doet met en voor de bewoner, aansluiting zoeken bij de reguliere werkwijzen van gemeente en partners, een laagdrempelige en toegankelijke frontoffice, een integrale aanpak, vraaggericht werken, maatwerk, de eigen kracht centraal, verantwoordelijkheid voor de bewoner (voor wat, hoort wat), kennis van en inbedding in de wijk, brede overeenstemming en een gedeeld beeld met partners (acceptatie, commitment), een breed instrumentarium van interventies / mandaten en handelingsruimte voor de wijkcoaches en korte lijnen met ‘buddies’ bij andere organisaties waardoor snel geschakeld kan worden.

fase 2: Verankering (voorwaarden uitwerken) (heel 2012)

Op basis van de veldverkenning en de ervaringen uit de eerste casussen en aansluitend bij wat al gebeurt in de wijk:

1. Afspraken met ‘moederorganisaties’ en andere partners: mandaten en korte lijnen
2. Professionalisering door ontwikkeling en opleiding / training
3. Ontwikkeling van methodieken en instrumenten (niet te veel!) om systematisch en effectief ‘Eropaf’ te gaan

In deze fase wordt de aanpak van de wijkcoaches een onderdeel van het sociaal domein in de praktijk. De werkers ontwikkelen zich individueel en als team tot wijkcoaches, werkwijzen komen tot stand en samenwerking krijgt vorm. We krijgen zicht op wat een reële caseload is, op de gewenste samenstelling en organisatorische inbedding van het team en op de formatieve en financiële gevolgen op basis van een goed gevoel over de omvang van de doelgroep in de wijk.

We werken hier ook aan de aansluiting van onze eigen en andere organisaties bij de nieuwe aanpak. In de vorm van samenwerking, afstemming en overdracht van bevoegdheden.

fase 3: Opschaling (vanaf 2013)

4. Deze nieuwe manier van werken (ondersteuning en activering) voor alle kwetsbare burgers in heel Haarlem

We doen dit project niet alleen voor de bewoners van 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. Op basis van de ervaringen en opbrengsten uit Boerhaavewijk bekijken we hoe we deze aanpak inzetten in de rest van de stad. Ook dit zal een kwestie van maatwerk zijn: we kijken per buurt wat in welke mate nodig is.

Vergelijkbare initiatieven in het land laten zien dat de meerwaarde van de Achter de Voordeur-aanpakken dan onder meer zit in de focus op de inzet van het sociaal netwerk, de wijkgerichte aanpak, de aandacht voor participatie, de gerichtheid op het hele systeem (huishouden, gezin) en de brede scope op alle levensgebieden.

Resultaten in Leeuwarden

- *op individueel niveau:*
 - *bewoners worden actiever*
 - *duurzame oplossingen*
 - *bewoners gaan zich oriënteren op werk en zijn actief op zoek*
 - *de maatschappelijke participatie van de bewoners neemt toe*
 - *bewoners voelen zich geholpen: het vertrouwen in zichzelf en de omgeving groeit*
- *op wijkniveau:*
 - *bewoners voelen zich gehoord en gewaardeerd; er wordt naar hen geluisterd*
 - *er is minder overlast, waardoor de wijk leefbaarder wordt*
 - *bestaande voorzieningen worden beter benut*
 - *de betrokkenheid bij activiteiten in de wijk neemt toe*
- *op organisatieniveau:*
 - *er wordt op het gebied van welzijnswerk en de wijkaanpak vernieuwend gewerkt*
 - *knelpunten in beleid en richtlijnen worden zichtbaar en teruggekoppeld aan betreffende instanties*
 - *de coördinatie in hulpverlening wordt verbeterd*

(uit: Eropaf | De Leeuwarder frontlijnaanpak)

Financiële gevolgen

Er zijn geen financiële gevolgen in 2012. Door de signalerende en preventieve rol van de wijkcoach (vroegtijdig signaleren en actie ondernemen) kan de aanpak bijdragen aan een efficiëntere organisatie van bestaand aanbod en hogere kosten van later interveniëren voorkomen. Daarmee levert de aanpak ook geld op.

Een Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA):

(uit: Aan de slag achter de voordeur)

De 'één huishouden, één plan, één regisseur aanpak' heeft de volgende directe effecten:

- a Meer gezinnen worden – eerder – geholpen, waardoor escalaties worden voorkomen*
- b Hulpverlening wordt efficiënter en daardoor mogelijk kostenbesparend*
- c De aanpak is effectiever, waardoor meer huishoudens het einddoel bereiken*
- d Er is minder terugval na het doorlopen van het traject*

ad. a en b: Organisatorische effecten

De aanpak kenmerkt zich door de laagdrempelige aanmelding, waardoor meer huishoudens met meervoudige problematiek eerder worden bereikt. De huisbezoeken die volgen zijn tijdsintensief en meer huishoudens die geholpen worden betekent automatisch hogere project- ofwel interventiekosten. Daartegenover staat dat de regisseurs werk wegnemen bij de reguliere spelers in het veld van welzijn, jeugdzorg, opbouwwerk, politie en werk en inkomen. De bestaande hulp- en dienstverleners kunnen direct tijdsinstaat boeken in plan- of analysefase en besparen coördinatiekosten. Daarnaast kunnen de betrokken organisaties ook indirect besparen wanneer bij een succesvolle aanpak duurdere specialistische hulp en interventies verminderen.

ad. c en d: Maatschappelijke effecten

De nieuwe, integrale aanpak heeft als direct effect dat de huishoudens effectiever geholpen worden, Er wordt in veel gevallen vroegtijdig ingegrepen waardoor voorkomen wordt dat problemen (verder) escaleren. Meer huishoudens bereiken stabilisatie of sociale stijging als gevolg van de integrale aanpak:

- meer zelfvertrouwen en zelfredzaamheid*
- afnemende of beheersbare schulden*
- toename arbeidsparticipatie (meer werkdeelname, minder ziekteverzuim)*
- toename van sociale participatie in de buurt, verenigingen en school*
- minder overlastgevend gedrag*
- minder schoolverzuim en uitval*
- basisvoorwaarden zoals woonruimte, gas, water en licht op orde*

Door de verbeterde positie van huishoudens worden maatschappelijke kosten vermeden. Denk aan bijvoorbeeld minder uitkeringen, uithuisplaatsingen, maatschappelijke opvang, alternatieve scholingstrajecten, dure (tweede lijns) zorg, kosten voor politie en justitie. Dit is overigens voor een groot deel winst voor anderen dan de direct investerende organisaties! Namelijk:

- de huishoudens:*
 - o toename kwaliteit van leven*
 - o toename participatie: betaald werk of minder verzuim*
 - o meer ontwikkelingskansen voor de kinderen: toename van hun kansen op de arbeidsmarkt,*
- buurtbewoners:*
 - o meer woongenot*
 - o stijging huizenprijzen*
- corporaties:*
 - o voorkomen huisuitzettingen*
- betrokken hulporganisaties:*
 - o lagere organisatiekosten in planfase en coördinatie*
 - o minder hulp nodig voor escalaties en*

- *minder vraag naar duurdere specialistische hulp.*

Berekend zijn de volgende rendementen:

- *financieel rendement = 20% (ieder geïnvesteerde 1 euro levert 1,20 euro op)*
- *maatschappelijk rendement = 40% (incl. immateriële baten)*

5. Praktijkwerkplaats Fysieke infrastructuur Wonen, welzijn en zorg

	Wonen, welzijn en zorg
Doelgroep	- alle burgers, primair: ouderen en gehandicapten
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - eigen (buurt)netwerk centraal - leefsituatie
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Vraagstelling

De onderzoekt welke fysieke basisinfrastructuur er nodig is om burgers zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk kunnen leven, wonen en participeren in onze Haarlemse samenleving. Het gaat om een basisinfrastructuur van geschikte woningen en zorg- en welzijnsvoorzieningen nodig. In samenwerking met corporaties en zorginstellingen in de 1^e en 2^e lijn zijn wij dan ook een onderzoek gestart naar het huidige aanbod en de toekomstige vraag naar geschikte woonvoorzieningen (zowel zelfstandig als intramuraal) en de daarbij benodigde zorginfrastructuur op basis van vraagsturing.

Aanpak

De praktijkwerkplaats is gestart met een bijeenkomst van vertegenwoordigers van de eerstelijngesondheidszorg, zorgaanbieders, woningcorporaties en de gemeente. Als eerste is een onderzoek gestart naar de behoefte in 2020 aan wonen met zorg enerzijds en welzijns- en zorgvoorzieningen anderzijds. Er is gewerkt met beschikbaar materiaal over aanbod en vraag(ontwikkeling).

Bij het bespreken van de eerste versie van de analyse bleek dat met name de zorgaanbieders de afgelopen periode geanticipeerd hebben op de ontwikkelingen, met name op de extramuralisatie van de zorg. De analyse is daarna aangepast met de laatste gegevens van de zorgaanbieders.

Huidige situatie

Wij beschikken over uitgebreide informatie over de aanwezige zorginfrastructuur zoals beschreven in de nota 'Haarlem maatschappelijk op de kaart'. Hierin zijn ook kansen en opgaven opgenomen. In samenwerking met corporaties en zorginstellingen in de 1^e en 2^e lijn hebben wij onderzoek gedaan naar het huidige aanbod aan geschikte woonvoorzieningen (zowel zelfstandig als intramuraal) in de regio Zuid Kennemerland. Verder hebben we relevante trends in beeld gebracht, zoals de toenemende vraag door de vergrijzing en de effecten van de extramuralisering.

Op basis van onze gezamenlijke analyse, willen wij komen tot een gezamenlijke opgave voor de middellange termijn. Die opgave betreft de volgende onderdelen:

Behalve het niveau van zorg- en welzijnsvoorzieningen, is ook de aanwezigheid van diensten zoals thuiszorg en wijkteams van belang, evenals een goed sociaal netwerk.

In het Regionaal Actie Programma Wonen Zuid-Kennemerland en de IJmond hebben we met regiogemeenten een gezamenlijke inspanningsverplichting opgenomen ten aanzien van de toevoeging van 3800 nulredenwoningen in de regio door nieuwbouw en aanpassing van bestaande woningen, en toevoeging van 250 wooneenheden in beschermde woonvormen.

Kostenontwikkeling

Op basis van trends als vergrijzing en extramuralisering kunnen we een inschatting maken van de kostenontwikkeling van individuele verstrekkingen in het kader van de Wmo bij ongewijzigd beleid. Deze is als volgt. De stijging van het budget voor kleine woningaanpassingen (€ 300.000) alleen door de vergrijzing is tot 2020 beperkt, maar zal naar verwachting door een toename van het aantal zelfstandig wonende mensen (zowel ouderen als mensen uit de GGZ-doelgroep) verder stijgen. De grootste kosten worden veroorzaakt door grote woningaanpassingen zoals verbouwingen. Dit soort aanpassingen is veelal nodig bij ernstige en

blijvende beperkingen. Met name door de extramuralisering zal een beroep op deze aanpassingen toenemen. Het huidige budget hiervoor is € 1,8 miljoen per jaar. Een eerste grove schatting is dat in de komende jaren een kostenstijging van 20% is te verwachten. Daarmee zouden de jaarlijkse uitgaven stijgen met circa € 400.000. Om de stijging van de kosten op te kunnen vangen, zullen er nadere keuzes worden voorgelegd over de aard en het niveau van de individuele verstrekkingen.

Toekomstige situatie

Uit onderzoek van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) uit 2012 blijkt dat mensen in woonservicegebieden langer zelfstandig kunnen wonen. De SEV adviseert om een gezamenlijke opgave te formuleren aan de hand van een gedeelde visie op wonen, welzijn en zorg. Daarbij gaat het niet alleen om afspraken met de corporaties, zij beheren ongeveer 33% van de woningvoorraad in Haarlem, maar ook om particuliere eigenaren.

Deze praktijkwerkplaats heeft ervoor gezorgd dat de opgave duidelijk is geworden en dat er tussen betrokken partijen overeenstemming is over deze uitdaging Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en marktpartijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie van de opgave en starten hiermee per 1 januari 2013.

Zorgaanbieders, corporaties en gemeenten hebben belang bij het formuleren van een gezamenlijke opgave:

- Zorgaanbieders zullen door de extramuralisatie en de bezuinigingen op intramurale bedden in met name de GGZ steeds meer ambulante begeleiding aan huis bieden voor hun zelfstandig wonende cliënten.
- Corporaties willen in de eerste plaats een goed verhuurder zijn en willen een woningvoorraad beheren die kwalitatief van niveau is en die goed verhuurbaar is. Daar waar nog sprake is van nieuwbouw, hebben de corporaties inmiddels steeds meer oog oor het belang van levensloopbestendig bouwen. Daarnaast worden bestaande woningen met dit uitgangspunt opgeknapt: het zogenoemde opplussen van de bestaande woningvoorraad. De opgave ligt vooral bij de bestaande voorraad. Afspraken hierover zijn gemaakt in het Regionaal Actieprogramma Wonen. De corporaties kampen echter ook met een lagere investeringscapaciteit.
- Gemeenten willen mensen zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk te laten wonen, leven en participeren en moeten tegelijkertijd door een toenemende vraag en krimpende budgetten maatregelen nemen. Als gevolg van de extramuralisering en de vergrijzing betekent dit ook een toenemend beroep op individuele voorzieningen zoals woningaanpassingen en huishoudelijke hulp. Gemeenten zoeken naar oplossingen voor de toenemende vraag in relatie tot de krimpende gemeentelijke budgetten.

We maken met deze partijen afspraken op verschillende niveaus.

Inmiddels hebben wij met de gemeenten in Zuid Kennemerland afgesproken om het thema Wonen, welzijn en zorg gezamenlijk op te pakken. Dit sluit aan bij het provinciale programma 'Regionale Sociale Agenda', waar dit thema ook één van de speerpunten is. De nog op te stellen regionale sociale agenda Zuid Kennemerland, vormt de basis om gebruik te kunnen maken van provinciale subsidies voor de komende vier jaren.

Op regionaal niveau willen we met de gemeenten en de zorgaanbieders afspraken over de spreiding van intramurale voorzieningen en het aanbod van de zorgaanbieders over de regio Zuid-Kennemerland. Met de corporaties willen we afspraken maken over het opplussen van de bestaande voorraad.

Daarnaast willen we met alle betrokken partijen op het niveau van een wijk het voorzieningenniveau koppelen aan de aanwezigheid van diensten. Wij willen dat doen aan de hand van een 'menukaart' om in beeld te brengen welke voorzieningen er nodig zijn om

mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Op basis van deze menukaart willen we met onze partners zorgen voor de juiste voorzieningen per wijk. Wij willen in twee wijken waar veel ouderen wonen en waar al de nodige voorzieningen zijn werken aan woonservicegebieden.

Duidelijk is dat burgers ook zelf meer verantwoordelijkheid zullen moeten dragen om langer zelfstandig te blijven wonen. Hiertoe kan de gemeente verschillende sturingsmechanismes ontwikkelen en gelet op de financiële risico's van de vergrijzing en de extramuralisering zullen we dat ook doen. Het gaat dan om de woningaanpassingen, huishoudelijke hulp, individuele en collectieve vervoersvoorzieningen, rolstoelen en verhuiskosten. Een groot deel van de sturingsmechanismes richt zich (ook) op de eigenaar-bewoners (67% van het woningbezit).

Om de kosten ook op de langere termijn beheersbaar te houden zijn maatregelen nodig. Te denken valt bijvoorbeeld aan:

- het labelen van aangepaste woningen voor de doelgroep
- het aanscherpen van de verhuisplicht als voorliggende voorzieningen op woningaanpassingen
- het versoberen van individuele verstrekking (adequaat én goedkoop)
- het onderzoeken van de mogelijkheden van de eigen bijdrage
- Het stimuleren en verleiden van burgers om de eigen woning geschikt te houden
- het verwerven van inkoopvoordelen
- het realiseren van meer efficiency

De ontwikkelingen rondom domotica verdienen hierbij een aparte vermelding. Comfort, veiligheid en communicatie met behulp van elektronica kunnen een wezenlijke bijdrage leveren aan het langer zelfstandig wonen. Het gaat niet alleen om integratie van techniek en bediening in de woning, maar ook om de dienstverlening van buitenaf naar de woning. In Meerwijk is al een proefwoning ingericht met allerlei voorzieningen, zoals persoonsalarmering met spreek- en luisterverbinding, videofooninstallatie met televisie- en telefoonkoppeling en een kooktoestel met timer. Op dit terrein liggen duidelijk kansen voor het stimuleren en verleiden van burgers om de eigen woning geschikt te houden.

Ook is er inmiddels in samenspraak tussen de gemeente, corporaties, maatschappelijke dienstverlening, de Wmo-raad en vertegenwoordigers van huurders een actieplan Opplussen opgesteld. De missie is bij te dragen aan de kwaliteit van leven van senioren door zelfstandig wonen, in de eigen woning en woonomgeving langer mogelijk te maken. Dit gebeurt door kennis te vergroting, een positieve houding tegenover aanpassingen te bevorderen (waar domotica een goed voorbeeld van is), te bevorderen dat mensen ook daadwerkelijk aanpassingen doen of verhuizen. De partners willen een driejarige, gemeentebrede campagne neerzetten om dit te bereiken.

De weg ernaar toe

Zorg- en welzijnsinstellingen, corporaties en marktpartijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie van de opgave en starten hiermee per 1 januari 2013. Wij kiezen hierbij voor enerzijds een regionale aanpak met de gemeenten en zorgaanbieders in Zuid Kennemerland. Anderzijds kiezen wij voor een wijkaanpak waar we aan de hand van een 'menukaart' per wijk een analyse zullen maken over het wenselijke voorzieningenniveau op basis van de gezamenlijke analyse.

Een project dat al concreet is gestart in samenwerking met de corporaties is het opplussen nieuwe stijl. Daarnaast starten we één project in een wijk waar veel ouderen wonen en waar al voorzieningen zijn.

6. Praktijkwerkplaats Hulp bij het Huishouden

	Huishoudelijke hulp
Doelgroep	- alle burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - vrijwilligheid en wederkerigheid
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Vraagstelling

De praktijkwerkplaats Huishoudelijke hulp onderzoekt nieuwe mogelijkheden om hulp bij het huishouden vorm te geven. Het doel is het ontwerpen van een nieuwe 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. Daarnaast moeten maatwerkconstructies worden ontworpen voor hulp bij het huishouden die waar nodig, complementair op de basisinfrastructuur van zelfredzaamheid kan worden ingezet. Een randvoorwaarde hierbij is de praktische en financiële haalbaarheid.

Huidige situatie

Bij de Hulp bij het Huishouden gaat het om het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort. De verplichting hiertoe komt voort uit de compensatieplicht. Een verplichting van het college om personen met aantoonbare beperkingen op grond van ziekte of gebrek, inclusief een chronisch psychisch en/of psychosociaal probleem, door het treffen van voorzieningen een gelijkwaardige uitgangspositie te verschaffen zodat zij zelfredzaam zijn en in staat tot maatschappelijke participatie. Personen moeten al dan niet door middel van ondersteuning van anderen, in staat gesteld worden om het huishouden te kunnen voeren.

Van de totale bevolking van Haarlem maakt 2,9% (4.306 cliënten) gebruik van huishoudelijke hulp. Hiervan is meer dan 80% 65 jaar en ouder, veelal alleenstaande vrouwen. Hulp bij het huishouden is onderverdeeld in 3 categorieën. Van de cliënten die gebruik maken van hulp bij het Huishouden maakt 66% gebruik van categorie 1 (huishoudelijke werkzaamheden), 33% van categorie 2 (organisatie van het huishouden) en 1% van categorie 3 (hulp bij het huishouden in verband met psychische stoornissen).

Alle vormen van hulp bij het huishouden worden verstrekt als individuele voorziening.

De gemeente heeft zes zorgaanbieders, Amstelring, Axxicom, Stichting SHDH, TSN, Tzorg en ViVa! Zorggroep, gecontracteerd waar burgers hulp bij het huishouden in natura kunnen afnemen. De uitvoering van de overeenkomsten verloopt naar tevredenheid voor alle betrokken partijen. De huidige overeenkomsten zijn verlengd tot 1 oktober 2013.

Toekomstige situatie

Tussen 2010 en 2050 zal het aantal 65 plussers met meer dan 50% oplopen. Hiervan is 40% 80 jaar of ouder. De prognose is dat ook Haarlem in relatieve en absolute zin zal gaan vergrijzen. Vanaf 75 jaar neemt de kans op ziekten en beperkingen duidelijk toe en neemt de ervaren gezondheid en lichamelijke kwaliteit van leven af.

De vraag naar zorg zal groter worden, echter door toenemende schaarste en bezuinigingen wordt het noodzakelijk dat op een andere manier de zorg wordt verleend. De taakstelling (tot en met 2015) voor de Huishoudelijke Hulp loopt op tot € 1.1 miljoen (8.5%). Alternatieve vormen van hulp bij het huishouden moeten bekeken worden om te komen tot adequate ondersteuning met minder geld.

De huidige samenstelling van de categorieën zijn overgenomen van het Centrum indicatiestelling zorg toen de hulp bij het huishouden onderdeel uitmaakte van de Awbz. Om met minder middelen een vangnet te kunnen blijven houden voor de meest kwetsbare burgers, moet onderscheid gemaakt worden in de noodzakelijke zorg. Vormen van hulp bij het huishouden moeten worden aangepast, normen moeten worden bijgesteld, om beter in de behoeften van de aanvrager van de voorziening, alsmede de capaciteit van de aanvrager om uit een oogpunt van kosten zelf in maatregelen te voorzien, in te kunnen spelen.

De gemeentelijke taken worden uitgebreid door vanaf 2014 de functie begeleiding van de Awbz voor thuiswonenden volledig naar de Wmo over te hevelen.

Om invulling te geven aan de transitiedoelstellingen, is onderzoek gedaan naar verschillende voorbeelden van alternatief aanbod van hulp bij het huishouden.

Mogelijke (al dan niet in combinatie met een andere variant) oplossingsrichtingen zijn:

Variant 1: Hulp bij het huishouden splitsen in dienstverlening en zorgverlening

Een variant is het opknippen van huishoudelijke hulp in dienstverlening (categorie 1) en zorgverlening (categorie 2 en 3). De gemeente maakt het mogelijk dat de burger zelf schoonmaakdiensten inkoop. Overige huishoudelijke hulp wordt aangeboden door gecontracteerde zorgaanbieders waarbij de cliënt aan de hand van een vast bedrag per klant diensten af kan nemen. Hierdoor kan men categorie 1 goedkoper aanbieden, beoogd men een efficiëntere inzet van uren en lagere administratieve lasten.

In de huidige situatie is het niet mogelijk om diensten aan te bieden als algemene voorziening en deze te laten leveren door andere partijen dan zorgaanbieders. Hulp bij het huishouden is onderdeel van de Wmo en de instellingen die deze taken uitvoeren zijn gebonden aan Kwaliteitswet zorginstellingen. Dit gaat echter veranderen, door de wijzigingen van de wet in verband met de decentralisatie van de Awbz- begeleiding.

In paragraaf 2 hebben wij aandacht gevraagd voor een belangrijk onderdeel van het nieuwe systeem: vroegtijdige signalering. Gelet op het feit dat Hulp bij het huishouden categorie 1 slechts een zeer beperkte signaleringsfunctie heeft, zien wij voldoende mogelijkheden om deze categorie te hervormen en de signaleringsfunctie op andere wijze vorm te geven.

De gemeente Middelburg heeft hulp bij het huishouden opgesplitst in dienst- en zorgverlening, wat overeenkomt met de huidige categorie 1 versus categorie 2/3. Hulp bij het huishouden en andere (commerciële) diensten kunnen worden ingekocht bij een dienstenmakelaar die toegankelijk is voor alle inwoners van Middelburg (algemene voorziening). Burgers met een laag inkomen en een beperking kunnen financieel ondersteund worden door een PersoonsVolgendBudget (PVB). Klanten in categorie 1 hebben nadrukkelijk zelf de regie over de dienstverlening. Hulp bij het huishouden categorie 2/3 wordt gezien als zorg. Deze wordt geleverd door de traditionele aanbieders. De financiering vindt plaats via een lump sum: voor iedere klant krijgt een aanbieder dezelfde vergoeding. Zo worden aanbieders gestimuleerd efficiënter te werken en zelfredzaamheid te stimuleren. Op deze manier wordt bespaard op de administratieve lasten. De gemeente Middelburg is in 2011 gestart met een pilot voor alle nieuwe cliënten. Deze waren en zijn enthousiast. Per 2012 gaat men alle klanten die categorie 1 hebben onderbrengen in deze algemene voorziening. De diverse zorgaanbieders die nu in 2011 nog categorie 1 hulp boden zullen per 2012 deze cliënten 'verliezen'.

Voor- en nadelen:

Klantvoordeel
<ul style="list-style-type: none">• Eigen regie, flexibel, keuzevrijheid
Klantnadeel
<ul style="list-style-type: none">• Klant betaalt meer zelf
Verbindingen
<ul style="list-style-type: none">• Werkgelegenheidsinitiatieven met inzet van uitkeringsgerechtigden• Lump sum levert een bijdrage aan ontstapeling
Besparingen
<ul style="list-style-type: none">• Lager tarief• Lagere toeleidings- en administratieve lasten

Variant 2: Hulp bij het huishouden door middel van een lump sum regeling

Een andere variant is het aanbieden van zorg door het verstrekken van een lump sum.

Bij een lump sum ontvangt de klant een bedrag ineens voor een pakket producten. De lump sum wordt vastgesteld per voorziening en is voor iedere klant gelijk. De zorgaanbieders worden gestimuleerd efficiënter te werken en zelfredzaamheid te stimuleren. Op deze manier wordt bespaard op de administratieve lasten.

De gemeente Middelburg biedt deze variant aan voor hulp bij het huishouden categorie 2/3.

Voor- en nadelen:

Klantvoordeel
<ul style="list-style-type: none">• Lump sum stimuleert zelfredzaamheid• Eigen regie
Klantnadeel
-
Verbindingen
<ul style="list-style-type: none">• Lump sum levert een bijdrage aan ontstapeling
Besparingen
<ul style="list-style-type: none">• Lump sum: efficiëntere inzet van uren

Variant 3: Hulp bij het huishouden door middel van cheques

Door middel van een systeem van cheques kunnen burgers diensten – waaronder schoonmaakdiensten - verzilveren voor ondersteuning in en rondom het huis. De cheques worden door middel van een lichte toegangsbeoordeling verstrekt. Een uitvoeringsorganisatie voert de kassiersfunctie (salarisbetaling) en de bemiddelingsfunctie (matching vraag en aanbod).

De gemeente Tilburg heeft het onderscheid tussen categorie 1, 2 en 3 laten vervallen en ziet hulp bij het huishouden als dienstverlening. Deze kan worden ingekocht met cheques. Er is een lichte toegangsbeoordeling en de prijs van de cheques is afhankelijk van het inkomen van de burger. Met de cheques kunnen zowel alfa- als traditionele hulpen worden ingekocht. Naast hulp bij het huishouden zijn ook andere diensten in en om het huis beschikbaar in deze algemene voorziening. Een externe organisatie voert (onder werkvoorzieningschap) de bemiddelings- en kassiersfunctie uit. Dit houdt in dat zij de alfahulp aan de klant koppelen en namens de klant de betaling uitvoeren. De klant blijft de werkgever van de alfahulp.

In dit systeem worden de begrippen ‘regie’ en ‘signalering’ niet langer gebruikt. Het idee is dat dit voor de meeste burgers geen probleem is, ofwel omdat zij nog voldoende zelfredzaam zijn en/of een voldoende groot netwerk hebben, ofwel omdat er andere hulp- en zorgverleners

over de vloer komen. Zo wordt met name bij klanten die nu in de zwaardere categorieën vallen, gestreefd naar ontstapeling van zorg. Voor burgers waarbij dit niet opgaat is een extra financiële vergoeding mogelijk om dit op te vangen. De besparing zit ook hier in het verminderen van administratieve lasten en het verminderen van de tarieven voor hulp bij het huishouden.

Met de alphacheque wordt in Tilburg en omliggende gemeentes al sinds 2010 naar grote tevredenheid gewerkt. De dienstencheque zal pas in 2013 worden ingevoerd. Op dit moment kunnen inwoners kiezen tussen Zorg In Natura (ZIN), een PGB en een alfacheque voor hulp bij het huishouden. Vanaf 2013 zal de mogelijkheid om ZIN in te kopen vervallen en zullen alleen nog de alfa- en dienstencheques gebruikt worden. Met de (duurdere) dienstencheque kan dan hulp via een traditionele thuiszorginstelling gekocht worden en met een alfacheque een alfahulp.

Voor- en nadelen:

Klantvoordeel
<ul style="list-style-type: none"> Eigen regie, flexibel, keuzevrijheid
Klantnadeel
<ul style="list-style-type: none"> Cumulatie zorg: financieel nadeel voor klant ⁶
Verbindingen
<ul style="list-style-type: none"> Leer- werktrajecten voor uitkeringsgerechtigden: klussendienst
Besparingen
<ul style="list-style-type: none"> Lager tarief Lagere administratieve lasten

Variant 4: Hulp bij het huishouden door buurtdiensten

Eenvoudige diensten kunnen op wijkniveau in buurtdiensten worden georganiseerd. Hierbij is de vraag van de klant leidend, niet de inhoud van de indicatie. De hulp kan worden ingezet voor allerhande klussen rondom het huis, waaronder schoonmaak. De hulp is gericht op maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. Binnen de buurtdiensten wordt maatwerk geleverd door zo min mogelijk hulpverleners met zo min mogelijk bureaucratie.

Buurtdiensten komt voort uit Buurtzorg. Zij stellen kleinschaligheid centraal. Kleine, zelfsturende teams leveren de zorg voor een beperkte groep cliënten in een bepaalde wijk. Iedere cliënt krijgt een vaste hulp. De hulp is sterk vraag gestuurd en is gericht op het voorkomen van isolement en het stimuleren van maatschappelijke participatie. Hierbij kan naast schoonmaken ook ondersteunende begeleiding een belangrijke rol spelen. Bij het bepalen van de inhoud is de vraag van de klant richtinggevend, niet de inhoud van de indicatie. Daarnaast wordt gekeken naar het netwerk: wat doen mantelzorgers al?

In de praktijk is wijkgericht werken lastig wanneer het aantal cliënten per wijk laag is. Ook zijn de verschillen met traditionele thuiszorg voor de klant vaak niet zo groot, in tegenstelling tot het organisatorische niveau. Cliënten noemen als (positieve) verschillen: maatwerk, korte lijnen, flexibiliteit, vaste hulp, weinig bureaucratie. De dienstverlening wordt als persoonlijk ervaren. In de gemeente Amersfoort scoort Buurtdiensten samen met een andere aanbieder als beste op klanttevredenheid, wachttijd en prijs. Van andere gemeenten die zijn geïnterviewd door Movisie heeft één gemeente klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Klanten zijn erg tevreden. Een minpunt wat door de gemeenten wordt genoemd is de kwaliteit van de managementrapportage. Buurtdiensten is niet per definitie duurder of goedkoper dan traditionele aanbieders, zo blijkt uit onderzoek. Er wordt gewerkt binnen dezelfde financiële kaders, maar er worden meer diensten geboden en de inzet is flexibeler.

⁶ In dit systeem ontstaat een nadeel voor een klant die bv. ook AWBZ zorg ontvangt omdat daarvoor een eigen bijdrage betaald wordt via het CAK. De eigen bijdrage voor de alfa- en dienstencheques (niet via CAK) komt hier bovenop en wordt niet verrekend.

Voor- en nadelen:

Klantvoordeel
<ul style="list-style-type: none">• Vaste hulp (zoveel mogelijk hetzelfde gezicht)• Klant bepaalt wat er gebeurt.
Klantnadeel
<ul style="list-style-type: none">• Klant wordt gestimuleerd het eigen netwerk te benutten en evt. te verbreden (vereist een cultuuromslag)
Verbindingen
<ul style="list-style-type: none">• Wijkgericht georganiseerd, verbindingen met andere organisaties in de wijk.
Besparingen
<ul style="list-style-type: none">• Indirect door ontstapeling van zorg• Geen directe besparing op uurtarieven• Lage overheadkosten

Variant 4: Algemeen gebruikelijk verklaren

Bij deze variant komen burgers met inkomen boven bepaalde grens niet in aanmerking voor een voorziening. Dit is een duidelijke vorm van inkomenspolitiek in de WMO.

Een variatie hierop is toegepast in Maastricht en Den Bosch. Burgers van Maastricht en Den Bosch met een inkomen boven een bepaalde grens (respectievelijk 1,5 en 2,0 keer de bijstandsnorm) komen niet meer in aanmerking voor hulp bij het huishouden in categorie 1. Naar aanleiding hiervan is in de media en de politiek discussie ontstaan over het voeren van inkomenspolitiek in de WMO. Op dit moment loopt tegen de gemeente Maastricht een rechtszaak.

Op 20 december 2011 heeft de Centrale Raad van Beroep uitspraak gedaan in een vergelijkbare zaak tegen de gemeente Edam – Volendam. Hierbij werd duidelijk gesteld dat het hanteren van een inkomensgrens binnen de WMO niet toegestaan is. De enige vorm van inkomenspolitiek die toelaatbaar is, is die van een maximale eigen bijdrage / eigen aandeel. De gemeente Maastricht heeft de grens inmiddels afgeschaft en bezint zich nog op mogelijkheden om de bezuinigingen alsnog te realiseren. Met deze uitspraak van de CRB is deze optie niet langer haalbaar.

Naast de verschillende varianten om invulling te geven aan Hulp bij het Huishouden worden in de praktijkwerkplaats andere mogelijkheden bekeken om efficiëntie voordelen te behalen.

1. Efficiëntie voordeel door de inzet van uitkeringsgerechtigde

Door de invoering van de Wet werken naar vermogen (Wwv) worden mogelijkheden onderzocht om (deel)activiteiten uit te laten voeren door uitkeringsgerechtigde met afstand tot de arbeidsmarkt. Binnen de Wet Werken naar Vermogen worden uitkeringsgerechtigden in ruil voor een uitkering gestimuleerd en mogelijk verplicht gesteld om, naar vermogen, een tegenprestatie te verrichten. Met een aantal van de huidige zorgaanbieders wordt op dit moment een pilot opgestart om inzichtelijk te maken welke inzet en middelen nodig zijn om uitkeringsgerechtigden met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten voor het uitvoeren van activiteiten van de hulp bij het huishouden.

2. Efficiëntie voordeel door de samenhang met de Awbz-begeleiding

De functie 'begeleiding' van de Awbz wordt overgeheveld naar de Wmo. Uit onderzoek blijkt dat 40% van de cliënten die gebruik maken van Awbz- begeleiding ook een indicatie hebben voor hulp bij het huishouden en 25% met een indicatie van hulp bij het huishouden individuele begeleiding ontvangen. In de praktijkwerkplaats wordt onderzocht of er sprake is van overlap in dienstverlening en er efficiënte voordelen te halen zijn.

De weg ernaar toe

Door de verlenging van de huidige overeenkomsten tot 1 oktober 2013 is een nieuwe aanbestedingsronde voor Hulp bij het huishouden uitgesteld om de nieuwe aanpak te kunnen ontwikkelen. Waarbij de koppeling van de voormalige Awbz-begeleiding en huishoudelijke hulp, zoveel als mogelijk, wordt gemaakt. Op dit moment wordt een projectplan opgesteld om samen met (maatschappelijke) partijen de mogelijkheden en beperkingen voor hulp bij het huishouden voor de burgers van Haarlem te bespreken en vorm te geven.

Bij het opnieuw vormgeven van de hulp bij het huishouden wordt als uitgangspunt genomen dat burgers in de nieuwe situatie in staat worden 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 hierbij voornamelijk om mensen met (tijdelijk) regieverlies. 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. Uitvoerders zijn aanbieders van hulp bij het huishouden en mogelijk ook (een combinatie met) schoonmaakbedrijven.

Bestuurlijk aanbesteden

Bij bestuurlijk aanbesteden wordt hulp bij het huishouden geclassificeerd als zorg, waardoor minder strenge regels voor aanbesteding gelden. Belangrijk bij deze manier van aanbesteden is dat alle partijen vanaf het begin bij de vormgeving van de inkoop betrokken worden. In overleg met de WMO-Raad en aanbieders wordt een hoofdconvenant opgesteld waarin de voorziening gedefinieerd wordt en prestatieafspraken worden vastgelegd. Dit convenant kent een langere looptijd van (bv.) zeven jaar. Tussendoor kunnen wijzigingen aangebracht worden en kunnen aanbieders in- en uitreden. Het werken met flexibele contracten is gericht op het opzetten van een langdurige samenwerkingsrelatie. Naast het hoofdconvenant worden met aanbieders individuele (prijs)onderhandelingen gevoerd.

Voordelig aan deze manier van werken is het feit dat de basis van de inkoop een breed gedragen, flexibel akkoord is. Partijen hebben kunnen overleggen over hun belangen en wensen. De flexibiliteit laat ruimte om samen met aanbieders in te springen op ontwikkelingen. Tegelijkertijd geeft de lange looptijd van het contract zekerheid aan aanbieders en cliënten. Doordat aanbieders gevraagd wordt mee te denken worden voelen zij zich betrokken bij het beleid. Gemeente en aanbieders zijn vrij om andere vormen van zorg- en dienstverlening op te nemen in het convenant.

Deze vorm van aanbesteden vraagt wel om goede onderhandelings- en communicatieve vaardigheden binnen een gemeente. Bestuurlijk aanbesteden is in opmars. Hoewel er soms getwijfeld wordt aan de classificatie van hulp bij het huishouden als zorg (en dus 2B-dienst), passen steeds meer gemeentes (waaronder Boskoop, Dongen, Middelburg, Tilburg en Amsterdam) deze manier van werken toe.

Voor- en nadelen

Partijen voordelen
<ul style="list-style-type: none">• Partners worden vanaf de start betrokken bij de vormgeving van de inkoop.• Zekerheid en continuïteit vanwege langlopende contracten. Gericht op langdurige samenwerkingsrelatie: hoofdconvenant wordt afgesloten voor 7 jaar (bv.).• Flexibel hoofdconvenant biedt mogelijkheden voor tussentijdse aanpassing.• Tussentijds in- en uittreden en toevoegen van diensten is mogelijk.• Gemeente en partners werken samen aan vormgeving voorziening.• Dit hoofdconvenant heeft een breed (politiek) draagvlak.
Partijen nadelen en risico's
<ul style="list-style-type: none">• Langer dan klassieke procedure.• Vereist goede onderhandelings- en communicatieve vaardigheden
Verbindingen
<ul style="list-style-type: none">• Andere diensten kunnen gemakkelijk aan het convenant worden toegevoegd.• Erg geschikt voor vernieuwende vormen van aanbod.
Besparingen
<ul style="list-style-type: none">• Minder vaak aanbesteden.• Maakt een integrale aanpak en ontstapeling van zorg makkelijker.

We gaan 2012 de volgende punten verder uitwerken:

- Onderzoeken van de mogelijkheden tot het aanbieden van hulp bij het huishouden categorie 1 als collectieve voorziening met ingang van 2014 waarbij de signaleringsfunctie op andere wijze wordt vormgegeven en een uitwerking wordt gepresenteerd van een compensatieregeling voor minima
- Uitwerken van bestuurlijk aanbesteden als de wijze waarop voorzieningen worden ingekocht Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:
 - mensen organiseren zelf de meest eenvoudige vorm van huishoudelijke hulp (in de huidige situatie categorie 1)
 - de gemeente faciliteert op lichte wijze in de organisatie van de hulp bij het huishouden door het bieden van een infrastructuur op basis waarvan de cliënt zelfstandig een vormkeuze voor de hulp bij het huishouden kan maken
 - maatwerkconstructies voor hulp bij het huishouden voor hen die onvoldoende zelfredzaam zijn en (beperkte) regieverlies hebben, zijn beschikbaar en kunnen daar waar nodig complementair op de basisinfrastructuur van zelfredzaamheid worden ingezet
 - het bestaande aanbod van zorg binnen de hulp bij het huishouden categorie 2 en 3 wordt aangevuld met thuiszorg vanuit de Awbz-begeleiding
 - de voorzieningen worden geleverd binnen de financiële kaders.

7. Praktijkwerkplaats Wijkservice

	Wijkservice
Doelgroep	- uitkeringsgerechtigden, zelfredzame burgers
Levert bijdrage aan nieuw patroon	- burger is vertrekpunt - zelf verantwoordelijk voor de oplossing - eigen (buurt)netwerk centraal - vrijwilligheid en wederkerigheid
Randvoorwaarde	- cultuuromslag

Vraagstelling

Om bij te dragen aan de beschikbaarheid van woon, zorg en welzijnsdiensten in de buurt én aan de sociale participatie, re-integratie en scholing van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, gaan we met partners een algemene voorziening opzetten om beide doelen te realiseren. Dit willen we doen in de wijkservice. In de wijkservice brengen we diensten onder die bijdragen om kwetsbare burgers zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Deze diensten kunnen worden geleverd door mensen uit leerwerkbedrijven of uitkeringsgerechtigden in te zetten, maar kunnen ook commercieel van aard zijn. De functionaliteit van de Wijkservice brengt vraag en aanbod samen.

De Wet Werken naar Vermogen stelt voor uitkeringsgerechtigden te stimuleren (en mogelijk te verplichten) voor hun uitkering een tegenprestatie naar vermogen te verrichten. Dit is het zogenoemde wederkerigheidprincipe, waarbij uitkeringsgerechtigden een nuttige bijdrage leveren voor de samenleving. De wijkservice biedt de mogelijkheid een dergelijke tegenprestatie voor de uitkering in te vullen.

We constateren dat de vraag naar laagdrempelige hulp aan huis van ouderen en mensen met een beperking toeneemt. Vergrijzing (van de bevolking) en extramuralisering (van de zorg) zijn belangrijke oorzaken van deze toenemende behoefte. De verwachting is dat deze trend sterk zal doorzetten. Dit is een belangrijke reden om een voorziening als de wijkservice op te zetten, omdat de wijkservice kan bijdragen aan het verlenen van laagdrempelige hulp.

Langer zelfstandig leven in de eigen woonomgeving leidt ook tot een toename van de vraag naar die diensten die structureel van aard zijn of die moeilijk binnen een vrijwillige context kunnen worden geleverd. Het is van belang dat daarvoor kan worden gerekend op algemene voorzieningen, zoals woon, zorg en welzijnsdiensten buiten het sociale netwerk en die voor elke burger beschikbaar zijn. Op een goede manier gefaciliteerd kunnen bijstandsgerechtigden een deel van deze diensten leveren. Daarbij snijdt het mes aan twee kanten; het biedt de bijstandsgerechtigden werk en praktijkervaring en de diensten kunnen tegen een goedkoper tarief worden aangeboden.

Huidige situatie

Omvang doelgroep

Vraagzijde: Vragen uit de buurt op het gebied van wonen, welzijn en zorg, waaronder 2.272 inwoners met Hulp bij huishouding Categorie I

Aanbodzijde: 2.466 Bijstandsgerechtigden

Haarlemse initiatieven

Om woon-, zorg- en welzijnsdiensten in de buurt te verlenen, is er een aantal initiatieven in Haarlem op dit gebied (geweest):

- De werkwinkel is een uitzendbureau voor mensen met psychiatrische of psychosociale problemen. Men helpt bij het zoeken naar en vinden van passende vrijwillige werkzaamheden die aansluiten op de mogelijkheden en wensen van vrijwilliger en opdrachtgever.
- De Formulierenbrigade biedt dienstverlening aan Haarlemmers op of rond het sociaal minimum, die moeite hebben met het invullen van formulieren, waardoor ze geen gebruik maakten van voorzieningen waar zij recht op hebben. Tevens biedt de formulierenbrigade ondersteuning aan

sociaal raadsliden en loketten door Haarlemmers met relatief eenvoudige hulpvragen voor te lichten en door te verwijzen.

- Paswerk in de Wijk (inmiddels beëindigd) zette mensen met een WSW indicatie wijkgericht in voor klusjes, hand- en spandiensten en hulp bij sociale activiteiten.
- Zorg voor de buurt biedt jongeren die zich niet kunnen ontwikkelen op school een opleiding tot zorghulp of helpende Zorg en Welzijn door in de praktijk te leren.

Landelijke best practices

Ook landelijk is er een aantal goede voorbeelden van diensten die bemiddelen tussen hulpvraag en hulpaanbod van kwetsbare burgers en uitkeringsgerechtigden. Deze inventarisatie dient als inspiratiebron voor een wijkservice in Haarlem.

- Activeringscentra hebben als doel de WWB-doelgroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in beweging te krijgen. WWB-ers activeren vanuit het centrum andere langdurig werklozen in hun wijk. Ze gaan wijkgericht op zoek naar zinvolle klussen en bieden eenvoudige persoonlijke diensten aan. Tegenover het recht op een uitkering staat de plicht zich in te zetten voor de samenleving, c.q. de buurt. Aandachtsgebieden zijn: schoon, heel, veilig, prettig en zorgzaam. Klantmanagers zorgen voor de begeleiding van de geselecteerde klanten. Uitgegaan wordt van een duur van minimaal 1,5 jaar. Vanuit een activeringscentrum stromen deelnemers deels door naar betaald werk. Zij gebruiken hun eigen kracht en verantwoordelijkheid om uit de WWB te komen.
- Facilitas⁷ is opgezet als een brede commerciële gemakdienst (zonder winstoogmerk) voor alle burgers. Het is een bemiddelingsorganisatie voor klussen, verbouwingen, schoonmaken, tuinieren, boekhouding, boodschappen etc. De bemiddeling geldt voor een zeer breed aanbod aan diensten en kwalitatief hoogwaardig netwerk van dienstverleners. Het betreft zowel diensten van vrijwilligers, maatschappelijke organisaties als van werktoeleidingsbedrijven en commerciële organisaties. Facilitas staat borg voor de kwaliteit van de dienst, heeft vaste prijsafspraken en regelt de facturering.

Het concept woonzorgservice in de wijk (WZSW-concept) is ontstaan vanuit het besef dat vergrijzing leidt tot groei van diensten in de directe woonomgeving gericht op ondersteuning bij wonen en zorg. WZSW maakt gebruik van mensen die een uitkering ontvangen. Het mes snijdt aan twee kanten. Het helpt de buurt, de sociale cohesie en de maatschappelijke integratie wordt erdoor bevorderd. Beide groepen worden uit hun isolement gehaald. Met behulp van passende scholing en ervaring kan deze groep (deels) doorstromen naar een betaalde baan. De opzet is dat de ondersteuning vanuit de eigen wijk wordt geleverd. Oudere mensen en mensen met een beperking kunnen een dienst afnemen tegen betaling met een zorgcheque. Cheques kunnen in de directe omgeving tegen een gedifferentieerd tarief, afhankelijk van de inkomenssituatie door deze doelgroep worden ingekocht. Het maatschappelijk rendement van het WZSW concept is door TNO in 2008 onderzocht. In het rapport 'Waar zit de sociale waarde?' nr. 031.12992 is de conclusie te vinden dat de baten ruim opwegen tegen de kosten. Er zijn belangrijke opbrengsten voor zowel degenen die de dienst vragen, als degenen die de dienst verlenen. Maar ook voor samenwerkingspartners en gemeenten. In het onderstaande kader volgt een voorbeeld van de inzet van de WZSW.

Casuïstiek project Wonen, Zorg en Service in de Wijk

Esmail Ayubi is 10 jaar geleden gevlucht uit Afghanistan. Sinds hij in Nederland verblijft heeft hij niet stil gezeten en van alles geprobeerd om aan een baan te komen. Ondanks de opleiding die hij bij het ROC volgde, lukte dat niet. Uiteindelijk kwam hij via zijn consulent in contact met het project Wonen, Zorg



⁷ in Middelburg. Zie voor informatie www.facilitasmiddelburg.nl

en Service in de Wijk en kon hij daar aan de slag. Hij heeft die kans met beide handen aangegrepen en vindt het een nuttige en leerzame werkinvulling. "Ik bezoek oudere buurtbewoners en mensen met een beperking in de wijk om er kleine karweitjes op te knappen."

Nancy Norbart werkte in de thuiszorg voordat ze in de WAO terecht kwam. Door een spierziekte in haar rechterhand kon ze niet meer tillen. Stilzitten was voor haar geen optie en ze wilde graag terug in haar oude vak. Er moest dan wel rekening worden gehouden met haar beperkingen. Ze kon via het project Wonen, Zorg en Service in de Wijk werken als woonzorgserviceverlener. Ze zegt: "Voor mij is dit ideaal en ik voel me in dit werk weer helemaal in mijn element. Het is precies wat ik graag wou en ook in de vorm waarin ik het graag zou willen. De speciale aandacht die je aan de mensen kunt besteden vind ik belangrijk. Zo kom ik regelmatig bij mevrouw De Beer, zij ziet niet zo goed meer. Ze is bang om de straat op te gaan om bijvoorbeeld boodschappen te doen. Ik kan die boodschappen wel voor haar gaan halen, maar dan komt ze nog niet buiten. Dus dan neem ik haar mee en doen we samen de boodschappen. Dan kan ze zelf precies uitzoeken wat ze wil en heeft ze ook een uitje."



Interviews met uitkeringsgerechtigden

Ter oriëntatie is een aantal gesprekken gevoerd met Haarlemse uitkeringsgerechtigden die willekeurig zijn geselecteerd. In de gesprekken is men in het algemeen positief over een idee als een Wijkservice en wil men hier een bijdrage aan leveren. Wel moet de bijdrage aansluiten bij het beschikbare vermogen en interessegebied. Dit komt overeen met wetenschappelijk onderzoek in het onderstaande kader. Dit pleit ervoor dat het bemiddelen tussen partijen noodzakelijk is. Het is voor beide partijen van belang dat er rekening wordt gehouden met de wensen, mogelijkheden en voorkeuren van degene die de werkzaamheden gaat verrichten, voor zover redelijk. Dit vraagt professionele begeleiding. Een kwalitatief goede bemiddeling wordt ook in de landelijke best practice als succesfactor beschouwd.

De laatste jaren zetten steeds meer gemeenten bijstandsgerechtigden in als vrijwilliger. Recht op werk, scholing en re-integratie wordt vervangen door de plicht tot participatie in het algemeen en arbeidsparticipatie in het bijzonder. Kenmerken van de beweging die door de overheid is ingezet, zijn:

- van rechten naar plichten en verantwoordelijkheden
- van een passieve naar een actieve rol voor burgers
- van collectieve naar individuele verantwoordelijkheid

Begrippen als verantwoordelijkheid, de gemeenschap, participatie en "empowerment" nemen hierbij een centrale plaats in.

Bij het inzetten van uitkeringsgerechtigden in het vrijwilligerswerk staan drie kerndoelen voor ogen;

- employability (re-integreerbaarheid)
- "empowerment" (een betere controle krijgen over het eigen leven) Moet leiden tot eerherstel
- responsabilisering (aanzetten tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid).

De manier waarop klantmanagers uitkeringsgerechtigden wijzen op hun verantwoordelijkheid heeft veel invloed op hoe zij deze beleven. De interactie tussen klantmanager en uitkeringsgerechtigden bepaalt de slagingskans van responsabilisering in belangrijke mate. Uitkeringsgerechtigden willen gezien worden als een persoon met voorkeuren, persoonlijke doelen en een verleden. Veel uitkeringsgerechtigden gebruiken het vrijwilligerswerk om hun geschonden levensverhaal te herstellen, om zichzelf te rehabiliteren en daarmee te komen tot een gevoel van eerherstel.

De sleutel naar een succesvol activeringsbeleid is vrijwilligerswerk te laten aansluiten bij de behoefte aan eerherstel.

Bijstandsccliënten willen best doen wat de overheid van hen verlangt, vraagt of eist, maar wel vanuit hun eigen overtuiging. Een overheid die verantwoordelijk gedrag vraagt van haar burgers, heeft de verantwoordelijkheid om rekening te houden met de oorzaken en gevolgen van dat gedrag. Pas wanneer duidelijk is wat iemand werkelijk drijft, wordt zichtbaar wat er nodig is om iemand in beweging te krijgen. *Uit: Brave burgers gezocht, Imrat Verhoeve en Marcel Ham red., 2011, p. 44-55. (Samenvatting ‘Verplicht vrijwilligerswerk’ De moeizame activering van uitkeringsgerechtigden, Thomas Kampen)*

Een aantal interviews met uitkeringsgerechtigden uit het huidige bestand van de gemeente Haarlem:

De heer Van den Berg is 61 jaar en van beroep automonteur. Door zijn gezondheidstoestand, angstpsychoses en herseninfarcten heeft hij sinds 2007 een WIA uitkering. De gezondheid van zijn vrouw is slecht. Hoewel het hem zwaar valt verzorgt hij zijn vrouw graag. Het idee achter de Wijkservice vindt hij vanzelfsprekend en zou daar ook wel een bijdrage aan willen geven voor zover dit naast de mantelzorg voor zijn vrouw en zijn gezondheid kan. Hij stelt voor dat hij misschien iets kan doen met het overdragen van zijn praktijkkennis van het automonteur vak gedurende een aantal uren per week.”

Mevrouw van Vliet is 47 jaar, alleenstaand met twee kinderen van 7 en 17 jaar. Haar familie woont op afstand. Sinds de geboorte van haar jongste zoon heeft ze geen betaalde baan meer vanwege haar gezondheidstoestand. Door haar psychische toestand lukt het haar niet om een HBO schoolopleiding af te maken. Naast de zorg voor haar kinderen zit zij in de SoZaWe-raad, en is als vrijwilliger actief. Ze ziet de Wijkservice als een goede aanvulling op BUUV waarvoor ze zich wil inzetten. Het liefst wil ze weer een betaalde baan voor 2 of 3 keer 6 uur per week. Haar inzet zou hierop gericht moeten zijn.

Conclusies wijkservice

Uit het onderzoek naar de Haarlemse en landelijke best practices zijn een aantal lessen te trekken die relevant zijn voor het opzetten van Wijkservice:

DOEN	NIET DOEN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investeer in een pilot met duidelijke doelen en (snel) zichtbare successen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niet “top down” organiseren vanuit de gemeente, maar aansluiten bij initiatieven van burgers en partners in de wijk.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sluit samenwerkingsovereenkomst met lokale aanbieders van woon, zorg en welzijnsdiensten. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richt je niet op één uitstroomvariant naar werk, maar houd aandacht voor combinaties met unieke oplossingen voor burgers (bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorg voor goede contacten met opleidingsinstituten. Met combinaties van leren en werken met meerwaarde voor de uitkeringsgerechtigde. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Focus niet op de zorg en beperking van klanten, maar ga uit van de mogelijkheden en kansen die iedereen heeft. Wat kan iemand nog wel?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Benoem een projectteam met passende bevoegdheden. Zorg voor een heldere koppeling van de uitvoering met beleidsontwikkeling van de WMO-WWNV. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Werk samen met maatschappelijke partners, zonder snelheid te verliezen of teveel afhankelijk te worden van één partij.

Toekomstige situatie

Bij klanten met Multi problematiek, kan werk als vliegwiel fungeren om problemen op orde te krijgen. Dit kan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of werk bij de wijkservice zijn. Door de zinvolle tijdsbesteding, een sociaal netwerk en persoonlijke waardering voelen klanten zich prettiger en nuttig. Dit heeft positieve invloed op iemands functioneren in brede zin. Dit vraagt wel goede bemiddeling, omdat wensen niet altijd reëel zijn. (Uit het verslag sociale tafels maart 2012)

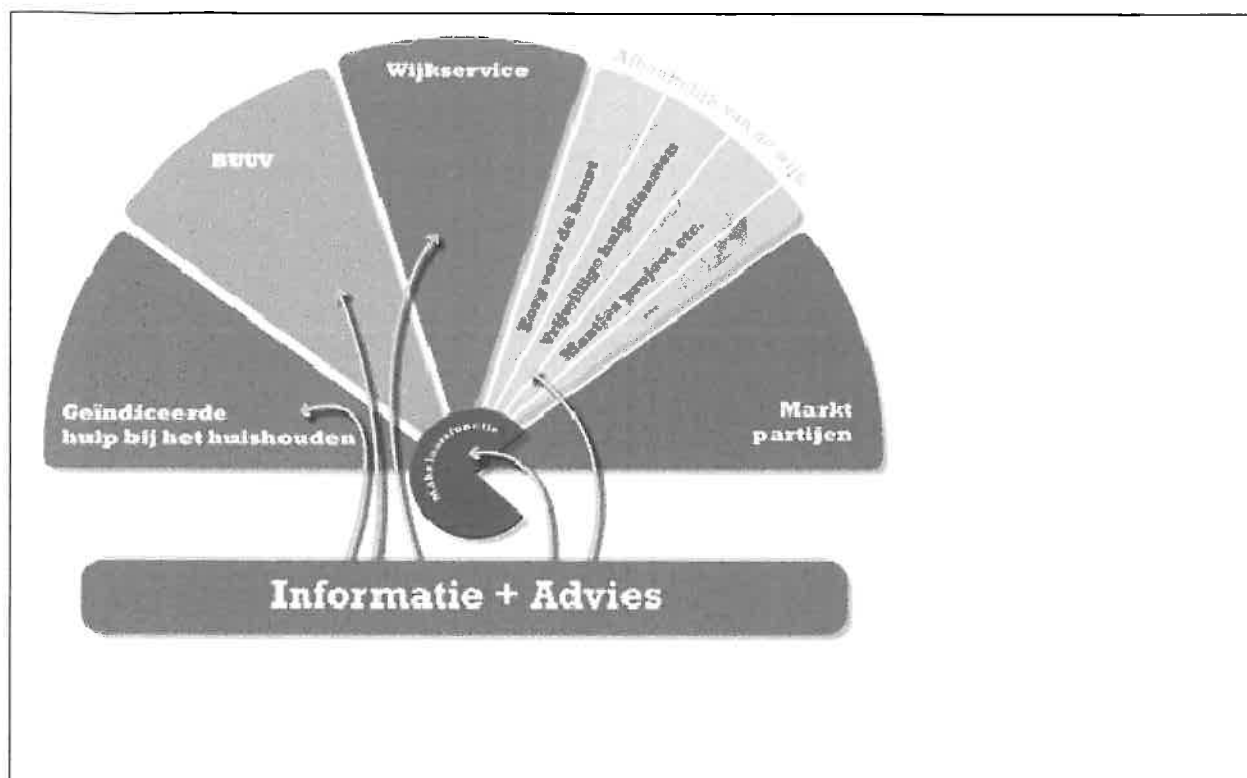
Het doel is een algemene voorziening op te zetten: De wijkservice. De wijkservice biedt een toegankelijke hulpdienst door uitkeringsgerechtigden met een breed palet aan dienstverlening. Haarlemmers kunnen hier tegen een passende vergoeding een dienst afnemen. Wijkservice biedt hulp bij klussen die niet eenvoudig beschikbaar zijn via vrijwilligers. Zo draagt iedere uitkeringsgerechtigde, naar kunnen en inzetbaarheid, bij aan de Haarlemse samenleving. Het is niet alleen een actieve tegenprestatie in het kader van de Wwnv en een zinvolle dagbesteding maar betekent ook ervaring, educatie en perspectief. Ouderen en mensen met een beperking kunnen langer zelfredzaam in de eigen buurt blijven wonen. Het leidt tot uitstel van een indicatie huishoudelijke hulp.

Uitkeringsgerechtigden met grote afstand tot de arbeidsmarkt worden ingezet naar hun mogelijkheden, terwijl voor uitkeringsgerechtigden in een traject naar een reguliere baan Wijkservice kan worden gezien als uitzendorganisatie voor tijdelijk werk, dat parallel aan het traject van de toeleiding naar werk kan worden verricht. Vanuit de wijkservice wordt ook gezocht naar praktische oplossingen voor de taakstelling op de vanuit de WMO geïndiceerde huishoudelijke hulp (met name categorie 1) van 1,1 miljoen euro. Het verplichtende karakter van wijkservice zorgt voor een meer structureel dienstverlenend karakter (met vergoeding). Hiermee is de wijkservice een waardevolle aanvullende voorziening in het sociaal domein.

De te leveren wijkservicediensten zijn:

- diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg aan individuele hulpvragers zoals klussen in de tuin, hulp in het huishouden, vervoer en boodschappen doen
- projecten in de wijk met een onderhoudsploeg (bijvoorbeeld “schoon, veilig, heel”)
- bijzonder aanbod op maat (bijvoorbeeld voorlezen, persoonlijke verzorging)
- professionele begeleiding van de vrijwillige en commerciële inzet (bijvoorbeeld koffie schenken in een buurthuis)

Een hulpvraag van een Haarlemmer leidt tot bemiddeling naar het best passende aanbod. Als eerste wordt gezocht naar oplossingen op eigen kracht, informele hulp en zorg of mogelijkheden via de Wijkservice. Het is de rol van de overheid zorg te dragen voor het bestaan van algemene voorzieningen en in het verlengde daarvan waar nodig individuele voorzieningen toe te kennen. De Wijkservice is onderdeel van de makelaarsfunctie.



Om de Wijkservice succesvol te laten opereren is het noodzakelijk dat professionals vrijwilligers kunnen begeleiden. De noodzakelijke begeleiding van professionals bij de Wijkservice richt zich op:

- het winnen van vertrouwen t.a.v. Wijkservice-diensten bij cliënten (tolerantie verhogen)
- begeleiding en motivatie van uitkeringsgerechtigden
- ontwikkelen van een passend waardering- en beloningmodel
- matching tussen vraag en aanbod
- communicatie en verbindingen met partners

De weg ernaar toe

We gaan 2012 door met actief bemiddelen tussen de diensten van uitkeringsgerechtigden en hulpvragen van Haarlemmers op basis van vrijwilligheid. De ervaringen hiermee betrekken we bij de verdere uitwerking.

Parallel aan het actief matchen werken we twee varianten uit:

1. een matchingsbenadering op basis van verplichte wederkerigheid
2. een matchingsbenadering op basis van vrijwillige wederkerigheid

Beide varianten worden ook vertaald in een business case (waarin de benodigde begeleiding en kosten worden afgezet tegen besparingsmogelijkheden en maatschappelijke baten). Externe (commerciële) partijen worden gevraagd met uitwerkingsideeën te komen. Op basis van de uitwerking van deze varianten ontvangt de gemeenteraad uiterlijk eind december 2012 een voorstel voor een Wijkserviceconcept: inrichting, randvoorwaarden en organisatorische inbedding.

Bijlage C Verklarende woordenlijst

AWBZ	: Algemene wet bijzondere ziektekosten
BB	: Bijzondere bijstand
BCT	: Brede Centrale Toegang
CIZ	: Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	: Centrum voor Jeugd en Gezin
GGD	: Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	: Geestelijke gezondheidszorg
NWW	: Nieuwe werkloosheidswet
OGGz	: Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
PAO	: Platform Onderwijs en Arbeidsmarkt
SW	: Sociale Werkvoorziening
UWV	: Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen
Vsv	: Voortijdig schoolverlaten
Wajong	: Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening voor jonggehandicapten
Wij	: Wet investeren in jongeren
Wmo	: Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	: Wet sociale werkvoorziening
Wwb	: Wet werk en bijstand
WWNV	: Wet werken naar vermogen