



**Gemeente
Haarlem**

Uitvoeringsafspraken Gewoon in de Wijk

4 maart 2022

Gemeente Haarlem

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
2.	Uitvoering passende ondersteuning voor alle inwoners	6
2.1	Voor alle inwoners	6
2.2	Zorgen voor een veilige leefomgeving	6
2.3	Preventief en outreachend werken	6
2.4	Bemoeizorg	7
3.	Uitvoering Sociale Basis	8
3.1	Lichamelijk en sociaal redzaam	8
3.2	Praktisch redzaam	9
3.3	Samenredzaamheid	10
3.4	Participatie	11
4.	Uitvoering Sociaal Wijkteam	14
4.1	Herkenbare en toegankelijke ondersteuning in de wijk	14
4.2	Informatie en advies	14
4.3	Handelen met een brede blik	14
4.4	Stevige regievoering	15
4.5	Continuïteit van ondersteuning	15
5.	Uitvoering Aanvullende ondersteuning	17
5.1	Ondersteuningsplan	17
5.2	Persoonsgebonden budget	18
5.3	Eigen bijdrage	18
6.	Samenwerking op grensvlakken	19
6.1	Begeleiding bij een zintuigelijke beperking	19
6.2	Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang	19
6.3	Diversiteit en inclusie	20

6.4	Inburgering voor statushouders	20
6.5	Jeugddomein en begeleiding van gezinnen	20
6.5.1	Ondersteuning op scholen	20
6.5.2	Ondersteuning aan gezinnen	20
6.5.3	Ondersteuning aan jongeren in het veiligheidsdomein	20
6.6	Maatwerkvoorzieningen Wmo	21
6.6.1	Kortdurend Verblijf	21
6.6.2	Huishoudelijke ondersteuning	21
6.7	Medisch domein	21
6.7.1	Geestelijke gezondheidszorg	21
6.7.2	Huisartsen	22
6.7.3	Verslavingszorg	22
6.7.4	Wijkverpleging	22
6.7.5	Zorg vanuit de Wet langdurige Zorg	22
6.8	Onafhankelijke cliëntondersteuning	22
6.9	Ondernemers	22
6.10	Onderwijs	22
6.11	Rondkomen en schuldenvrij leven	23
6.12	Werk en inkomen	23
6.13	Woningcorporaties	24
6.14	Zorg en veiligheid	24
6.14.1	Crisisdienst	24
6.14.2	Levensloopaanpak (ketenveldnorm)	24
6.14.3	Meldpunt Zorg en Overlast	24
6.14.4	(O)GGZ-keten	25
6.14.5	Veilig thuis	25
6.14.6	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (WvGGZ)	25
6.14.7	Wet zorg en dwang	25

7. Kwaliteit 26

7.1	Omgaan met gegevens	26
7.3	Klankbordgroep inwoners	27
7.4	Klachten en geschilbeslechting	27
7.5	Bezwaren	27
7.6	Toezicht op kwaliteit	28
7.7	Fraude	28

7.8	Inzet buiten kantooruren	28
7.9	Inzet van onderaannemers	28
7.10	. Social Return On Investment	29
7.11	. Duurzaamheid	29
8.	Partnerschap	30
8.1	Risicodossier	30
8.2	Monitoring en verantwoording	31
9.	Budget en vastgoed	33
9.1	Budget	33
9.1.1	Wijze van betaling, aanvragen en verplichtingen	33
9.1.2	Aanpak budgetbepaling	33
9.1.3	Start- en implementatiebudget	34
9.1.4	Recht- en doelmatige inzet van gemeenschapsgeld	34
9.2	Vastgoed	34

1. Inleiding

De gemeente Haarlem heeft [naam opdrachtnemer] de opdracht gegeven om passende ondersteuning te organiseren voor haar inwoners, middels de dialooggerichte aanbesteding 'Gewoon in de Wijk'. De gemeente en [naam opdrachtnemer] hebben gezamenlijk tot doel om goede en passende ondersteuning te bieden aan de inwoners van de gemeente Haarlem. Daarbij staat de leefwereld van de inwoner centraal en wordt ondersteuning geboden op maat, tijdig, integraal en dichtbij huis.

Voor de uitvoering van de opdracht gelden de volgende uitgangspunten:

- Werken vanuit het perspectief van de inwoner
- Benutten van de kracht van de wijk
- Samenhangende aanpak zonder schotten en kolommen
- Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang
- Organiseren van doelmatige inzet van ondersteuning en kostenbewustzijn

Dit document bevat de uitvoeringsafspraken voor uitvoering van de opdracht 'Gewoon in de Wijk'. Deze opdracht omvat het uitvoeren van de Sociale Basis, het Sociaal Wijkteam en de Aanvullende ondersteuning.

De Uitvoeringsafspraken vormen een bijlage bij de Uitnodiging tot Inschrijving 'Gewoon in de Wijk', net als de Overeenkomst, het formele contract tussen [naam opdrachtnemer] en de gemeente Haarlem.

De Uitvoeringsafspraken zijn aanvullend op het Preselectiedocument 'Voorzieningen Gewoon in de Wijk', het Selectiedocument 'Voorzieningen Gewoon in de Wijk' en op de Uitnodiging tot Inschrijving 'Gewoon in de Wijk'.

2. Uitvoering passende ondersteuning voor alle inwoners

In dit hoofdstuk zijn de afspraken beschreven waar in alle onderdelen van de opdracht (Sociale Basis, Sociaal Wijkteam en de Aanvullende Ondersteuning) aan moet worden voldaan.

2.1 Voor alle inwoners

Gewoon in de Wijk is er voor *alle* inwoners¹, van jong tot oud, met diverse culturele achtergronden of seksuele geaardheid, en inwoners met een licht verstandelijke beperking, een haperend brein, psychosociale problemen, een lichamelijke of zintuiglijke beperking of andere problemen. Hierbij geldt dat:

- Het samenwerkingsverband de plicht heeft om alle inwoners die een vraag om ondersteuning hebben te accepteren.
- Inwoners een behoefte aan ondersteuning telefonisch, schriftelijk of digitaal kunnen melden bij alle onderdelen van de opdracht.

2.2 Zorgen voor een veilige leefomgeving

Het samenwerkingsverband heeft in alle onderdelen in de uitvoering van de opdracht oog voor een veilige leefomgeving van inwoners. Indien passend zorgt het samenwerkingsverband voor consultatie, advies en verwijzing naar passende samenwerkingspartners in de zorg en behandeling zoals beschikbaar via de Zorgverzekeringswet of Jeugdhulp. Daarnaast past het samenwerkingsverband de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe en heeft bij het bieden van ondersteuning aandacht voor de inwoner in de thuissituatie en een gezond ontwikkelingsklimaat voor kinderen en jeugdigen.

2.3 Preventief en outreachend werken

Het samenwerkingsverband werkt in alle onderdelen van de opdracht preventief en *outreachend*. Deze werkwijze draagt bij aan het voorkomen van vragen en problemen door inzet van zo licht mogelijke ondersteuning waar dat kan en meer specialistische ondersteuning waar nodig.

Outreachend werken gaat over het actief bereiken van inwoners door aanwezig te zijn op plekken waar inwoners zich ophouden. Er worden signalen opgehaald uit de wijk en het samenwerkingsverband gaat op signalen van of over inwoners af. Het samenwerkingsverband is er daarmee ook voor inwoners:

- die door beperkingen en omstandigheden hun vraag niet kunnen stellen;

¹ Spaarndam-West hoort ook bij Haarlem. Ondersteuning voor de inwoners van Spaarndam-West valt daarom binnen de scope van de opdracht. Verder zijn er geen afspraken tussen gemeenten over ondersteuning in grensgebieden, bijvoorbeeld met Haarlemmermeer. De aangrenzende gemeenten zijn wel geïnformeerd over Gewoon in de Wijk.

- waar andere inwoners of verwijzers zorgen over hebben;
- die een drempel ervaren om ondersteuning of activiteiten aangeboden te krijgen;
- die een informatieachterstand hebben doordat zij niet weten wat er mogelijk is of door laaggeletterdheid of taalbarrières.

2.4 Bemoeizorg

Soms is in onderdelen van de opdracht meer proactieve ondersteuning nodig: het bieden van bemoeizorg². Dat houdt in:

- aanwezig zijn en blijven in het publieke domein én op andere plaatsen waar en wanneer een inwoner geen gebruik wil maken van of niet bereikt wordt terwijl hier wel aanleiding voor is;
- gevraagd én ongevraagd contact leggen en dit contact onderhouden, waardoor het een constante factor is in de leefwereld en leefomgeving;
- ondersteuning bieden op een of meer leefdomeinen, als inwoners de weg naar verdere ondersteuning of activiteiten niet kunnen, durven of willen vinden.

² Zie paragraaf 6.14.4. voor de afbakening tussen bemoeizorg binnen Gewoon in de Wijk en bemoeizorg door de GGD.

3. Uitvoering Sociale Basis

Het samenwerkingsverband geeft uitvoering aan de Sociale Basis conform de beschrijving in de Uitnodiging tot Inschrijving. Binnen het onderdeel Sociale Basis wil de gemeente de hierna volgende specifieke afspraken maken. Daarbij wordt de thematische indeling van de beleidsdoelen uit de Uitnodiging tot Inschrijving gehanteerd³.

3.1 Lichamelijk en sociaal redzaam

In de opdracht Gewoon in de Wijk gaat het lichamelijk en sociale redzaam zijn over het voorkomen van fysieke of mentale problemen, het kunnen omgaan met beperkingen en het beschikken over een sociale omgeving die steunend is.

3.1.1 Gezonde leefstijl

Inzet van de gemeente is dat het voor alle inwoners mogelijk is om zo gezond mogelijk te leven. Onderdeel hiervan is een gezonde leefstijl (van jong tot oud). Het samenwerkingsverband biedt daarom ondersteuning die bijdraagt aan voldoende bewegen en gezond eten en het rookvrij maken van de leefomgeving van kinderen/jeugd met als doel een rookvrije generatie. We hanteren in Haarlem de principes van Positieve Gezondheid, waarbij niet ziekte en zorg centraal staan maar gezondheid en gedrag. Het stimuleren en faciliteren van sporten in buurten en wijken maakt onderdeel uit van de opdracht.

Het vergroten van weerbaarheid van kinderen en jongeren is een belangrijk onderdeel van preventieve inzet, zodat onder andere verslaving, psychische problemen en ongezond gedrag zoveel mogelijk worden voorkomen. Tot slot maakt ook voor de preventieve inzet op psychische problematiek bij volwassenen onderdeel uit van de opdracht.

3.1.2 Psychisch functioneren

Bij psychisch functioneren gaat het om begeleiding en preventie. Het betreft onder andere ondersteuning als ambulante begeleiding (zie paragraaf 4.3), inzet van ervaringsdeskundigheid, voorlichting op middelbare scholen, inzetten van de crisiskaart en bemoeizorg (zie ook paragraaf 2.4).

3.1.3 Duurzaam sociaal netwerk

Een duurzaam sociaal netwerk is een belangrijke hulpbron om redzaam te zijn in het dagelijks leven. Het hebben en onderhouden van een sociaal netwerk is niet voor iedere inwoner een vanzelfsprekendheid, zeker niet als inwoners soms al langere tijd met vragen om ondersteuning leven. Een sociaal netwerk kan er voor verschillende mensen en in verschillende levensfase anders uitzien. Het werken aan het herstellen, opbouwen of onderhouden van een sociaal netwerk bij inwoners is onderdeel van de opdracht.

3.1.4 Opvoeden en opgroeien

De gemeente wil dat ouders ook ondersteuning van professionals ervaren bij kleine vragen over opvoeden en opgroeien. Het samenwerkingsverband biedt laagdrempelige opvoedondersteuning.

³ Voor de goede orde: deze beleidsdoelen zijn ook van toepassing op het Sociaal Wijkteam (hoofdstuk 4) en Aanvullende Ondersteuning (hoofdstuk 5), maar om praktische redenen is de indeling van die hoofdstukken anders.

3.2 Praktisch redzaam

Praktisch redzaam gaat over de ‘kleine handelingen’ in het dagelijks leven die essentieel zijn voor zelfstandigheid, onafhankelijkheid en zelfvertrouwen. Deze vorm van redzaam zijn is vaak een voorwaarde om complexere vragen beter het hoofd te kunnen bieden.

3.2.1 Geldzorgenvrij leven

Geldzorgenvrij leven omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen, vroegtijdig signaleren en oplossen van (problematische) schulden. Het bestaat in verschillende levensfasen uit andere activiteiten: schuldpreventie, vroegsignalering door *outreaching* werken, ondersteuning bij geldzorgen, curatie in de vorm van schuldregelingen en nazorg. De eerste drie activiteitensorten maken onderdeel uit van de opdracht Gewoon in de Wijk (zie ook hoofdstuk 6).

3.2.2 Veiligheid

Veiligheid gaat in de opdracht Gewoon in de Wijk enerzijds om het bijdragen aan en samenwerken met partijen die invulling geven aan het voorkomen en tegengaan van huiselijk geweld, en het toepassen van de Wet verplichte ggz en de Wet zorg en dwang (zie paragrafen 6.14.6 en 6.14.7). Anderzijds gaat het over het bieden van een veilige omgeving voor kinderen om op te groeien, zowel thuis als op straat.

Aanpak jeugdoverlast

Specifieke aandacht is nodig voor de aanpak van jeugdoverlast en jeugdcriminaliteit. Deze aanpak dient een nauwe relatie te hebben met het reguliere jeugd- en jongerenwerk en de preventieve ondersteuning voor alle inwoners binnen Gewoon in de Wijk (inclusief de relatie met opvoeders). Daar staat tegenover dat de aard en het doel van de aanpak afwijkt van het reguliere jeugd- en jongerenwerk (i.c. meer individuele trajecten en nadruk op tegengaan van overlast en criminaliteit en de aanpak van bestaande jeugdoverlast en -criminaliteit). In het budget van Gewoon in de Wijk is hiervoor een bedrag van € 310.000,- geoormerkt. Na gunning maken gemeente en samenwerkingsverband afspraken over een directe samenwerkingsrelatie met het gemeentelijk veiligheidsdomein.

3.2.3 Administratie

Om redzaam te zijn in het dagelijks leven is het belangrijk dat je de weg weet bij instanties, dat je je administratie bijhoudt en dat je ‘digivaardig’ bent. Het samenwerkingsverband biedt bij dergelijke vragen laagdrempelige ondersteuning.

3.2.4 Mobiliteit en verplaatsen

Ondersteuning wordt (waar mogelijk) geboden in de eigen leefomgeving van inwoners. Indien de ondersteuning niet in de eigen leefomgeving geboden kan worden, organiseert het samenwerkingsverband het vervoer voor inwoners die niet zelfstandig kunnen reizen, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligersvervoer. Als dat niet mogelijk is kan een inwoner een indicatie voor Regiorijder aanvragen (dit valt buiten de opdracht).

Naast het vervoer van en naar ondersteuning(slocaties) organiseert het samenwerkingsverband sociaal-maatschappelijk vrijwilligersvervoer (met uitzondering van het vervoer door Rolmobiel, dat buiten de scope van de opdracht valt).

Na gunning gaan gemeente, samenwerkingsverband en Regiorijder met elkaar in gesprek om te komen tot een samenhangende visie en aanpak van professioneel en vrijwillig doelgroepenvervoer.

3.2.5 Rondkomen

Rondkomen gaat over het ondersteunen en voorlichten van inwoners als het gaat over geldzaken en geldzorgen. Het bestaat uit verschillende activiteiten, zoals het bieden van voorlichting op scholen, preventie, vroegsignalering, ondersteuning bij hulpvragen op financieel administratief vlak, het verstrekken van miniregelingen, bijzondere bijstand en uitkeringen en nazorg. De eerste vier activiteiten maken onderdeel uit van de opdracht Gewoon in de Wijk (zie ook hoofdstuk 6).

3.2.6 Wonen

Het samenwerkingsverband biedt laagdrempelige, praktische ondersteuningsdiensten bij (langer) zelfstandig wonen, zoals klussen in en om het huis, tuinonderhoud, hulp bij digitale apparatuur, boodschappen, hulp bij het uitlaten en onderhouden van huisdieren of het verstrekken van maaltijden.

Daarnaast organiseert het samenwerkingsverband laagdrempelige buurtbemiddeling om (woon)overlast te verminderen en escalaties in de buurt te voorkomen en samen met bewoners te helpen oplossen. Dit wordt bereikt door conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

3.3 Samenredzaamheid

Bij samenredzaamheid gaat het over inwoners die zich inzetten voor elkaar en voor hun buurt, wijk of stad. Dat kan vrijwillig, als mantelzorger, ervaringsdeskundige of lotgenoot; en het kan individueel of in groepsverband. Vaak gaat het vanzelf, soms is een steuntje in de rug nodig. Het samenwerken met, ondersteunen en faciliteren van vrijwilligers, mantelzorgers, ervaringsdeskundigen en lotgenoten wordt hieronder beschreven als onderdeel van de Sociale Basis, maar is tevens onderdeel van de werkzaamheden van het Sociaal Wijkteam en van de Aanvullende Ondersteuning.

3.3.1 Vrijwillige inzet

Vrijwillige inzet is essentieel voor een draagkrachtige samenleving. Vrijwilligers voelen zich vaak verbonden met een organisatie, doelgroep, interesse of maatschappelijk thema. Het samenwerkingsverband Gewoon in de Wijk stimuleert en ondersteunt alle vormen van vrijwillige inzet, zowel het vrijwilligerswerk bij organisaties in de stad als de informele hulp die inwoners onderling met elkaar regelen. Het werven en matchen van vraag en aanbod, begeleiden, opleiden, waarderen en promoten van vrijwillige inzet maken hier onderdeel van uit.

3.3.2 Mantelzorg

Het samenwerkingsverband biedt ondersteuning om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen of te verminderen. Hierbij wordt rekening gehouden met de behoefte van de individuele mantelzorger. De ondersteuning bestaat uit het geven van informatie, advies en begeleiding, het bieden van emotionele- en praktische steun en waardering, workshops en trainingen, netwerkversterking, lotgenotencontact en (wegwijs maken naar) respijtzorg.

3.3.3 Ervaringsdeskundigheid en lotgenotencontact

Sterke netwerken van lotgenoten en inwoners die zich als ervaringsdeskundigen inzetten voor andere inwoners zorgen ervoor dat er duurzame ondersteuningsstructuren in onze buurten en wijken ontstaan. Het werken met ervaringsdeskundigheid (ook in dienstverband) en lotgenotencontact is onderdeel van de opdracht aan het samenwerkingsverband. Hiertoe behoort ook het bieden van een ontmoetingsplaats en leeromgeving voor herstel van mensen met psychosociale en psychiatrische ondersteuningsvragen.

3.3.4 Initiatief

Het gaat bij dit thema om initiatieven die inwoners in groepsverband en onderling ondernemen die een sociaal doel hebben. Het opbouwwerk faciliteert, ondersteunt en stimuleert deze initiatieven op een methodische wijze en is onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk.

Vrijwilligersorganisaties zonder personeel

Onder vrijwilligersorganisaties zonder personeel worden in deze opdracht alle kleinschalige verbanden van vrijwilligers zonder betaalde krachten verstaan, zoals zelforganisaties, bewonersinitiatieven en belangenorganisaties, die activiteiten organiseren rond een bepaald vraagstuk of een bepaalde populatie van inwoners in het sociaal domein. In het Preselectiedocument is reeds aangegeven dat binnen de opdracht € 300.000,- geormerkt wordt voor vrijwilligersorganisaties zonder personeel. De gemeente kiest voor een overgangsregime tot 1 januari 2023. Vanaf dat moment zal de (financiële) ondersteuning van vrijwilligersorganisaties zonder personeel via het samenwerkingsverband lopen. Gemeente en samenwerkingsverband maken afspraken over de wijze waarop dit gaat plaatsvinden. Daarbij gaat het onder andere om de volgende vragen:

- Waarvoor is de financiële ondersteuning bedoeld (activiteiten, huur etc.)?
- Welke criteria gelden voor de financiële ondersteuning?
- Hoe wordt de gemeente betrokken bij het toekennen van financiële ondersteuning en/of de samenwerking met vrijwilligersorganisaties zonder personeel?
-

De gemeente en het samenwerkingsverband doen deze uitwerking in samenspraak met de huidige vrijwilligersorganisaties zonder personeel, direct ná gunning van de opdracht Gewoon in de Wijk.

3.4 Participatie

Het samenwerkingsverband voorziet in alle wijken en buurten van Haarlem inloop-, ontmoetings- en arbeidsmatige activiteiten waar inwoners (jong en oud) mee kunnen doen, elkaar kunnen ontmoeten en waardevol werk kunnen verrichten. Deze plekken zijn vrij toegankelijk en laagdrempelig en passen bij de behoefte, talenten en mogelijkheden van inwoners en hun wijk.

3.4.1 Waardevol werk

Bij waardevol werk krijgt de inwoner met een (tijdelijk) onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt ondersteuning bij het aanleren en toepassen van werknemersvaardigheden, contact met anderen en – waar mogelijk – bij doorstroom naar vormen van betaald werk of een opleiding. Dit laatste in samenwerking met de gemeentelijke re-integratiepartner Spaarne Werkt. Waardevol werk vindt plaats in een beroepsmatige omgeving, bijvoorbeeld bij een sociaal ondernemer⁴. Het samenwerkingsverband is vrij in het vormgeven van deze activiteiten. Waar mogelijk worden stappen gezet op de Participatieladder (en terug in het kader van Simpel Switchen).

Een groot aantal inwoners die vragen om ondersteuning op verschillende levensdomeinen hebben ook te maken met vragen op het gebied van werk en opleidingen. Het wegwijs maken en uitleg geven

⁴ Europese definitie van een **sociale onderneming** heeft primair een maatschappelijke missie: (1) impact first!, (2) realiseert als zelfstandige onderneming een dienst of een product, (3) is financieel zelfvoorzienend, gebaseerd op handel of andere vormen van waarde uitruil, en dus beperkt of niet afhankelijk van giften en/of subsidies en (4) is sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd: (1) winst mag, maar de financiële doelen staan ten dienste van de missie: het vergroten van de maatschappelijke impact. Winstneming door eventuele aandeelhouders is redelijk; (2) bestuur en beleid zijn gebaseerd op een evenwichtige zeggenschap van alle betrokkenen; (3) fair naar iedereen; (4) bewust van haar ecologische voetafdruk; (5) transparant in haar bedrijfsvoering.

over rechten en plichten in wet- en regelgeving van de Participatiewet, het geven van informatie, advies en bemiddeling over opleidingen, (werk)stages, taalscholing, activering, scholingsbudget, re-integratiekosten ect. is onderdeel van de opdracht van Gewoon in de Wijk.

Waardevol werk voor cliënten Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang

Een budget van ongeveer € 950.000,- uit Beschermd Wonen en € 100.000,- vanuit de Maatschappelijke Opvang is opgenomen in het budget Gewoon in de Wijk om inwoners met een Beschermd Wonen indicatie uit de regio en inwoners die gebruikmaken van de Maatschappelijke Opvang ondersteuning te bieden op het gebied van dagbesteding (waardevol werk). Deze dagbesteding is als vrij toegankelijke voorziening georganiseerd via de Sociale Basis.

Vanaf 2023 wordt het Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang verder gedecentraliseerd (na de decentralisatie vanuit het Rijk in 2015 naar de centrumgemeenten). Dit betekent dat elke gemeente vanaf 2023 geleidelijk⁵ zelf verantwoordelijk wordt om Beschermd Wonen (en later mogelijk ook Maatschappelijke Opvang) te bieden. De centrumgemeentegelden voor Beschermd Wonen zullen per die datum gedurende een periode van zes jaar verdeeld worden over de regiogemeenten. Het budget voor de inwoners van de gemeente Haarlem kan hierdoor wijzigen, maar blijft onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk. Vanaf 1 januari 2023 zal waarschijnlijk jaarlijks een budget onttrokken worden aan Gewoon in de Wijk en overgeheveld worden naar gemeenten in de regio, zodat zij zelf dagbesteding voor hun inwoners die beschermd wonen kunnen organiseren.

3.4.2 Ontmoeten

Wanneer mensen nieuwe relaties aangaan en/of bestaande relaties verbeteren of intensiveren leidt dat tot minder gevoelens van eenzaamheid. Deze netwerkversterking kan met drie strategieën worden bevorderd:

- *Laagdrempelige ontmoetingsplekken*: mogelijkheden scheppen om met andere mensen in contact te komen.
- *Versterken van sociale vaardigheden*: door training kunnen mensen leren hoe zij contact kunnen leggen en onderhouden.
- *Netwerksamenwerking*: samen met partners (buiten de opdracht) programmeren en ontwikkelen van aanbod afgestemd op de behoefte en mogelijkheden van de wijk.

3.4.3 Erbij horen en ontwikkelen

Het samenwerkingsverband levert een bijdrage aan ontwikkelingskansen van jeugd in verschillende leeftijdsstadia en leefdoelgebieden. Dat doen zij in de vorm van kinderwerk en jongerenwerk. Het kunnen activiteiten zijn gericht op ontspanning, vorming en educatie, community building, informatie, advies en hulpverlening; ook het beheer van speeltuinen en ondersteuning van de scouting maken onderdeel uit van de opdracht. De keuze van werkwijzen en specifieke methoden wordt bepaald, afhankelijk van de ontwikkelingsbehoeften en vragen van jeugd zelf, in combinatie met lokale ondersteuningsmogelijkheden, maatschappelijke ontwikkelingseisen en -perspectieven.

⁵ Op 1 januari 2023 wordt, met een gefaseerde overgang van tien jaar, een nieuw verdeelmodel voor Beschermd Wonen ingevoerd. Regiogemeenten worden in de loop der jaren verantwoordelijk voor een groeiend aantal (eigen) inwoners en zullen hierbij ook meer budget ontvangen. Tegelijkertijd zal het aantal inwoners waar Haarlem als centrumgemeente voor verantwoordelijk is afnemen (uitstroom 'oude' cliënten) en steeds minder budget ontvangen. Daarnaast lopen per 1 januari 2023 de huidige contracten van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang af welke in samenhang worden aanbesteed.

Verder voldoet het jongerenwerk binnen Gewoon in de Wijk aan de volgende kwaliteitseisen:

- Imago en diversiteit – er wordt gewerkt vanuit de gedachte dat jongeren zich willen identificeren met verschillende partijen met verschillende imago's. Er worden verschillende soorten jongerenwerk aangeboden, waarbij de nadruk ligt op meer *outreaching* werken in plaats van accommodatie gebonden jongerenwerk. Er is een breed palet aan type organisaties die jongerenwerk aanbieden, aansluitend bij verschillen tussen wijken.
- Relatie en nabijheid – vanuit de relatie die jongerenwerkers met kinderen, tieners en jongeren opbouwen krijgen zij hun vertrouwen en voelen jeugdigen zich vrij om uit te drukken wat hen bezighoudt, wat hen interesseert en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Dit vraagt om een eropaf benadering en continuïteit in de relatie.
- Eigen motivatie als uitgangspunt – omdat het om vrijwillige participatie van kinderen, tieners en jongeren gaat.
- Actieve rol voor jeugd – zoals jongeren bereiken jongeren (rolmodellen), eigen activiteiten ontplooiën.
- Brugfunctie formeel en informeel – jeugd en jongerenwerkers vormen de schakel tussen informele en formele netwerken. Jongerenwerkers signaleren proactief en vroegtijdig problemen en schakelen de juiste hulp in.
- Ontwikkelingsgerichte benadering – niet probleemgestuurd maar vanuit de eigen leefwereld begeleiden.
- Flexibiliteit in de aanpak – inspelen op ontwikkelingen en trends in de jeugd- en jongerencultuur.

4. Uitvoering Sociaal Wijkteam

Het samenwerkingsverband geeft uitvoering aan het Sociaal Wijkteam, conform de beschrijving in de Uitnodiging tot Inschrijving. Binnen het onderdeel Sociaal Wijkteam wil de gemeente de volgende afspraken maken.

4.1 Herkenbare en toegankelijke ondersteuning in de wijk

Het Sociaal Wijkteam is aanwezig waar inwoners in hun normale dagelijkse leven komen, zodat ondersteuningsvragen tijdig in beeld zijn. Het samenwerkingsverband zorgt in de hele stad voor een passende inrichting en uitvoering van eenduidig herkenbare (qua huisstijl en aanpak), toegankelijke (voor relevante inwonerspopulaties) Sociale Wijkteams, die voor iedere inwoner makkelijk in de eigen leefomgeving te vinden zijn. Dit betreffen fysieke locaties in de wijken en een digitale omgeving. De Sociale Wijkteams zijn ook voor verwijzers en professionals makkelijk te vinden middels samenwerkingsafspraken.

4.2 Informatie en advies

Het Sociaal Wijkteam zorgt voor het aanbieden van (toegankelijke en passende) informatie en advies aan inwoners over ondersteuning die binnen en zorg of ondersteuning die buiten de opdracht valt, via digitale kanalen, telefonisch en middels face-to-face contact.

4.3 Handelen met een brede blik

Het samenwerkingsverband biedt aan alle inwoners (kind, jongere, volwassene of oudere) en hun netwerk en omgeving begeleiding op verschillende leefgebieden om redzaam te kunnen zijn in het dagelijks leven. Dit betreft alle vormen van begeleiding (kort, lang, individueel, als gezin en in een groep). Het is aan het samenwerkingsverband, de inwoner en eventuele andere betrokken om samen te bepalen welke ondersteuning een oplossing is.

Het samenwerkingsverband beschikt over de benodigde deskundigheid en expertise met betrekking tot de (gezins-)begeleiding voor alle relevante ondersteuningsvragen die:

- versterken en ontwikkelen;
- stabiliseren;
- begeleiden bij achteruitgang.

De ondersteuning wordt – zo veel mogelijk - dichtbij de inwoners georganiseerd, in de eigen leefomgeving, waarbij het actief zijn en meedoen in de samenleving belangrijke pijlers zijn. Verder geldt:

- De ondersteuning is tijdig – om escalatie te voorkomen – en licht waar het kan, en zwaar waar nodig.
- Het Sociaal Wijkteam gaat op signalen af (vroegsignalering⁶; *outreaching*) en werkt preventief.

⁶ *Inclusief de taken zoals beschreven in het Landelijk convenant Vroegsignalering en lokaal addendum.*

- De ondersteuning wordt in samenhang met de Sociale Basis en met Aanvullende Ondersteuning geboden.
- Het Sociaal Wijkteam is stevig geïntegreerd 'aan de voorkant' door ondersteuning te verbinden met vrijwilligersorganisaties en -initiatieven en laagdrempelige, collectieve ondersteuningsvormen in buurten en wijken en in de stad.
- Waar dat passend is begeleidt het Sociaal Wijkteam de inwoner naar ondersteuningsvormen buiten deze opdracht.
- Het Sociaal Wijkteam beoordeelt en betreft samen met de inwoner Aanvullende Ondersteuning of specialistische zorg en behandeling (binnen en buiten de opdracht Gewoon in de Wijk), die nodig is voor een integrale aanpak op maat, zoals één gezin, één (gedragen) plan, één regisseur.
- Het Sociaal Wijkteam werkt vanuit de eigen kracht van jeugdigen, volwassenen, gezinnen, huishoudens én hun netwerk en versterkt deze waar nodig.
- Het Sociaal Wijkteam doet objectief en onafhankelijk onderzoek naar de behoefte aan Aanvullende Ondersteuning (hoofdstuk 5).

Begeleiding als onderdeel van Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang, Vrouwenopvang en Jeugdhulp valt buiten de opdracht. Begeleiding bij het voorkomen van de inzet van deze voorzieningen en begeleiding na uitstroom uit deze voorzieningen valt wél binnen de opdracht.

Voorts geldt dat:

- Het samenwerkingsverband zo snel als nodig, en uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van een eerste vraag om ondersteuning contact met de inwoner opneemt voor een eerste afspraak.
- De ondersteuning – indien gewenst – direct start. In ieder geval is de ondersteuning altijd beschikbaar binnen een termijn van vier weken.
- Ondersteuning op initiatief van inwoners, professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties of de gemeente kan worden georganiseerd.

4.4 Stevige regievoering

De begeleiding wordt integraal en in samenhang uitgevoerd. Hierbij worden relevante partijen betrokken die binnen en buiten de opdracht actief zijn. Dit kan van de inwoner of van het samenwerkingsverband een stevige regievoering vragen om:

- zicht te houden op de voortgang;
- indien gepast ondersteuning te kunnen bijstellen;
- overlap of tegenstrijdigheden in de ondersteuning te voorkomen;
- voor een duidelijk aanspreekpunt te zorgen.

Indien de inwoner – of partijen uit de eigen omgeving – de regie niet zelf kan dragen en de regie is *niet* belegd bij een samenwerkingspartner, dan biedt het samenwerkingsverband regieondersteuning tot een andere partij, de inwoner of zijn omgeving het weer zelf kan.

4.5 Continuïteit van ondersteuning

Het samenwerkingsverband is verantwoordelijk voor continuïteit van ondersteuning. Indien dat mogelijk is voorkomt het samenwerkingsverband breukvlakken in de relatie met de begeleiding.

Indien dat niet mogelijk is zorgt het samenwerkingsverband tijdig voor een warme overdracht van de inwoner naar passende zorg binnen de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg of vanuit de Jeugdwet. Bij de warme overdracht van een inwoner die 18 jaar wordt en zelfstandig gaat wonen, en waarvoor geen (verlengde) Jeugdhulp passend is, zorgt het samenwerkingsverband voor begeleiding zo lang als nodig is. Als sprake is van verhuizing naar een andere gemeente op basis van het woonplaatsbeginsel, dan verzorgt het samenwerkingsverband ook de warme overdracht van de inwoner.

5. Uitvoering Aanvullende ondersteuning

Aanvullende ondersteuning is een maatwerkvoorziening en bestaat uit de meer specialistische vormen van ondersteuning. Aanvullende ondersteuning is beschikbaar op basis van een ondersteuningsplan opgesteld door het Sociaal Wijkteam.

5.1 Ondersteuningsplan

Het Sociaal Wijkteam zorgt voor een goede vraagverheldering, een brede (integrale) benadering en een inzichtelijk ondersteuningsplan. Dit bestaat uit:

- het samen met de inwoner (en eventueel eigen netwerk en omgeving) in kaart brengen en uiteenrafelen van verschillende (complexe) ondersteuningsvragen op de verschillende leefdomeinen;
- samenhang en volgorde in aanpak van oplossingen aanbrengen.

Het Sociaal Wijkteam werkt volgens de principes van één gezin - één plan, en betreft alle relevante samenwerkingspartners om tot een integraal plan te komen. In het ondersteuningsplan staat ten minste:

- welke doelen en resultaten de inwoner wil behalen;
- beschrijving van de eigen kracht en mogelijkheden in het eigen netwerk en de eigen omgeving;
- wat er binnen voorliggende voorzieningen en wet- en regelgeving mogelijk is;
- welke ondersteuning en activiteiten een oplossing kunnen zijn;
- met wie de inwoner daar aan werkt.

Het ondersteuningsplan omvat tevens afspraken over het perspectief bij beëindiging van de ondersteuning en wordt periodiek – of wanneer de situatie daarom vraagt – geëvalueerd, bijgesteld of beëindigd. Hierbij zijn de inwoner en alle relevante samenwerkingspartners betrokken.

Voor de inrichting van de Sociaal Wijkteams verwachten wij dat het samenwerkingsverband invulling geeft aan het volgende:

- Het doen van objectief en onafhankelijk onderzoek naar de behoefte aan Aanvullende Ondersteuning. Indien nodig maakt u daarbij gebruik van externe deskundigheid.
- Het toeleiden naar ondersteuning voor alle inwoners, voor alle ondersteuningsvragen; van enkelvoudige tot meervoudige problematiek.
- Het onderzoek en de toeleiding gebeuren rechtmatig, waarbij de inwoner wordt geïnformeerd over zijn/haar rechten en plichten (onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO), privacy, klachtrecht, bezwaar en beroep e.d.).
- Het samenwerkingsverband werkt mee aan het vroegtijdig betrekken en samenwerken met medewerkers Bezwaar en Beroep van de gemeente Haarlem.

Indien een inwoner Aanvullende Ondersteuning wil ontvangen via het samenwerkingsverband geldt het ondertekende ondersteuningsplan als beschikking. Een aparte, schriftelijke bevestiging van de beschikking voor Aanvullende Ondersteuning wordt afgegeven in de volgende situaties:

- als een inwoner erom vraagt;
- als een inwoner in bezwaar wil gaan;
- bij afwijzing van een maatwerkvoorziening Aanvullende Ondersteuning;
- bij inzet van een Persoonsgebonden budget (Pgb).

Het afgeven van een aparte, schriftelijke bevestiging van de beschikking voor Aanvullende Ondersteuning is een verantwoordelijkheid van de gemeente.

5.2 Persoonsgebonden budget

Met een Persoonsgebonden budget (Pgb) kan zowel informele als professionele ondersteuning ingezet worden. Als binnen een lopende ondersteuning van een inwoner een Pgb aangevraagd dient te worden (op verzoek van de inwoner) en de ondersteuning kan niet geboden worden vanuit Gewoon in de Wijk, dan wordt er samen met de gemeente besproken of een Pgb de Aanvullende Ondersteuning kan bekostigen. Een Pgb kan alleen verstrekt worden voor een maatwerkvoorziening Aanvullende Ondersteuning. Het Pgb kan aangevraagd worden bij het Sociaal Wijkteam waarbij een getekend ondersteuningsplan en een Pgb-plan als grondslag dienen voor de formele afhandeling bij de gemeente. De gemeente beoordeelt de aanvraag op basis van het ondersteuningsplan en het Pgb-plan en neemt het besluit ten aanzien van de toekenning van het Pgb. Het besluit wordt geformuleerd in de vorm van een beschikking.

De inzet van een Pgb wordt tenminste eenmaal per twee jaar geëvalueerd, en zo nodig bijgesteld, verlengd of beëindigd op basis van een evaluatie van het ondersteuningsplan en Pgb-plan. Het samenwerkingsverband voert deze evaluatie uit. De gemeente neemt vervolgens het besluit ten aanzien van de verlenging, de bijstelling of de beëindiging van het Pgb.

5.3 Eigen bijdrage

Voor algemene voorzieningen en Aanvullende Ondersteuning die in Gewoon in de Wijk geboden worden, wordt geen eigen bijdrage geïnd. Dit draagt bij aan de laagdrempeligheid van deze ondersteuning.

6. Samenwerking op grensvlakken

De gemeente verwacht van het samenwerkingsverband dat zij relaties onderhoudt en intensiveert op grensvlakken van de opdracht. Hierbij zijn de visie, beleidsdoelen en uitgangspunten van Gewoon in de Wijk leidend. Uitgangspunt is dat het samenwerkingsverband zich conformeert aan de convenanten en samenwerkingsafspraken die zijn afgesloten met diverse ketenpartners op deze grensvlakken. Naast de in dit hoofdstuk nader toegelichte grensvlakken is samenwerking met culturele instellingen (waaronder de bibliotheek), sportverenigingen, religieuze instellingen en de politie belangrijk.

Onderdeel van het samenwerken op grensvlakken is ook: leren en verbeteren. Dit gebeurt niet alleen binnen de opdracht, maar ook met samenwerkingspartners en de gemeente. Ten aanzien van de samenwerking:

- draagt het samenwerkingsverband bij aan de overdracht van kennis en expertise aan partners;
- draagt het samenwerkingsverband met partners bij aan analyses om tot een samenhangende inzet te komen op basis van vragen van inwoners.

6.1 Begeleiding bij een zintuigelijke beperking

Een klein deel van onze inwoners heeft te maken met een zintuigelijke beperking. Het gaat dan om inwoners die 'vroegdoof'⁷, visueel beperkt of doofblind zijn. Vaak kunnen zij ook geholpen worden met laagdrempelige ondersteuning in de eigen leefomgeving. Soms hebben zij behoefte aan specialistische ondersteuning. Omdat het om een kleine groep inwoners gaat, en de continuïteit van de ondersteuning aan deze inwoners te garanderen, zijn landelijke inkoopafspraken gemaakt met specialistische aanbieders. Het bieden van deze ondersteuning is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Het adviseren en informeren over de juiste vorm van (specialistische) ondersteuning is wel onderdeel van de opdracht.

6.2 Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang

Als een inwoner door psychische of sociale problemen ondersteuning nodig heeft bij dagelijkse activiteiten, niet zelfstandig kan (veilig) wonen en of dakloos is, dan kan via het Beschermd Wonen, de Maatschappelijke Opvang of de Vrouwenopvang een veilige woonomgeving met begeleiding geboden worden.

Het bieden van deze ondersteuning is voor de gemeenten in de regio's Zuid-Kennemerland, de IJmond en de Haarlemmermeer een taak van centrumgemeente Haarlem en is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Binnen de opdracht valt wel het voorkomen van dakloosheid, het signaleren en acteren bij (vermoedens van) kindermishandeling en huiselijk geweld en het bieden van ondersteuning als een inwoner vanuit deze vormen van ondersteuning weer zelfstandig gaat wonen.

⁷ 'Laat-' of 'plotsdoven' inwoners hebben aanspraak op behandeling via de Zorgverzekeringswet.

6.3 Diversiteit en inclusie

De ondersteuning en activiteiten van het samenwerkingsverband Gewoon in de Wijk moeten passend zijn voor alle inwoners. De gemeente verwacht dan ook dat het samenwerkingsverband bijdraagt aan diversiteit en inclusie, onder andere door in haar personeelsbeleid er rekening mee te houden dat medewerkers in staat zijn contact te leggen en ondersteuning te bieden aan verschillende doelgroepen. Het samenwerkingsverband werkt hierbij samen met organisaties die buiten de scope van de opdracht vallen, zoals Bureau Discriminatiezaken en het COC.

6.4 Inburgering voor statushouders

Ondersteunen van statushouders valt binnen de opdracht, met uitzondering van het eerste jaar dat een statushouder is gevestigd in Haarlem. De maatschappelijke begeleiding voor het eerste jaar valt buiten de opdracht. Deze ondersteuning in het eerste jaar bestaat uit alle praktische ondersteuning bij het regelen van basisvoorzieningen op het gebied van gezinshereniging, de asielprocedure, wonen, ondersteuning, inkomen en geldzorgen, vervoer, verzekeringen en onderwijs. Het samenwerken met partijen die verantwoordelijk zijn voor de inburgering en het eventueel bieden van advies, informatie en ondersteuning na inburgering is wel onderdeel van Gewoon in de Wijk.

6.5 Jeugd domein en begeleiding van gezinnen

De ondersteuning van inwoners met kinderen, ondersteuning aan jongvolwassenen (vanaf 18 jaar) en jeugdigen en jongeren valt binnen de opdracht Gewoon in de Wijk. Het kan gaan om laagdrempelige, preventieve ondersteuning (zoals kinder- en jongerenwerk, opvoedondersteuning en speeltuinwerk; zie hoofdstuk 3), maar ook om meer specialistische ondersteuning van gezinnen en jongvolwassenen. Bij Jeugdhulp is er altijd sprake van een verwijzing. Dit valt niet binnen de opdracht. Het signaleren van mogelijke situaties waarin sprake is van specialistische Jeugdhulp en het begeleiden naar en samenwerken met het Centrum voor Jeugd en Gezin is wel onderdeel van de opdracht.

6.5.1 Ondersteuning op scholen

Ondersteuning op scholen valt buiten de opdracht. Wel wordt verwacht dat het samenwerkingsverband samenwerkt met het CJG en via het jeugd- en jongerenwerk zichtbaar en aanwezig is op scholen. Het bieden van voorlichting op scholen met betrekking tot gezonde leefstijl en het omgaan met geld valt eveneens binnen de opdracht.

6.5.2 Ondersteuning aan gezinnen

Het bieden van ondersteuning aan gezinnen is onderdeel van de opdracht. Daarbij is belangrijk dat het bieden van ondersteuning aan gezinnen altijd wordt gezien vanuit de invloed die de vraag heeft op de ontwikkeling en veiligheid van aanwezige kinderen en jeugdigen. Als die in het geding zijn dan bepalen betrokkenen welke organisatie de regie-ondersteuning op zich zal nemen. Hierin wordt een nauwe samenwerking met het CJG verwacht. Geïndiceerde ondersteuning vanuit Jeugdhulp, bijvoorbeeld vanwege zorg over de ontwikkeling van een kind of jeugdige door een onderliggende stoornis of problematiek, valt buiten de opdracht.

6.5.3 Ondersteuning aan jongeren in het veiligheidsdomein

In Haarlem werken verschillende partijen vanuit hun eigen taak en verantwoordelijkheid samen om jeugdoverlast en jeugdcriminaliteit te verminderen. Van het samenwerkingsverband wordt verwacht

dat zij een bijdrage levert aan de 'Haarlemse Integrale Aanpak Jeugd' waarin zorgpartners, strafpartners en gemeente onder eenduidige regie werken aan complexe zorg- en veiligheidsproblemen in het jeugddomein. Het doel van de Integrale Aanpak is het voorkomen en verminderen van (ernstige) overlast en criminaliteit in Haarlem en om bij te dragen aan een betere persoonlijke situatie van de betrokken jongeren en hiermee recidive en maatschappelijke uitval te voorkomen.

6.6 Maatwerkvoorzieningen Wmo

Het verstrekken van de maatwerkvoorzieningen Wmo is, behalve bij Aanvullende Ondersteuning, geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Het adviseren en geven van informatie over mogelijkheden en procedures is wel onderdeel van Gewoon in de Wijk. Specifiek met betrekking tot enkele maatwerkvoorzieningen wordt hieronder een toelichting gegeven.

6.6.1 Kortdurend Verblijf

Het bieden van mantelzorgondersteuning is onderdeel van Gewoon in de Wijk, het bieden van Kortdurend Verblijf niet. Het vaststellen of een maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf noodzakelijk is, is wel onderdeel van Gewoon in de Wijk.

6.6.2 Huishoudelijke ondersteuning

Huishoudelijke Ondersteuning draagt er aan bij dat inwoners langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Doordat hulpen regelmatig bij inwoners thuishkomen hebben zij een belangrijke signaalfunctie. Samenwerking met de aanbieders van Huishoudelijke Ondersteuning is daarom belangrijk.

6.7 Medisch domein

Met de decentralisaties in 2015 zijn de raakvlakken tussen het sociaal domein en het medisch domein groter geworden. Dat heeft zich in Haarlem onder andere gemanifesteerd door deelname van wijkverpleegkundigen in het Sociaal Wijkteam, het project Krachtige Basiszorg in Schalkwijk en Oost, samenwerking van de gemeente en het Sociaal Wijkteam met Kcoetz Wijkgerichte Zorg (huisartsen en verpleegkundigen ouderenzorg) en gebiedsgerichte preventieakkoorden. Het medisch domein omvat inzet van professionals en voorzieningen uit verschillende wet- en regelgeving, zoals de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg. Samenwerken met het medisch domein is onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk. Daarbij gaat het tenminste om de volgende onderdelen.

6.7.1 Geestelijke gezondheidszorg

De Geestelijke gezondheidszorg (GGZ) is gericht op het voorkomen, behandelen en genezen van psychische aandoeningen en stoornissen. Een deel van onze inwoners heeft zorg vanuit de GGZ nodig; deze zorg valt buiten de scope van de opdracht Gewoon in de Wijk. Inwoners die gebruikmaken van GGZ-zorg wonen veelal zelfstandig. Wanneer zij naast GGZ-zorg ook ondersteuning nodig hebben bij redzaam zijn en meedoen, dan wordt die ondersteuning geleverd door het samenwerkingsverband Gewoon in de Wijk. Het samenwerkingsverband werkt samen met aanbieders van GGZ-zorg om deze zorg en ondersteuning goed op elkaar aan te laten sluiten.

6.7.2 Huisartsen

Huisartsen en huisartsenpraktijken zijn een belangrijke schakel in de keten van zorg en welzijn. Zij kennen en zien veel inwoners en kunnen vaak als eerste een probleem signaleren. Het samenwerkingsverband zorgt voor een goede samenwerking met huisartsen en geeft huisartsen een terugkoppeling op een verwijzing.

6.7.3 Verslavingszorg

Verslavingszorg is gericht op het voorkomen, behandelen en genezen van diverse soorten van verslaving. Het bieden van verslavingszorg is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Het samenwerkingsverband werkt wel samen met verslavingszorg bij de ondersteuning die geboden wordt vanuit Gewoon in de Wijk aan inwoners die zelfstandig wonen.

6.7.4 Wijkverpleging

Een deel van onze inwoners krijgt zorg via de Zorgverzekeringswet. Daarbij gaat het vaak om wijkverpleging. De wijkverpleegkundige heeft een belangrijke signaalfunctie en speelt een rol bij het inzetten van de juiste ondersteuning. De wijkverpleging heeft op dit moment een plek in het Sociaal Wijkteam. Daarmee zorgt de wijkverpleging voor kennis van en verbinding met het medisch domein. Deze kennis en verbinding moet ook in Gewoon in de Wijk geregeld zijn.

6.7.5 Zorg vanuit de Wet langdurige Zorg

Wanneer ondersteuning vanuit de Wmo (en zorg via de Zvw) niet langer passend is, kan een inwoner zorg via de Wet langdurige zorg (Wlz) ontvangen. Voor Wlz-zorg is een indicatie nodig die door of namens de inwoner aangevraagd wordt bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Als het samenwerkingsverband inschat dat een inwoner in aanmerking komt voor een indicatie in het kader van de Wet langdurige zorg, informeert het samenwerkingsverband hierover de inwoner, en stemt af over de ondersteuning van de inwoner bij de overgang naar de Wlz.

6.8 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Via de Wmo moeten gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning bieden. Een onafhankelijke cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt inzicht te krijgen in zijn of haar situatie en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei levensgebieden: wonen, inkomen, werk, dagbesteding, sport, vervoer, opvoeding of zorg. Het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. Inwoners informeren over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning is wel onderdeel van Gewoon in de Wijk.

6.9 Ondernemers

Veel ondernemers zijn naast hun bedrijfseconomische activiteiten maatschappelijk betrokken, bijvoorbeeld doordat zij hun medewerkers tijd geven om zich maatschappelijk in te zetten of dat zij in hun dienstverlening rekening houden met kwetsbare inwoners. Het samenwerkingsverband werkt samen met ondernemers die maatschappelijk betrokken zijn.

6.10 Onderwijs

Gewoon in de Wijk biedt mogelijkheden en kansen voor een breed scala aan stage- en werkervaringsplekken voor (jong) volwassenen en voor jongeren die (tijdelijk) nog niet beschikken

over een startkwalificatie. Haarlem kent een divers aanbod van praktijk- en beroepsgericht onderwijs op verschillende niveaus. Het samenwerkingsverband werkt samen met deze onderwijsinstellingen.

Daarnaast zijn aan deze onderwijsinstellingen onderzoeksprogramma's en wijkplaatsaanpakken verbonden, waarin inzichten uit het onderwijs en de wetenschap worden verbonden met de uitvoeringspraktijk in het sociaal domein. Hier profiteren zowel de werkpraktijk als het onderwijs van. Het samenwerkingsverband werkt samen met deze onderzoeksprogramma's en wijkplaatsaanpakken.

6.11 Rondkomen en schuldenvrij leven

Rondkomen gaat over het ondersteunen en voorlichten van inwoners als het gaat over geldzaken en geldzorgen. Het bestaat uit verschillende activiteiten, zoals het bieden van voorlichting op scholen, preventie, vroegsignalering, ondersteuning bij hulpvragen op financieel administratief vlak, het verstrekken van minimaregelingen, bijzondere bijstand en uitkeringen en nazorg. De laatste twee activiteiten maken geen onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk, maar het samenwerkingsverband dient wel op de hoogte te zijn van deze voorzieningen en inwoners daarover voor te lichten. Daaronder valt ook het attenderen op de HaarlemPas (zie ook hoofdstuk 3).

Schuldenvrij leven omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen, vroegtijdig signaleren en oplossen van (problematische) schulden. Het bestaat in verschillende levensfasen uit andere activiteiten: schuldpreventie, vroegsignalering door *outreaching* werken, ondersteuning bij geldzorgen, curatie in de vorm van schuldregelingen en nazorg. De laatste twee activiteitensorten maken geen onderdeel uit van de opdracht Gewoon in de Wijk, maar het samenwerkingsverband dient wel op de hoogte te zijn van deze voorzieningen en inwoners daarover voor te lichten (zie ook hoofdstuk 3).

6.12 Werk en inkomen

De opdracht voor het bieden van jobcoaching ligt bij het Participatiebedrijf. Onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk is het zorgen voor een nauwe afstemming en samenwerking met – onder andere – de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen, (sociaal)ondernemers, (re-integratie)bedrijven, het UWV en het Werkgeversservicepunt (WSP).

Participatiebedrijf Zuid-Kennemerland

Het Participatiebedrijf Zuid-Kennemerland is gestart per 1 januari 2022. In opdracht van de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort het bedrijf voert de volgende vier taken uit:

- Sociale werkvoorziening (Wet sociale werkvoorziening)
- Nieuw beschut werk (Participatiewet)
- Re-integratie voor werkzoekenden met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt en werkzoekenden met een arbeidsbeperking die in aanmerking komen voor een garantiebaan (Participatiewet)
- Leerwerktrajecten voor jongeren met school uitval zonder startkwalificatie (Wet voortijdig schoolverlaten)

6.13 Woningcorporaties

Via woningcorporaties worden woningen verhuurd aan inwoners met een lager inkomen. Inwoners kunnen soms voorrang krijgen op een sociale huurwoning (op grond van de Huisvestingsverordening). Als er sprake is van ernstige sociale, psychische of medische problematiek kan een urgentie aangevraagd worden. Inwoners die vanuit de klinische zorg, het Beschermd Wonen of de Maatschappelijke Opvang in de wijk komen wonen kunnen onder voorwaarden een urgentieaanvraag indienen in het kader van het Pact voor Uitstroom. In dat geval is de ondersteuningsvraag aanleiding voor het indienen van een urgentieaanvraag. Partners Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen motiveren de aanvraag, zijn verantwoordelijk voor het zorgplan en stellen na toekenning van de woning samen met de inwoner en de woningcorporatie een overeenkomst op waarin de ondersteuning en het huren van de woning geregeld is. Het bieden van de ondersteuning is hierbij een onderdeel van de opdracht Gewoon in de Wijk.

Ook vervullen woningcorporaties een belangrijke signaalfunctie. Zij zien of horen soms al in een vroeg stadium dat een inwoner zich in een kwetsbare situatie bevindt. Het samenwerkingsverband maakt afspraken met de woningcorporaties over het oppakken van dit soort signalen.

6.14 Zorg en veiligheid

Er zijn inwoners die te maken hebben met een opeenstapeling van persoonlijke problemen: psychische klachten, een verstandelijke beperking, een verslaving et cetera. Deze inwoners kunnen overlast en veiligheidsproblemen veroorzaken. Om deze inwoners en hun directe omgeving, goed te ondersteunen is het belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen de gemeente en de veiligheidspartners.

6.14.1 Crisisdienst

In de regio Haarlem is een crisisdienst ingericht voor de bereikbaarheid bij psychosociale en psychiatrische crises buiten kantooruren. Deze crisisdienst fungeert als regionale, eenduidige ingang voor professionals in het geval van een crisis. De crisisdienst biedt advies, consultatie en crisisinterventie. De crisisdienst is geen onderdeel van Gewoon in de Wijk. De ondersteuning die voortvloeit uit de crisisinterventie kan wel onderdeel zijn van Gewoon in de Wijk.

6.14.2 Levensloopaanpak (ketenveldnorm)

Voor bepaalde groepen inwoners van 18 jaar en ouder die te maken hebben met agressief en/of gevaarlijk gedrag, al dan niet als gevolg van een verstandelijke beperking of psychische aandoening, en die al jarenlang bekend zijn bij diverse zorg- en veiligheidspartners, is de levensloopaanpak ontwikkeld. Inwoners die geïncludeerd worden in deze aanpak ontvangen intensieve, levenslange begeleiding die op- en afgeschaald kan worden, afhankelijk van wat er nodig is. De levensloopaanbieder in deze regio is Fivoor. De toegang tot deze zorg ligt bij het Zorg- en Veiligheidshuis. Als het nodig is werkt het samenwerkingsverband samen met de regiehouder (Fivoor) en het Zorg en Veiligheidshuis bij het uitvoeren van de levensloopaanpak.

6.14.3 Meldpunt Zorg en Overlast

Het team van het Meldpunt, uitgevoerd door de GGD, geeft advies, onderzoekt welke ondersteuning nodig is en wie deze ondersteuning of (verplichte) zorg kan bieden. Het Meldpunt Zorg en Overlast is de plek waar iedereen (ook tijdens het weekend) terecht kan wanneer iemand verward gedrag vertoont, maar geen acuut gevaar voor zichzelf of de omgeving is. Het meldpunt Zorg en Overlast is het meldpunt WvGGZ namens de gemeente Haarlem. Dat betekent dat het meldpunt de bevoegdheid

heeft om een Verkennend Onderzoek uit te voeren waarmee bepaald kan worden of het nodig is om verplichte zorg aan een inwoner op te leggen op grond van de Wet verplichte GGZ. Het meldpunt is geen onderdeel van de opdracht maar als het nodig is werkt het samenwerkingsverband samen met het meldpunt.

6.14.4 (O)GGZ-keten

De (O)GGZ-keten richt zich op inwoners met zeer complexe ondersteuningsvragen op het gebied van zorg en veiligheid. Het gaat hierbij om een combinatie van problematieken zoals psychiatrische, verslavings- en forensische problematiek, dakloosheid en ernstige teloorgang. De GGD heeft in de regio de opdracht om hen bemoeizorg te bieden als zij hiervoor een melding krijgen. De taken van de GGD zijn hierin coördinerend en het (zolang als nodig) bieden van ondersteuning op de regio. De GGD voert een onderzoek uit waarbij zij de situatie van de inwoner in beeld brengen en de informele en professionele partijen betrekken die iets voor de inwoner kunnen betekenen. Vervolgens leidt de GGD de inwoner toe naar ondersteuning (en activiteiten) in Gewoon in de Wijk. Het bieden van ondersteuning aan inwoners die doorgeleid worden door de GGD valt binnen de opdracht Gewoon in de Wijk.

6.14.5 Veilig thuis

Veilig Thuis is er voor professionals en inwoners die te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling bij henzelf of in hun omgeving. De ondersteuning van Veilig Thuis valt buiten de opdracht Gewoon in de Wijk. Ondersteuning die bijdraagt aan het voorkomen van huiselijk geweld en kindermishandeling en het signaleren ervan, is wel onderdeel van de opdracht. Ook het ondersteunen van inwoners na interventie door Veilig Thuis maakt onderdeel uit van de opdracht.

Geweld hoort nergens thuis

Per 1 januari 2022 is het landelijke programma Geweld Hoort Nergens Thuis geëindigd. Het programma krijgt een vervolg in het 'Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming'. Kern van dit scenario is het opnieuw vormgeven van de kind- en gezinsbescherming. Daarin krijgen de lokale teams een prominentere plek. Het lokale team wordt hierbij gezien als de laagdrempelige plek bij vragen, voor advies, hulp en steun en zal als vast gezicht fungeren voor een gezin. Gedurende 2022 zal verder uitgewerkt worden welke specifieke rol de Sociaal Wijkteams en het CJG hierin krijgen, naast de rol die zij nu al hebben bij de aanpak Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

6.14.6 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (WvGGZ)

Het samenwerkingsverband kan een taak hebben in het kader van het zorgplan dat opgesteld wordt als aan een inwoner verplichte zorg is opgelegd. In dat zorgplan wordt onder ander opgenomen wat nodig is om de participatie van de inwoner in de samenleving te verbeteren. Binnen de WvGGZ wordt dit wederkerigheid genoemd. Vanuit dat perspectief kan ook ondersteuning voor de inwoner of het sociale netwerk nodig zijn. In sommige gevallen kan dit onderdeel zijn van Gewoon in de Wijk.

6.14.7 Wet zorg en dwang

Inwoners met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd) als een arts heeft verklaard dat zij, vanwege hun aandoening of beperking, zijn aangewezen op onvrijwillige zorg. Als het om inwoners gaat die ondersteuning nodig hebben op basis van de Wmo 2015 wordt deze ondersteuning (waar het gaat om ondersteuning binnen de opdracht) geboden door het samenwerkingsverband. Dit wordt net als bij de WvGGZ vastgelegd in een zorgplan dat door de Wzd-functionaris is beoordeeld.

7. Kwaliteit

De te leveren ondersteuning in Gewoon in de Wijk is in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving (paragraaf 2.6 van de Uitnodiging tot Inschrijving) en kwaliteitskaders die gebruikelijk zijn voor deze ondersteuning. Daarnaast houdt het samenwerkingsverband zich in het uitvoeren van de opdracht aan de volgende kwaliteitseisen.

7.1 Omgaan met gegevens

Het samenwerkingsverband is open en transparant richting inwoners over de wijze waarop zij omgaat met het vastleggen van gegevens en het delen ervan met derden. Inwoners hebben te allen tijden het recht om hun eigen dossier in te zien. Indien er gegevens worden gedeeld met derden wordt vastgelegd dat een inwoner toestemming heeft gegeven om deze gegevens te mogen delen, met welke derden en met welk doel. Een inwoner kan deze toestemming ook weer intrekken.

Privacygevoelige persoonsgegevens worden (bij voorkeur) digitaal uitgewisseld. Voor het veilig uitwisselen van persoonsgegevens van burgers via e-mail wordt gebruikgemaakt van de applicaties Zivver en Zorgmail.

Met inachtneming van eventuele wettelijke voorschriften worden de gegevens van inwoners niet langer bewaard dan noodzakelijk is in het kader van de hulpverlening aan de inwoner. Wanneer de bewaartermijn is verstreken worden de betreffende persoonsgegevens uit het registratiesysteem verwijderd en vernietigd, met inachtneming van de termijnen zoals opgenomen in de Archiefwet. Het samenwerkingsverband zorgt voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.

Het samenwerkingsverband zorgt dat medewerkers voor een vertrouwelijke behandeling van gegevens een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend of dat deze verplichting geborgd is in het met hen gesloten contract of de aanstelling.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

7.2 Eisen ten aanzien van de ondersteuning

Bij het bieden van ondersteuning op locatie draagt het samenwerkingsverband zorg voor een ruimte die geschikt is voor ondersteuning en voldoet aan eisen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van uw medewerkers en inwoners te waarborgen.

Toegankelijkheid: uw dienstverlening en communicatie hierover zijn toegankelijk voor alle inwoners, dus ook voor inwoners met een fysieke, mentale, verstandelijke of zintuiglijke beperking. Uw locaties zijn gemakkelijk vindbaar, bereikbaar en toegankelijk.

Om ondersteuning op maat te bieden waarbij de veiligheid geborgd is, zorgt u dat u voldoende en voldoende gekwalificeerde professionals, ruimte en middelen beschikbaar heeft, waarbij ook de veiligheid van medewerkers is geborgd.

De kwaliteit van ondersteuning die geboden wordt, sluit aan bij de inhoudelijke visie en ambities van de gemeente Haarlem zoals opgenomen in het Preselectiedocument, het Selectiedocument en de Uitnodiging tot Inschrijving. Dit vraagt de inzet van voldoende en van voldoende geschikte professionals die mogelijkheden geboden krijgen voor opleiding, reflectie en deskundigheidsbevordering.

U geeft invulling aan doorlopende kwaliteitsverbetering door in te zetten op vormen van cliëntparticipatie die aansluiten bij de doelgroep, een klimaat waarin reflectie een vanzelfsprekend onderdeel van het werk is en er ruimte is voor (onderling) leren. Dit leren gebeurt samen met inwoners, de gemeente en andere samenwerkingspartners.

De professionals die voor uw organisatie werken, krijgen gelegenheid om te evalueren en reflecteren vanuit het perspectief van kwaliteit, zowel op cliënt- als teamniveau. Belangrijke bouwstenen hierbij zijn: de ervaringen van cliënten, professionals en samenwerkingspartners, casuïstiek waarvan we kunnen leren, en kwantitatieve informatie over bereik en beschikbaarheid.

Medewerkers van het samenwerkingsverband hanteren en handelen conform de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

7.3 Klankbordgroep inwoners

Gedurende de implementatiefase stellen de gemeente en het samenwerkingsverband een klankbordgroep voor inwoners in. Ook werken zij uit op welke wijze inspraak van inwoners structureel vormgegeven wordt. Gemeente en samenwerkingsverband doen dit in samenspraak met de Participatieraad.

7.4 Klachten en geschilbeslechting

Het samenwerkingsverband beschikt over een klachtenregeling. Deze klachtenregeling ziet toe op de bejegening van inwoners door medewerkers van uw organisatie en onderaannemers en op de inzet van ondersteuning. U informeert de inwoner over de manier waarop een klacht ingediend kan worden. De klachtenregeling is tenminste conform de voorwaarden hierover in de Wmo 2015. Behandeling van een klacht is gericht op het vinden van een bevredigende oplossing voor de inwoner.

Het samenwerkingsverband voert een zorgvuldig onderzoek uit naar de situatie van de inwoner. Indien de inwoner het niet eens is met het opgestelde ondersteuningsplan of de ondersteuning die ingezet wordt, dan gaan de inwoner en het samenwerkingsverband hierover in gesprek overeenkomstig de opgestelde klachtenregeling. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing wordt dit gemeld bij de gemeente. De gemeente kan in dat geval een onafhankelijke derde vragen de situatie te beoordelen.

7.5 Bezwaren

U zorgt, nadat u een verzoek daartoe van de gemeente heeft ontvangen, voor een tijdige, zorgvuldige en volledige gegevensoverdracht in verband met de afhandeling van bezwaar en beroep.

7.6 Toezicht op kwaliteit

Het samenwerkingsverband verleent medewerking aan onderzoeken ingesteld door de toezichthouder Wmo (GGD) en door de gemeente zoals bijvoorbeeld het cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Indien er sprake is van een calamiteit handelt u conform het calamiteitenprotocol Sociaal Domein van de gemeente Haarlem. Als de toezichthouder Wmo een onderzoek uitvoert naar een calamiteit, verleent u daaraan alle gevraagde medewerking. U informeert de gemeente over de aard en omvang van de calamiteit zonder informatie te geven die tot personen herleidbaar is. Aanwijzingen van de toezichthouder Wmo volgt u meteen op.

Als op basis van een inspectieonderzoek wordt besloten tot (tijdelijke) stopzetting van ondersteuning door het samenwerkingsverband of (tijdelijke) sluiting van (een van) uw locatie(s) of bij een van uw onderaannemers, werkt u mee aan een goede en vlotte overgang van de cliënten naar een andere, door u gecontracteerde aanbieder en (onder)aannemer. U bevordert daarmee ononderbroken voorzetting van de ondersteuning.

7.7 Fraude

Het handelen van het samenwerkingsverband is erop gericht om fraude en oneigenlijk gebruik van ondersteuning te voorkomen dan wel te beperken. Het samenwerkingsverband zorgt voor voldoende interne controlemechanismen in de processen en doet – als signalen hiertoe aanleiding geven – onderzoek naar de rechtmatigheid van ondersteuning. Het samenwerkingsverband verleent medewerking aan mogelijke onderzoeken van de gemeente door het aanleveren van die gegevens die voor de uitvoering van deze onderzoeken nodig zijn.

Bij constatering van fraude en/of oneigenlijk gebruik kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang worden ontbonden, kan de onrechtmatig verkregen vergoeding teruggevorderd worden, kan de gemeente aangifte doen en behoudt de gemeente zich het recht voor om gemaakte kosten in een eventueel fraudeonderzoek op de betreffende organisatie te verhalen.

7.8 Inzet buiten kantooruren

Het samenwerkingsverband zorgt voor bereikbaarheid binnen (fysiek) én buiten kantooruren (tenminste digitaal) zodat inwoners altijd een laagdrempelig contactpunt hebben en de eerste afspraken gemaakt kunnen worden om de benodigde ondersteuning op te starten. Het samenwerkingsverband kan naar eigen inzicht ondersteuning bieden die buiten kantooruren valt en passend is bij de opdracht.

7.9 Inzet van onderaannemers

Wanneer het samenwerkingsverband onderdelen van de opdracht laat uitvoeren door een onderaannemer, blijft het samenwerkingsverband als hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning die de onderaannemer levert en voor alle overige verplichtingen in deze Uitvoeringsafspraken, zoals tijdige levering van ondersteuning, het werken met een ondersteuningsplan en levering van door de gemeente gevraagde gegevens.

Het samenwerkingsverband draagt er zorg voor dat alle ingezette en in te zetten onderaannemers te allen tijde voldoen aan alle van toepassing zijnde (essentiële) voorwaarden en eisen als gesteld in het Preselectiedocument, het Selectiedocument, de Uitnodiging tot Inschrijving, de Overeenkomst, de Uitvoeringsafspraken en eventueel gedurende de looptijd van de opdracht tussen partijen overeen te komen andere van toepassing zijnde (essentiële) voorwaarden en eisen.

Het samenwerkingsverband en eventueel in te zetten onderaannemer(s) beschikken te allen tijde over geldige wettelijk verplichte certificaten.

Bij het inzetten van onderaannemers houdt het samenwerkingsverband de administratieve lasten zo laag mogelijk. Het samenwerkingsverband biedt zoveel mogelijk zekerheid aan onderaannemers voor meerdere jaren.

Het samenwerkingsverband informeert de gemeente welke onderaannemers worden ingezet. De gemeente kan voorwaarden verbinden aan de inzet van onderaannemers.

7.10. Social Return On Investment

Voor de uitvoering van Gewoon in de Wijk hanteert de gemeente een SROI-eis. Deze SROI-eis houdt in dat het samenwerkingsverband zich verplicht bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat hierbij om de totale waarde van de opdracht (over acht jaar). Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van een werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. De gemeente stimuleert daarbij zoveel mogelijk lokale inzet. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

7.11. Duurzaamheid

Na gunning gaan de gemeente en het samenwerkingsverband met elkaar in gesprek om te kijken op welke wijze er op een duurzame wijze invulling gegeven kan worden aan Gewoon in de Wijk. Hierbij kan gedacht worden aan duurzaamheidsmaatregelen in vastgoed dat gebruikt wordt, bijvoorbeeld door een afname van het energieverbruik of door het recyclen van gebruikte materialen. Bij de inzet van ambulante ondersteuning kan gekeken worden naar het beperken van gemotoriseerde verplaatsingen. Van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat zij ook op dit punt vanuit partnerschap en proactief met de gemeente samenwerken.

8. Partnerschap

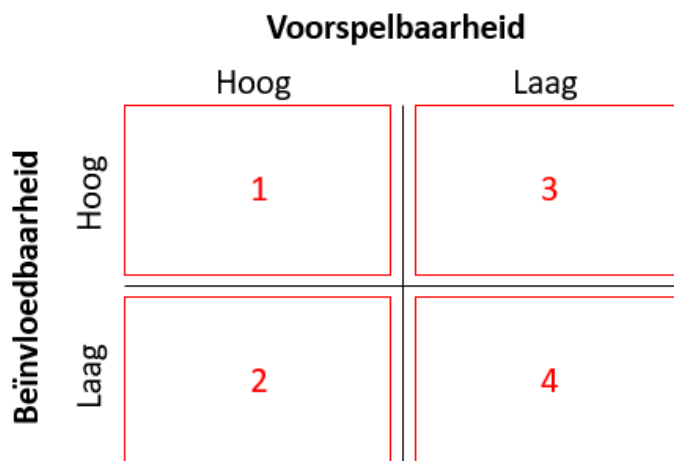
In dit hoofdstuk is een verdieping beschreven op het risicomanagement en monitoring en verantwoording zoals benoemd in de Uitnodiging tot Inschrijving.

8.1 Risicodossier

In paragraaf 5.3 van de Uitnodiging tot Inschrijving wordt beschreven dat gemeente en samenwerkingsverband een vorm van dynamisch risicomanagement hanteren. Daarbij dient aangesloten te worden op onderstaande systematiek. Er zijn twee factoren die de risico's bepalen. Dat zijn 'voorspelbaarheid' en 'beïnvloedbaarheid'.

Voorspelbaarheid hangt samen met de informatiepositie van het samenwerkingsverband en de mate waarin tijdig geanticipeerd kan worden op veranderingen die de uitvoering van Gewoon in de Wijk kunnen beïnvloeden.

Beïnvloedbaarheid heeft betrekking op de mate van invloed c.q. de sturingsmogelijkheden van het samenwerkingsverband om de risico's en het effect wat deze risico's hebben op de uitvoering van Gewoon in de Wijk te beïnvloeden en geheel of gedeeltelijk te verminderen of weg te nemen. Op basis daarvan onderscheiden we vier risicoprofielen (figuur 1).



Figuur 1. Risicoprofielen

1. Risico's met een hoge beïnvloedbaarheid en een hoge mate van voorspelbaarheid. Dit zijn risico's die goed voorspelbaar zijn en die binnen de invloedssfeer van het samenwerkingsverband of de gemeente liggen.
2. Risico's met een lage beïnvloedbaarheid en hoge voorspelbaarheid. Gemeente en het samenwerkingsverband hebben gezamenlijk de risico's in beeld, maar mogelijkheden om de risico's te beïnvloeden en beheersen zijn beperkter.
3. Risico's met een hoge beïnvloedbaarheid en een lage voorspelbaarheid.
4. Risico's met een lage beïnvloedbaarheid en een lage voorspelbaarheid.

Na gunning stellen het samenwerkingsverband en de gemeente gezamenlijk het risicodossier op. Het risicodossier is onderdeel van de Overeenkomst en gespreks- en verantwoordingscyclus.

8.2 Monitoring en verantwoording

De gemeente wil als opdrachtgever van het samenwerkingsverband weten of de opdracht is uitgevoerd conform onze kwaliteitseisen (Kwaliteit); welke inwoners bereikt zijn met de geboden ondersteuning (Resultaat); en hoe de inwoners dit hebben ervaren (Cliëntervaring). Hiervoor zijn afspraken over informatie-uitwisseling nodig, waarbij de administratieve lasten zo beperkt mogelijk blijven en rekening gehouden wordt met wettelijke bepalingen. De genoemde onderdelen worden hieronder uitgewerkt.

Kwaliteit

De gemeente verwacht inzicht te krijgen in de mate waarin de uitvoering van de opdracht voldoet aan onze kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen zijn enerzijds vastgelegd in de wet en de verordening. Hier worden in algemene termen eisen gesteld: "De ondersteuning dient veilig, doeltreffend en doelmatig te zijn, cliëntgericht en afgestemd op andere vormen van zorg. Er dient te worden gewerkt vanuit professionele standaarden en met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt". Daarnaast heeft de gemeente kwaliteitseisen geformuleerd door middel van uitgangspunten (werken vanuit het perspectief van de inwoner; benutten van de kracht van de wijk; en samenhangende aanpak zonder schotten en kolommen) en haar visie op de opdracht (Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk 2). Het samenwerkingsverband dient inzicht te geven in deze kwalitatieve aspecten van de uitvoering van de opdracht door middel van een jaarlijkse rapportage.

Daarnaast wil de gemeente ook inzicht in het aantal klachten van inwoners, de aard van deze klachten, de opvolging die hieraan is gegeven en welke conclusies en lessen hieruit getrokken worden. De gemeente zal zelf op vergelijkbare wijze het aantal bezwaren monitoren.

Resultaat

De opdracht is ingericht volgens een taakgericht bekostigingsmodel. Daarom verwacht de gemeente inzicht te krijgen in de uitvoering van de opdracht door aan te tonen hoeveel inwoners gebruik maken van het aanbod aan passende ondersteuning. Detaillering van kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren wordt samen met het samenwerkingsverband opgesteld na gunning. Na het opstellen van de indicatoren worden de benodigde registraties vastgesteld. De gemeente denkt hierbij onder andere aan:

- Bereik: het aantal unieke inwoners dat gebruik maakt van activiteiten en ondersteuning.
- Instroom: het aantal unieke inwoners waarvoor ondersteuning en activiteiten is gestart.
- Begindatum instroom: eerste moment betrokkenheid van het samenwerkingsverband.
- Reden instroom: aard van de inwonersvraag geregistreerd op basis van een gestandaardiseerde keuzelijst in de applicatie.
- Leefgebied instroom: type problemen/klachten van inwoner waar ondersteuningstraject betrekking op heeft, geregistreerd op basis van een gestandaardiseerde keuzelijst in de applicatie.
- Uitstroom: Het aantal unieke inwoners waarvoor ondersteuning en activiteiten is beëindigd.
- Einddatum uitstroom: stopmoment betrokkenheid van het samenwerkingsverband.
- Reden uitstroom: resultaat uitstroom geregistreerd op basis van een gestandaardiseerde keuzelijst in de applicatie.

Om administratieve lasten beperkt te houden dient een onderscheid gemaakt te worden tussen korte ondersteuning (informatie en advies) en langer durende ondersteuning (trajecten). In het eerste geval is geen registratie van unieke inwoners nodig, maar slechts van het aantal contacten.

Het registratiesysteem van het samenwerkingsverband is dusdanig ingericht dat alle functionele gegevens uit het systeem dagelijks en op verzoek via een automatische datakoppeling aan de gemeente kunnen worden aangeleverd in een algemeen gangbaar open formaat dat digitaal verwerkt kan worden (bijvoorbeeld XML, SQL, CSV). Het samenwerkingsverband geeft inzicht in de structuur en inhoud van de functionele gegevens, in het bijzonder op de gegevens of de structuur en samenhang ervan.

De (verantwoordings)informatie (kwalitatief of kwantitatief) moet van voldoende kwaliteit zijn om geschikt te zijn voor de beoogde toepassing, zoals het monitoren van de resultaten of de kwaliteit. Wanneer blijkt dat de datakwaliteit niet van voldoende kwaliteit is en er bijvoorbeeld wijzigingen in de registratiediscipline, in de bedrijfsvoering of in applicaties nodig zijn, dan verwacht de gemeente dat hier het gesprek over kan worden gevoerd hoe deze datakwaliteit verbeterd kan en zal worden, zodat de verantwoordingsinformatie van voldoende kwaliteit is en blijft.

Voor laagdrempelige groepsactiviteiten verwacht de gemeente alleen registratie van unieke inwoners als dat de laagdrempeligheid van de activiteit niet belemmert. Bij laagdrempelige groepsactiviteiten zijn administratieve lasten sowieso een aandachtspunt als het gaat om het registreren van deelnemende inwoners. Met het samenwerkingsverband zullen na gunning maatwerkafspraken gemaakt worden over de wijze waarop inzicht gegeven kan worden in het aantal inwoners dat deelneemt aan laagdrempelige groepsactiviteiten.

Vanwege het belang dat de gemeente hecht aan een preventieve inzet voor jeugd – en de afstemming die dat vraagt met de opdracht voor het CJG en jeugdhulpaanbieders – wil zij in het bijzonder inzicht in langerdurende ondersteuning die aan jeugdigen en hun opvoeders wordt gegeven en in laagdrempelige groepsactiviteiten voor jongeren.

Ervaren effectiviteit

Om inzicht te krijgen in de resultaten van de opdracht vindt de gemeente het ook belangrijk om te kunnen monitoren hoe de bereikte inwoners de ondersteuning en activiteiten hebben ervaren. De gemeente wenst inzicht in de inwonerservaringen en -tevredenheid met aandacht voor bereikte doelen en dienstverlening. Dit onderzoek dient op onafhankelijke wijze uitgevoerd te worden, met oog voor administratieve lasten en eventuele beperkingen van inwoners om hieraan deel te nemen. Met het oog op de onafhankelijkheid en de wettelijke verplichting voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek te doen, wordt de regie en opdrachtverstrekking voor het genoemde onderzoek bij de gemeente belegd.

9. Budget en vastgoed

Dit hoofdstuk bevat de voorwaarden die gemeente Haarlem aan het samenwerkingsverband stelt ten aanzien van het omgaan met de taakgerichte financiering en praktische zaken die daarbij van belang zijn. Daarnaast is in dit hoofdstuk de ontwikkelopgave voor gemeente en samenwerkingsverband beschreven om te komen tot passende en betaalbare huisvesting (vastgoed).

9.1 Budget

9.1.1 Wijze van betaling, aanvragen en verplichtingen

Het samenwerkingsverband dient jaarlijks vóór 1 oktober een plan van aanpak in, waarin zij aangeeft hoe u het gestelde jaarbudget in gaat zetten aan de hand van een inhoudelijke toelichting met een begroting inclusief kostenonderbouwing die aansluit bij de opbouw van de kostensoorten uit uw jaarrekening. De gemeente gaat akkoord met uw plan van aanpak middels een opdrachtbrief.

Het jaarbudget wordt aan het samenwerkingsverband uitgekeerd in 12 gelijke maandelijkse termijnen op IBAN-nummer **X** en uiterlijk overgemaakt voorafgaand de eerste dag van de betreffende maand.

Het jaarbudget is bestemd voor de gehele integrale opdracht in het betreffende boekjaar, hierbij uitgaande van het door u opgestelde plan van aanpak.

Het samenwerkingsverband meldt afwijkingen in de uitvoering van de opdracht Gewoon in de Wijk met een significant, structureel effect op de financiële beheersing. Dat wil zeggen: interne of externe ontwikkelingen die kunnen leiden tot onder- of overschrijding van het budget

Overschrijding van het jaarbudget is in de basis voor uw rekening.

Bij het herhaaldelijk niet nakomen van de uitvoeringsafspraken, kan de gemeente de uitbetaling van termijnen blokkeren.

9.1.2 Aanpak budgetbepaling

Partijen gaan een Overeenkomst aan, waarbij partnerschap het vertrekpunt is. De onderbouwing van de raming van het budget is periodiek onderwerp van gesprek.

Het budget zoals opgenomen in de Overeenkomst is de basis voor de uitvoering van de opdracht en wordt jaarlijks in overleg tussen de gemeente en het samenwerkingsverband aangepast.

Bij de berekening van het budget voor Gewoon in de Wijk wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van de populatie van de gemeente Haarlem en de mogelijke gevolgen van deze groei voor het beroep op ondersteuning. Het samenwerkingsverband levert in aanloop (uiterlijk februari) naar het opstellen van de Kadernota (periode januari-maart) informatie aan over (in ieder geval) de verwachte volumegroei voor het komende jaar (t+1), prijseffecten en overige autonome ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het beschikbare budget. De verwachte groei wordt vergeleken met de groei zoals deze volgt uit de demografische ontwikkeling.

Aanvullend levert het samenwerkingsverband in juni aan de gemeente een financiële tussenrapportage over het lopende jaar met een doorkijk naar het einde van het jaar (eindejaarsverwachting).

9.1.3 Start- en implementatiebudget

Voor de start- en implementatiefase (vanaf 1 juli 2022) wordt een bedrag beschikbaar gesteld ter compensatie van de kosten die voortkomen uit de inrichting van Gewoon in de Wijk. Het budget kan niet ingezet worden voor structurele kosten. Het start- en implementatiebudget bedraagt maximaal € 280.000,- en is alleen in te zetten in 2022. Het start- en implementatiebudget is inzetbaar voor de volgende onderdelen:

- Noodzakelijke met de opdracht verband houdende investeringen in de interne bedrijfsvoering (ICT, organisatie, financieel systeem et cetera);
- Activiteiten gericht op het opbouwen van relaties/netwerken met relevante partners;
- Activiteiten die verband houden met de overdracht van cliënten of activiteiten en cliëntinformatie van bestaande opdrachtnemer(s) naar het samenwerkingsverband;
- Éénmalige projectkosten: bijvoorbeeld communicatie en inhuur van extra personeel.

Na inschrijving onderbouwt het samenwerkingsverband waar de start- en implementatiekosten uit bestaan met het indienen van een kostenraming. Het samenwerkingsverband en de gemeente bespreken deze kostenraming tijdens de implementatiefase. Aan de hand daarvan wordt het definitieve start- en implementatiebudget vastgesteld.

9.1.4 Recht- en doelmatige inzet van gemeenschapsgeld

Het toegekende jaarbudget wordt ingezet ten behoeven van een recht- en doelmatige inzet van de opdracht. Daarbij gelden de wettelijke kaders zoals opgenomen in de Wmo en de Jeugdwet met betrekking tot recht- en doelmatigheid als uitgangspunt. Onderdeel daarvan is een winstpercentage van maximaal 4% van het jaarbudget.

9.2 Vastgoed

De gemeente ziet passende en betaalbare huisvesting als een gezamenlijke ontwikkelopgave voor het samenwerkingsverband en de gemeente in de komende jaren. Hieronder wordt deze ontwikkelopgave beschreven vanuit vier invalshoeken:

- Maatschappelijke ontwikkeling: het geheel van activiteiten dat bijdraagt aan de gemeentelijke doelen van Gewoon in de Wijk.
- Maatschappelijke initiatieven: initiatieven vanuit inwoners met een ruimtevraag.
- Ruimtelijke ontwikkeling: ruimtelijke planning en vastgoedontwikkeling.
- Exploitatie: alle in- en uitgaande geldstromen die met het gebruik van het pand te maken hebben.

Maatschappelijke ontwikkeling

De gemeente wil met Gewoon in de Wijk meer samenhang in het aanbod realiseren. Ontmoeting, activiteiten, ondersteuning en huisvesting van de organisatie moeten zoveel mogelijk op één plek vindbaar zijn. Bij voorkeur worden per wijk de ruimten voor een Sociaal Wijkteam gecombineerd met een wijkcentrum. Voor de huisvesting biedt dit kansen voor het realiseren van accommodaties die bruisen van de activiteiten. Het onder andere in Amsterdam en Rotterdam toegepaste concept Huizen van de Wijk kan daarvoor inspiratie bieden. Een risico is dat de wijkcentra te veel op een kantoorverzamelgebouw gaan lijken, waardoor het minder uitnodigend is voor specifieke groepen. Bij het huisvesten van Gewoon in de Wijk dient ruimte voor ondersteunende (kantoor)functies

zoveel mogelijk beperkt te worden. Verder is het belangrijk dat de uitstraling van en in het pand de verschillende groepen inwoners aanspreekt.

De 'wijkcentra-nieuwe-stijl' kunnen waar nodig en mogelijk aangevuld worden met kleinere locaties in buurten of specifieke stedelijke functies. Daarnaast is het van belang dat ondersteuning vanuit Gewoon in de Wijk beschikbaar is op plekken waar mensen toch al komen, zoals op scholen, bij sportverenigingen, in de bibliotheek of in winkelcentra. Tot slot zal de huisvesting dienen aan te sluiten bij verschillen in wensen en behoeften die er zijn per stadsdeel, wijk en buurt.

Maatschappelijke initiatieven

Bij dit onderdeel gaat het over de balans tussen sociaal programma, dat ontstaat door de uitvraag van de gemeente, en lokale initiatieven, die ontstaan vanuit de samenleving. De ruimtebehoefte voor sociaal programma is beter vooraf te kwantificeren dan de ruimtebehoefte voor lokale initiatieven. Tegelijkertijd heeft de gemeente de ambitie om initiatieven van bewoners te ondersteunen. Om vrijwilligersorganisaties zonder personeel te behouden en te versterken, wil de gemeente dat minimaal € 300.000,- van het jaarlijkse budget door het samenwerkingsverband wordt belegd bij dergelijke organisaties en initiatieven. Het heeft de voorkeur van de gemeente dat dit budget niet wordt ingezet voor huurkosten en dat deze organisaties gratis of tegen een sterk gereduceerd tarief gebruik kunnen maken van ruimten die geëxploiteerd worden door het samenwerkingsverband.

Ruimtelijke ontwikkeling

Onderdeel van een goed functionerende, aantrekkelijke, leefbare én toekomstbestendige stad is een stevig netwerk van maatschappelijke voorzieningen. Om accommodaties goed te laten functioneren is het van belang dat deze over de onderstaande kwaliteiten beschikken:

- bereikbaar: op centrale plekken in de wijk liggen, in de nabijheid van andere voorzieningen;
- uitstraling: herkenbaar zijn en aansprekend voor (verschillende) inwoners;
- toegankelijk: zowel fysiek (hellingbanen etc.) als sociaal (welkom voelen);
- flexibiliteit: ruimte bieden voor innovatie en improvisatie.

In het kader van Gewoon in de Wijk wordt het aanbod aan stedelijke voorzieningen afgebouwd; accommodaties zijn zoveel mogelijk wijkgericht. Tegelijkertijd is er de komende jaren sprake van een 'groei van de stad' door toevoeging van 10.000 woningen. Uitgangspunt is een netwerk van multifunctionele, uitdagende, grotere voorzieningen (minimaal 300 m² bvo), aangevuld met fijnmazige, specifieke kleinere voorzieningen waar dat nodig is. De gemeente is eigenaar van een flink deel van het vastgoed dat op dit moment wordt ingezet voor de activiteiten die onder Gewoon in de Wijk vallen, maar niet voor al het vastgoed.

De gemeente wil de komende jaren samen met het samenwerkingsverband komen tot een strategisch huisvestingsplan. In dit plan staan de interventies beschreven die nodig zijn om de huisvesting aan te laten sluiten bij de doelen van Gewoon in de Wijk en de rol die de gemeente als vastgoedeigenaar daarbij kan en wil spelen. Het uitgangspunt is dat de gemeente zelf geen huisvesting ontwikkelt, tenzij de markt hiertoe niet in staat is, of als het gaat om herontwikkeling of aanpassing van een eigendom van de gemeente, of als het vanuit strategisch vastgoedbeheer gewenst is om eigenaar te worden van een pand. Ook van de aanbieder wordt geen ontwikkelrol verwacht, tenzij het vastgoed betreft dat al in bezit is bij de aanbieder. Streven is om de ontwikkeling van nieuwe maatschappelijke voorzieningen zoveel mogelijk neer te leggen bij partijen die in het desbetreffende gebied een ontwikkelrol hebben. Vanuit de rol van gebruiker wordt een adviserende bijdrage van het samenwerkingsverband aan het proces verwacht.

Exploitatie

De exploitatie is op te delen in de vastgoedexploitatie (de exploitatie van de eigenaar van het vastgoed) en de gebruikersexploitatie (de exploitatie van degene die het pand bestiert). Binnen

Gewoon in de Wijk gaat het over de exploitatie vanuit het oogpunt van de gebruiker en worden vier verschillende onderdelen onderscheiden:

- Programma: de geldstromen die ontstaan uit het aanbieden van het primair programma, met name de kosten voor aanbod van activiteiten/ondersteuning.
- Facilitair beheer: de kosten die een gebruiker heeft voor het comfortabel, schoon, heel en veilig houden van ruimte, met name schoonmaak, energie en de openstelling van het pand.
- Dienstverlening: de inkomsten die ontstaan uit activiteiten die niet direct onder het onderdeel programma vallen, met name het onderverhuren van ruimten aan derden en het aanbieden van horeca.
- Vastgoed: de kosten die te maken hebben met het kunnen beschikken over ruimte, met name de huur die de gebruiker aan de eigenaar moet betalen.

De onderdelen 'programma', 'facilitair beheer' en 'vastgoed' maken onderdeel uit van de opdracht. Het is aan het samenwerkingsverband om te bepalen in welke mate zij inkomsten kan en wil genereren uit het onderdeel 'dienstverlening'. Met andere woorden: de gemeente gaat er vanuit dat de opdracht uitgevoerd kan worden zonder deze inkomsten.

Aandachtspunt bij dit onderdeel is dat er overlap kan zijn tussen de exploitatieonderdelen. Een beheerder speelt bijvoorbeeld een grote rol bij de uitstraling en de toegankelijkheid van de accommodatie; in feite begint bij de beheerder vaak de maatschappelijke ondersteuning. Een goede samenhang tussen de vier onderdelen is essentieel voor het bestaan van bruisende en aantrekkelijke wijkcentra. Een van de doelstellingen van Gewoon in de Wijk is om vastgoedlasten te verminderen en bestaande budgetten zoveel mogelijk aan het aanbod van programma te besteden. De gemeente verwacht dat een dergelijke efficiëncyslag mogelijk is.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl