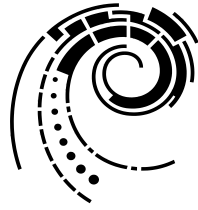


Nieuwegein



**Strategie Maatschappelijke
Ontwikkeling**

Beleidskader

Wmo(Welzijn)-Gezondheid

2014 -2018

Datum 6 mei 2014

Auteur Projectgroep: N.Nauta, L.Petter, T.Kop,
C.Venselaar (e.a.)

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7	
	1.1	Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid	7
	1.2	Visie en speerpunten	8
2	Gezond Leven	9	
	2.1	Inwoners hebben een gezonde leefstijl	9
	2.1.1	Lijfstyle-programma	9
	2.1.2	Veerkracht	10
	2.1.3	Gezondheid adolescenten	11
	2.1.4	Jeugd en alcohol	11
	2.1.5	Gezond Gewicht	12
	2.1.6	Sporten en bewegen	13
	2.2	Samen werken aan de Gezonde Wijk	14
3	Zelfredzaamheid	15	
	3.1	Er is informatie, advies en cliëntondersteuning om inwoners wegwijs te maken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning	15
	3.1.1	Brede Toegang	15
	3.1.1.1	Werkwijze en organisatie	16
	3.1.1.2	Groeimodel	17
	3.1.2	Sociale kaart	17
	3.1.3	Telefonische hulplijn	18
	3.1.4	Wijkservicepunten	18
	3.1.5	Sociaal wijkteam	19
	3.1.5.1	Vraagverhelderingsgesprek	20
	3.1.5.2	Soort ondersteuning	21
	3.1.5.3	Zichtbaarheid in de wijk	21
	3.1.5.4	Samenstelling	21
	3.1.6	Cliëntondersteuning	22
	3.2	Maatwerk om oplossingen aan te laten sluiten bij persoonlijke situatie inwoner	24
	3.3	Inwoners en hun sociale netwerk benutten eigen kracht om oplossingen te vinden voor ondersteuningsvragen.	24
	3.3.1	Versterken eigen kracht	24
	3.3.2	(Digitale) Platforms	25
	3.4	Er is goede ondersteuning beschikbaar voor inwoners die dit nodig hebben	26
	3.4.1	Eigen kracht en sociaal netwerk	26
	3.4.2	Algemene voorzieningen	26
	3.4.3	Maatwerkvoorzieningen	27
	3.4.3.1	Persoonsgebonden budget	28
	3.4.3.2	Eigen bijdrage	29
	3.4.3.3	Maatwerkvoorziening inkomensondersteuning	30
	3.4.4	Overgangsregime	30

3.4.5	Transformatie	31
3.4.6	Contractering	32
3.4.6.2	Maatwerkvoorzieningen	33
3.4.6.3	Schaalniveau: lokaal, regionaal, bovenregionaal	34
3.4.6.4	Contractbeheer	34
3.4.7	Zorg en Overlast	34
3.5	In de wijk zijn passende oplossingen op het gebied van welzijn, zorg en wonen	35
3.6	Openbare ruimte en voorzieningen zijn toegankelijk voor alle inwoners	36
3.6.1	Openbare ruimte	36
3.6.2	Vervoer	37
4	Participatie	39
4.1	Inwoners participeren actief in de samenleving, dit geldt ook voor mensen met een beperking of problemen	39
4.1.1	Versterken vrijwilligerswerk	39
4.1.2	Meedoen in de wijk	40
4.2	Vrijwilligers (-organisaties) zijn toegerust om een bijdrage te leveren aan de ondersteuning van inwoners	41
4.3	Vrijwilligers en professionals stemmen de ondersteuning goed op elkaar af en hebben een gelijkwaardige positie	42
4.4	Mantelzorgers kunnen hun zorgtaken aan	43
4.5	Beleid komt gezamenlijk tot stand	43
4.5.1	Participatie van inwoners	44
4.5.2	Communicatie	44
4.5.1	Maatschappelijke agenda	45
5	Sociale Samenhang	47
5.1	sterke sociale netwerken	47
5.2	Inwoners zijn niet of minder eenzaam	48
5.3	Inwoners wonen in een veilige omgeving	49
5.3.1	Huiselijk geweld	49
5.4	Aantrekkelijke plekken voor ontmoeting en gezamenlijke activiteiten in de wijk	51
5.5	Inwoners ontplooiën initiatieven in de buurt en gemeente en organisaties spelen hier goed op in	52
5.5.1	Maatwerk	52
5.5.2	Rol gemeente en maatschappelijke organisaties	52
6	Effectieve en efficiënte ondersteuning	54
6.1	Zo licht mogelijke ondersteuning zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner	54
6.2	Zo vroeg mogelijk signaleren, oppakken en oplossen problemen	55
6.3	Gebiedsgerichte (keten-) samenwerking tussen betrokkenen, vrijwilligers, professionals	56
6.4	Werkwijze professional is afgestemd op de soort vraag (complexiteit)	56

6.4.1	Complexiteit van de vraag	56
6.4.2	Competenties medewerkers gemeente	57
6.5	Verschuiving van: formele naar informele ondersteuning, individuele naar collectieve oplossingen, specialistische naar generalistische zorg, curatie naar preventie	58
6.6	Welzijn voorkomt zorg	59
6.7	Samenwerking met regiogemeenten ` lokaal waar mogelijk, regionaal waar nodig	60
6.8	Samenwerking met zorgverzekeraars en zorgkantoren	61
6.9	Sturingsmodel	61
6.10	(Horizontale) verantwoording over resultaten en ervaringen inwoners	62
6.10.1	Gemeente	62
6.10.2	Maatschappelijke organisaties	63
6.11	Monitoren en bewaken kwaliteit	63
6.11.1	Verantwoordelijkheid	63
6.11.2	Informatievoorziening en Monitoring	64
6.12	Financieel kader wordt in principe gevormd door de beschikbare rijksmiddelen	65
	Begrippenlijst	68

1 Inleiding

1.1 Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid

De 'Kaderstellende Uitgangspuntennotitie' voor het Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid is in februari 2014 vastgesteld door de gemeenteraad. De visie, speerpunten en uitgangspunten uit deze uitgangspuntennotitie zijn de basis voor dit Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid.¹ Inwoners en (maatschappelijke) organisaties worden in de gelegenheid gesteld om op dit beleidskader een reactie te geven alvorens besluitvorming in de raad plaats vindt (inspraak). Ook vraagt het college advies aan de Wmo-raad over dit beleidskader. In juni 2014 wordt het Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid ter vaststelling aan de gemeenteraad aangeboden. Dit beleidskader bestaat uit doelen en acties. Deze acties worden verder uitgewerkt in uitvoerende activiteiten die passen binnen het beschikbare budget. Het college is verantwoordelijk voor deze uitvoering. Via de reguliere P&C-cyclus is de gemeenteraad hierbij betrokken. Het resultaat van dit beleidskader moet zijn dat alle omschreven acties zijn vertaald in activiteiten, die worden uitgevoerd. Op het niveau van deze activiteiten beschrijven we resultaten die meetbaar zijn, zodat de effecten zichtbaar worden.² Bij de evaluatie van het beleid nemen we deze informatie mee. Het Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid loopt van 2014 t/m 2018. Na 2 jaar vindt een evaluatie plaats. Aan de hand van deze evaluatie, waarbij ook nieuwe ontwikkelingen en opgedane ervaringen worden betrokken, passen we de doelen en acties in het beleidskader, indien van toepassing, aan. Deze wijzigingen leggen we opnieuw ter besluitvorming aan de gemeenteraad voor.

¹ Voor het maken van dit beleidskader is o.a. gebruik gemaakt van informatie uit bijeenkomsten en gesprekken die de afgelopen periode plaats hebben gevonden (bijv. in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl en de transities). Het gaat dan bijv. om bijeenkomsten met inwoners, vrijwilligers, professionals, stadsgesprekken, klankbordgroepen en raadsinformatie-avonden. De deskundigheid van de GGD-MN is o.a. ingebracht door deelname van de professional publieke gezondheid aan dit beleidskader.

² Een voorbeeld: bij het project 'Bewegen op Recept' (looptijd 2012 t/m 2015) gaat het om het uitschrijven van 800 beweegrecepten aan mensen met een vastgestelde beweegarmoede, waarbij minimaal 20% van deze mensen duurzaam in beweging komen (gemeten na 1 jaar), zodat ze voldoen aan de beweegnorm.

1.2 Visie en speerpunten

De visie is:

***Nieuwegein is een krachtige samenleving
met gezonde inwoners:
iedereen doet mee en zorgt naar vermogen voor zichzelf en elkaar!
Er is goede ondersteuning voor inwoners die dit nodig hebben.***

Bovengenoemde visie is uitgewerkt in de volgende 5 speerpunten. Het versterken van:

- gezond leven
- zelfredzaamheid
- participatie
- sociale samenhang
- effectieve en efficiënte ondersteuning

Voor elk speerpunt is in de gearceerde tekst de gewenste situatie weergegeven. Deze 5 speerpunten zijn uitgewerkt in uitgangspunten. In dit beleidskader zijn per uitgangspunt doelen en acties weergegeven.

2 Gezond Leven

Mensen hechten veel waarde aan een goede gezondheid. Daarbij zijn gezonde inwoners zelfredzamer en participeren actiever in de samenleving. In Nieuwegein werken we samen aan de Gezonde Wijk. In de Gezonde Wijk hebben inwoners een goede startpositie, een gezonde leefstijl, participeren in de samenleving, is de wijk beweegvriendelijk en groen en is de zorg toegankelijk. Inwoners, maatschappelijke partners en gemeente participeren in deze gebiedsgerichte en integrale aanpak om met elkaar de gezondheidssituatie te verbeteren. Daarnaast realiseren we in Nieuwegein gezondheidswinst, omdat inwoners kiezen voor een gezonde leefstijl. De thema's die deze leefstijl bepalen zijn: Bewegen, Roken, Alcohol, Voeding en Ontspanning (BRAVO).³ Voor de jeugd is het belangrijk dat ze een gezonde start heeft.

2.1 Inwoners hebben een gezonde leefstijl

2.1.1 Lijfstyle-programma

Gezondheid en veerkracht bij mensen leidt tot een krachtige samenleving. Bij tegenslag, stress of problemen zijn inwoners in staat om het evenwicht te herstellen en weer in balans te komen. Om dit te realiseren is een brede aanpak gericht op preventie essentieel. Het Lijfstyle-programma richt zich op het verbinden van collectieve en individuele preventie om gezondheid en veerkracht te versterken. De focus ligt hierbij op meer bewegen, gezonde voeding, gezond gewicht en mentale fitheid. Het programma is een initiatief van de 4 gezondheidscentra waaraan verschillende partijen als kernpartner meewerken zoals welzijns- en zorgorganisaties en de bibliotheek. Wij vinden de verankering van een preventieve aanpak essentieel en nemen als gemeente ook deel als kernpartner aan het Lijfstyle-programma. In 2013 is het Lijfstyle-event georganiseerd: een gezondheidsmarkt in Nieuwegein met aandacht voor de BRAVO-thema's. Er gebeurt al veel op het gebied van preventie. Een voorbeeld is Bewegen op Recept en Welzijn op Recept, waarbij de focus ligt op gezondheid en leefstijl in plaats van ziekte en zorg. Het is nu de uitdaging om met elkaar de verschillende initiatieven in samenhang te ontwikkelen tot een brede preventieve aanpak. Binnen het programma monitoren en onderzoeken we de

³ De thema's uit de vorige Nota Gezondheidsbeleid 2008-2010 (2014) jeugd en alcohol, overgewicht en eenzaamheid krijgen een plaats in dit beleidskader, omdat deze thema's om een langdurige aanpak vragen.

kosteneffectiviteit van interventies. Het streven is om dit zoveel als mogelijk samen met de inwoners van Nieuwegein te doen.

Doel:

Er is preventieve aanpak ter ondersteuning van de gezondheid en veerkracht van inwoners.

Acties:

- deelnemen als partner in het Lijfstyle-programma Nieuwegein

2.1.2 Veerkracht

Mensen hebben een groot vermogen om met problemen en moeilijke omstandigheden om te gaan. Soms raakt dit vermogen te veel belast: de draaglast overstijgt de draagkracht. Dit is afhankelijk van de omstandigheden en van de veerkracht van iemand persoonlijk. Voorbeelden van moeilijke omstandigheden kunnen zijn: werkloosheid, armoede, zorg voor ziek familielid, chronische ziekte, gepest worden of werk met veel stress. Bij een te grote belasting van het vermogen kan dit leiden tot afgenomen welbevinden, stress en uiteindelijk psychische gedragsproblemen zoals angst en depressie, agressie, overmatig alcohol en drugsgebruik.⁴ Het is mogelijk om de veerkracht van mensen te beïnvloeden en te versterken.⁵ Veerkracht is voor een deel gegeven, maar ook voor een belangrijk deel te leren.⁶ Hierbij gaat het over zingeving en als zinvol ervaren activiteiten, een goede lichamelijke gezondheid, actief problemen oppakken en contact leggen en onderhouden met partner, gezin, vrienden of buurt. We vinden het belangrijk om te onderzoeken of de veerkracht versterkt kan worden bij inwoners die te maken hebben met moeilijke omstandigheden, zoals werklozen, mantelzorgers, chronisch zieken of kwetsbare jongeren. In samenwerking met maatschappelijke partners, zoals de eerstelijns-gezondheidszorg en het Trimbos-instituut gaan we bekijken of het mogelijk is om hier een pilot te gaan uitvoeren.

Doel:

Inwoners die te maken hebben met moeilijke omstandigheden zijn veerkrachtig genoeg om hier mee om te kunnen gaan

⁴ In Nieuwegein heeft 46% van de volwassenen en 35% van de senioren kans op een angststoornis of depressieve klachten (GGD-monitor 2012).

⁵ Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat het versterken van veerkracht leidt tot afname van psychische klachten, verkorting van ziekte duur, betere deelname aan samenleving en betere prestaties

⁶ Vaardigheden die belangrijk zijn voor veerkracht: beschikken over een toekomst perspectief, talenten en vaardigheden om dat perspectief na te streven, inzicht in de eigen sterke punten, kunnen genieten van dagelijkse gewone dingen, een goede lichamelijke gezondheid, je kunnen verbinden met anderen en een gevoel van grip op het leven en met moeilijke dingen kunnen omgaan.

- onderzoeken of pilots uitgevoerd kunnen worden die als doel hebben om de veerkracht bij werkelozen, mantelzorgers, chronisch zieken of kwetsbare jongeren te versterken

2.1.3 Gezondheid adolescenten

De rijksoverheid heeft budget beschikbaar gesteld voor een extra contactmoment van de JGZ (Jeugdgezondheidszorg) met adolescenten. Het extra contactmoment is bedoeld om jongeren bewust te maken van hun eigen gezondheid en gezond gedrag en hen te begeleiden en coachen om hun eigen kracht hierin te vergroten. Het kan dan gaan om thema's als gezond gewicht, alcohol en drugs, seksuele gezondheid of psychosociale problemen zoals eenzaamheid, depressie en stress. De regio Lekstroom heeft de GGD opdracht gegeven om invulling te geven aan dit contactmoment. Het contactmoment gaat zich o.a. richten op het bereik van (mogelijk) risico jongeren en groepen en de inzet van sociale media. Hiertoe kan in een vroeg stadium de juiste ondersteuning of begeleiding worden ingezet. Door middel van ondersteuning via e-mail en een chatspreekuur worden een laagdrempelige mogelijkheid voor jongeren en ouders gecreëerd voor het stellen van vragen en advies. In het schooljaar 2013/2014 worden hiervoor pilots uitgevoerd. We willen met ingang van het schooljaar 2014-2015 het contactmoment van adolescenten volledig uitvoeren.

Doel:

Adolescenten zijn zich bewust van hun eigen gezondheid, gedrag en mogelijkheden om hier mee om te gaan.

Acties:

- volledig invoeren van het contactmoment voor adolescenten in schooljaar 2014-2015

2.1.4 Jeugd en alcohol

Jongeren drinken te vroeg, te veel en te vaak. Dit heeft schadelijke gevolgen voor hun gezondheid. Juist daarom is per 1 januari 2014 de leeftijdsgrens in de Drank- en Horecawet verhoogd van 16 naar 18 jaar. Deze leeftijdsverhoging wordt door jongeren en hun omgeving nog niet echt geaccepteerd. Doel van ons alcohol preventiebeleid is daarom gericht om het bewustzijn rond de gezondheidsrisico's bij ouders en jeugd te versterken, en de beschikbaarheid van drank te beperken door een goede handhaving. Daarmee wordt in ieder geval beoogd dat jeugd later en minder gaat drinken. De gemeente Nieuwegein onderzoekt de mogelijkheden voor samenwerking met de Lekstroomgemeenten en Rijn en Venen gemeenten aan het meerjarig alcoholpreventieplan Nuchter Verstand van de GGD regio Utrecht.

Doel:

Voorkomen van alcoholgebruik door jongeren in de leeftijd van 10-18 jaar, met de focus op het zo lang mogelijk uitstellen van alcoholgebruik. Ouders en jongeren zijn zich bewust van de risico's van alcoholgebruik en er is een correcte naleving en handhaving van de wettelijke leeftijdsgrenzen met betrekking tot de verkoop van alcohol

Acties:

- opstellen en uitvoeren vierjaarlijks preventie- en handavingsplan alcohol
- toezicht en handhaving op de Drank- en Horecawet aan de hand van jaarlijks uitvoeringsplan
- onderzoeken of aangesloten kan worden bij een regionaal preventieprogramma, bijvoorbeeld Nuchter Verstand 2011-2019
- samenwerken met Gezonde Wijkaanpak en het Lijfstyle-programma
- laten uitvoeren preventielessen op scholen in primair en voortgezet onderwijs

2.1.5 Gezond Gewicht

Overgewicht is een groeiend probleem. In Nieuwegein gaat het om de volgende cijfers: volwassenen 53% overgewicht (waarvan 15% ernstig), ouderen 61% overgewicht (waarvan 16% ernstig), 5-6 jarigen 15%, 9-11 jarigen (22%) en 13-14 jarigen 14%. Voor een gezond gewicht is naast voldoende beweging ook gezond eten belangrijk. Een effectieve en efficiënte aanpak van overgewicht is wijkgericht en integraal. Deze gaat uit van kleinschalige en laagdrempelige lokale activiteiten in de eigen wijk of buurt, participatie van de betrokkenen, activiteiten afgestemd op de wensen en behoeften van betrokkenen en aansluiten bij reeds bestaande initiatieven en structuren. Inwoners en publieke en private partijen werken hiertoe samen. De maatregelen zijn gericht op draagvlak, voorlichting en bewustwording, de omgeving, signaleren en adviseren en ondersteunen. Wij gaan de mogelijkheden onderzoeken van een wijkgerichte en integrale aanpak van overgewicht. Hierbij leggen we de verbinding met de Gezonde Wijkaanpak en het Lijfstijl-programma.

Doel:

Inwoners hebben een gezond gewicht

Actie:

- onderzoeken of een integrale aanpak ten behoeve van gezond gewicht tot stand kan komen

2.1.6 Sporten en bewegen

'Nieuwegein Beweegt' was het sportstimuleringsprogramma van de gemeente Nieuwegein. Dit programma is gestart in 2010. In samenwerking met verschillende (partner)organisaties is sindsdien hard gewerkt om Nieuwegeiners in beweging te krijgen. Want dagelijks 30 minuten bewegen draagt bij aan een goede gezondheid. Er zijn daarvoor veel projecten ontwikkeld. Een daarvan is de inzet van combinatiefunctionarissen.⁷ Zij zijn de spil in samenwerking tussen scholen voor basisonderwijs en sportverenigingen. In 2014 is gestart met de inzet van buurtsportcoaches.⁸ Zij zullen in drie wijken beweegaanbod genereren voor ouderen en mensen met een beperking. Zij maken deel uit van het gebiedsgerichte werken in Nieuwegein. Een ander initiatief is Bewegen op Recept, waarbij de huisarts beweegrecepten voorschrijft aan mensen met een gezondheidsvraag. Deze mensen worden naar sportaanbieders begeleid met als doel te (blijven) sporten en/of bewegen. We hebben gestuurd op gedragsverandering, iets wat een lange adem vergt. De looptijd van het eerste programma 'Nieuwegein Beweegt' is voorbij. Momenteel wordt hard gewerkt aan de formulering van nieuw beleid 'sport en bewegen'. Daarbij is een van de belangrijkste uitgangspunten dat de gemeente sport en bewegen voor alle leeftijden wil bevorderen, waardoor we op termijn ook met Nieuwegeinse bedrijven willen gaan samenwerken.

Doel:

Inwoners voldoen aan de Nederlandse norm gezond bewegen.

Acties :

- opstellen van een uitvoeringsplan sport en beweging voor 2015
- inzetten van buurtsportcoaches vanaf 2014 ten behoeve van sporten en bewegen van ouderen, inwoners met een beperking en inwoners die onvoldoende bewegen
- continueren inzet van combinatiefunctionarissen ten behoeve van sporten en bewegen van de jeugd

⁷ De combinatiefunctionaris sport zorgt voor een naschools sportaanbod op school en in de wijk en geeft ondersteuning bij de lessen bewegingsonderwijs binnen het basisonderwijs. Hij of zij heeft een stimulerende rol en bevordert het ontdekken van het eigen sporttalent van de jeugd. De combinatiefunctionaris slaat hierbij de brug tussen sporten op school en in de wijk en sporten in georganiseerd verband, bij een sportvereniging.

⁸ Een buurtsportcoach wordt ingezet om ouderen, mensen met een beperking en mensen die niet of nauwelijks bewegen in hun eigen omgeving te laten sporten en bewegen. Hij of zij legt de verbinding tussen aanbieders van sport en sectoren als welzijn, gezondheidszorg, jongerenwerk of het bedrijfsleven. De meerwaarde ligt in een betere aansluiting van het sport- en beweegbeleid op de vraag vanuit de wijk, zodat een actieve en gezonde leefstijl voor meer inwoners makkelijker te realiseren is.

2.2 Samen werken aan de Gezonde Wijk

Gezondheid en veerkracht bij mensen leidt tot een krachtige samenleving. We willen een bijdrage leveren aan de verbetering van de gezondheid van Nieuwegeiners. Dit gaan we doen door middel van de Gezonde Wijkaanpak, waarin inwoners, partners en gemeente gebiedsgericht met elkaar gaan samenwerken. Gezondheid wordt niet alleen bepaald door erfelijke kenmerken en de leefomstandigheden, maar ook bijvoorbeeld door de sociale omgeving (zoals familie, vrienden, buurt), leef- en werkomstandigheden en de gezondheidszorg. In de Gezonde Wijkaanpak werken we daarom aan de hand van de volgende 5 sporen:

- veerkrachtige bewoners
- plezierige leefomgeving
- toegankelijke zorg
- samen meedoen
- goede startpositie

Deze sporen vormen de basis voor een samenhangende integrale aanpak waarbij verschillende sectoren zijn betrokken, zoals welzijn, zorg, sport- en bewegen, ruimtelijke ordening, beheer en toezicht, veiligheid en leefbaarheid. We starten met het maken van een profiel van een woonservicezone, waarin bijvoorbeeld aan de orde komen: sociaaleconomische positie, wonen, werken, leven, leefomgeving, gezondheid en participatie. Aan de hand hiervan bepalen we met elkaar welke doelstellingen we willen gaan realiseren op buurt, wijk, woonservicezone en stedelijk niveau en maken we een meerjarig integraal gebiedsprogramma. We bepalen gezamenlijk met partners en inwoners wat er nodig is en wie wat gaat doen om. De Gezonde Wijkaanpak richt zich dus op de aanpak van de belangrijkste vraagstukken in een gebied en werkt dichtbij huis met inwoners, vrijwilligers en professionals aan oplossingen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het opknappen van wandel- en fietspaden in combinatie met beweegprogramma's voor ouderen. Of het realiseren van een mooie plek in het park in combinatie met het stimuleren van ontmoeting. Maar ook het meewerken aan het maken van een 'spannend' schoolplein kan helpen om jonge kinderen meer in beweging te krijgen. De gemeente Nieuwegein werkt al jaren gebiedsgericht op verschillende terreinen. Om de taken die de gemeente vanuit de transitie overkrijgt te kunnen realiseren is het nog urgenter om samen gebiedsgericht te gaan werken. We willen hierbij effectiever en efficiënter worden.

Doel:

Verbeteren gezondheid inwoners door middel van de Gezonde Wijkaanpak.

Acties:

- starten met de Gezonde Wijkaanpak in 2 woonservicezones in 2014
- maken van integrale gebiedsprofielen van de woonservicezones
- inventariseren, prioriteren en bepalen van doelstellingen op buurt, wijk, woonservicezone en gemeentelijk niveau
- maken van meerjarige integrale gebiedsprogramma's

3 Zelfredzaamheid

Het merendeel van de inwoners in Nieuwegein is zelfredzaam. Daarnaast zijn er Nieuwegeiners die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig in de samenleving mee te (gaan) doen. Het gaat om mensen met bijvoorbeeld een lichamelijke of zintuigelijke beperking, verstandelijke beperking, psychiatrische aandoeningen, somatische of psychogeriatrische problematiek. Er is informatie en advies beschikbaar om inwoners en hun sociale netwerk wegwijs te maken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Hierbij is ondersteuning voor inwoners die niet goed in staat zijn om regie te voeren. Zorgmijders krijgen onze aandacht via outreachend werken. Om aan te sluiten bij de specifieke persoonlijke situatie van elke inwoner is het vinden van een passende oplossing maatwerk. De sociale wijkteams spelen hierbij een belangrijke rol. Inwoners en hun directe omgeving kijken eerst welke oplossingen binnen hun eigen mogelijkheden liggen: het benutten van eigen kracht. Daarna komen pas algemene en maatwerkvoorzieningen in beeld. Voor inwoners die dit nodig hebben is goede ondersteuning beschikbaar. Er is een sociaal vangnet: mensen die het niet alleen redden kunnen rekenen op ondersteuning op maat. Voor crisissituaties is er acute hulp beschikbaar. In de wijk zijn passende oplossingen voorhanden op het gebied van welzijn, zorg en wonen. Het gaat dan bijvoorbeeld om ontmoetingsplekken, aanbod van activiteiten en gemaksdiensten, zorgvoorzieningen, aangepaste woningen (eventueel in combinatie met zorg). De openbare ruimte en voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen. Hierdoor kunnen ouderen en inwoners met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen en meedoen.

3.1 Er is informatie, advies en cliëntondersteuning om inwoners wegwijs te maken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning

3.1.1 Brede Toegang

Om te zorgen dat de vragen en signalen van onze inwoners op het gebied van het sociale domein op de juiste plaats terecht komen en er een effectieve opvolging gerealiseerd wordt, volgens de uitgangspunten van dit beleidskader, realiseren we een laagdrempelige integrale Brede Toegang. De Brede Toegang bestaat uit een (deels al bestaand) netwerk van vrijwilligers en professionals die op een dusdanige manier samenwerken en afstemmen dat de zelfredzaamheid en regie van inwoners

ondersteund en versterkt wordt. Veel inwoners kunnen zelfstandig informatie zoeken die zij nodig hebben. Dit geldt ook voor voorzieningen en voor zorg – of hulpvragen in het geval van ziekte, problematiek of beperking. Maar er zijn ook inwoners die dit niet kunnen. In de Brede toegang wordt rekening gehouden met beide groepen.

3.1.1.1 Werkwijze en organisatie

In de Brede Toegang gaan we uit van een werkwijze en attitude waarin:

- inwoners op een laagdrempelige manier antwoord krijgen op hun vraag en hulp krijgen ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid;
- inwoners gefaciliteerd worden om zichzelf (eigen kracht) en anderen te ondersteunen;
- rekening wordt gehouden met de mate van kwetsbaarheid van de inwoner en spoedeisendheid van de vraag;
- rekening wordt gehouden met de individuele behoefte, omstandigheden en mogelijkheden van de inwoners;
- er een integrale (op meerdere levensgebieden) benadering is van de problematiek en een integrale oplossing voor de inwoner;
- professionals en vrijwilligers supportgericht werken, d.w.z. dat zij werken aan het benutten en versterken van eigen kracht van de inwoner en zijn netwerk en dat gekeken wordt naar de mogelijkheden van de persoon⁹;
- er een verschuiving plaatsvindt van formele ondersteuning naar de inzet van informele zorg en vrijwilligerswerk;
- waarin op preventie wordt ingezet en dus in een vroeger stadium vormen van lichte ondersteuning worden ingezet ter voorkoming van specialistische zorg, bijvoorbeeld door een outreachende inzet om eenzaamheid in een vroegtijdig stadium te herkennen en actie op te ondernemen.

Tegelijkertijd beslaat de Brede Toegang een manier van organiseren. Signalen en vragen worden effectief opgepakt via informatie, advies, doorverwijzing en vraagverheldering en opgevolgd door inzet van een integrale oplossing die recht doet aan de behoefte en mogelijkheden van de inwoner en zijn netwerk (maatwerk). Ook als dit de inzet van zwaardere tweede-lijns specialistische hulp vraagt.

In de Brede Toegang geven professionals ruimte aan vrijwilligers en ontstaat er een nieuwe balans en betere afstemming tussen formele en informele ondersteuning. Dit

⁹ Bij het kijken naar de mogelijkheden van de persoon gaat het bijvoorbeeld om de volgende elementen:

- gericht op zelfontplooiing en regie over eigen leven;
- de mogelijkheden van het activeren van het sociale netwerk: gericht op optimale inzet en wederkerigheid;
- de wensen en ondersteuningsbehoeften van de persoon: maatwerk;
- het functioneren in/van de samenleving: erbij horen en volwaardig burgerschap.

betekent dat de vrijwilliger wordt gezien als een gelijkwaardige partner, waarbij deze wel in zijn rol van vrijwilliger wordt gezien met al zijn (on-) mogelijkheden. Samen met de vrijwilliger komt afstemming over de taakverdeling en verantwoordelijkheden. Met behulp van de sociale kaart kunnen de professionals samen met de inwoner kijken naar de mogelijkheden die de zelfredzaamheid ondersteunen. De professionals beschikken over een zogenaamde quickscan, waarmee hij/ zij kan beoordelen of de vraag complex of zwaar is waardoor doorverwijzing naar het sociale wijkteam de juiste weg is.

3.1.1.2 Groeimodel

De Brede Toegang is een groeimodel, de inrichting is complex en nieuw. In 2015 zullen we ons richten op die taken en functies die ervoor zorgen dat nieuwe ondersteuningsvragen en vragen van inwoners waarvan de indicatie afloopt tot een goede opvolging leidt. In de nieuwe werkwijze volgen er, door voortschrijdend inzicht, aanpassingen. De kern van de Brede Toegang is in 2015 de Wmo, het eindplaatje is in 2017 een totale integrale Brede Toegang voor Wmo, Jeugdhulp en aanhaking van de Participatiewet voor bepaalde doelgroepen.

Doel:

In de Brede Toegang komen vragen en signalen van inwoners op de juiste plaats terecht en wordt gezorgd voor een effectieve opvolging.

3.1.2 Sociale kaart

In de Brede Toegang is er een sociale kaart die inwoners ondersteunt in hun zelfredzaamheid. De digitale sociale kaart informeert inwoners die vragen hebben op het gebied van het sociaal domein. In de sociale kaart is een vragenschema ingebouwd waardoor inwoners allereerst terecht komen bij oplossingen die de eigen kracht stimuleren (zelf doen of ontwikkelen, sociaal netwerk aanspreken of vrijwillige inzet aanboren) alvorens terecht te komen bij professionele oplossingen. Ook is het mogelijk om op meerdere oplossingen te komen. De sociale kaart is laagdrempelig en gemakkelijk in gebruik en wordt regelmatig geactualiseerd. Er komt een interactief gedeelte met mogelijkheden voor een chat. Inwoners die moeite hebben met computers of er zelf niet over beschikken worden ondersteund in het gebruik van de sociale kaart door een vrijwilliger (thuis of op het buurtplein), ook kijken we naar de mogelijkheden van een papieren versie.

De sociale kaart biedt ook een marktplaats waarin buurtbewoners diensten kunnen vragen of aanbieden. Voor professionals die in de wijk werken wordt er een app gerealiseerd waardoor ook zij op een gebruikersvriendelijke manier in staat zijn een goed overzicht te krijgen van activiteiten die de zelfredzaamheid van inwoners ondersteund. Ook is er in de sociale kaart voor professionals een instrument aanwezig waardoor de professional in staat is om te beoordelen of de vraag van de inwoner opgepakt dient te worden door het sociaal wijkteam. De sociale kaart is niet statisch,

al doende wordt de kaart verbeterd met behulp van input van inwoners, vrijwilligers en professionals.

Op termijn kan de sociale kaart ook een digitale toegang vormen voor de behandeling van eenvoudige vragen. Er zijn problemen die relatief eenvoudig van aard zijn en waarbij oplossingen vrij snel kunnen worden gegeven. Een gesprek met het sociaal wijkteam is dan niet meer van toepassing.

Acties:

- realiseren van een gebruiksvriendelijke sociale kaart voor inwoners en professionals
- ontwikkelen van een digitaal loket voor de behandeling van eenvoudige vragen

3.1.3 Telefonische hulplijn

In de Brede toegang is er een mogelijkheid om informatie en advies te krijgen via de telefoon. Ook nu bestaat er de mogelijkheid om over de Wmo telefonische informatie te krijgen. In de Brede toegang wordt deze mogelijkheid verbreed naar het hele sociale domein (Wmo, Jeugdzorg en Participatiewet). De mensen die telefonische hulplijn bemensen werken met de sociale kaart en zullen middels vraagverkenning de behoefte van de inwoner in kaart brengen en moeten kunnen beoordelen welke informatie en advies er gegeven moet worden. De telefonische hulplijn kan een onderdeel zijn van het wijkservicepunt. Dit dient nog nader uitgewerkt te worden.

Zowel bij de telefonische hulplijn als het wijkservice punt dient het bieden van informatie en advies tot het wegwijs maken van (kwetsbare) inwoners in de wereld van ondersteuning en regelingen, zodat deze tijdig de juiste keuze kan maken om te herstellen of verder 'afglijden' te voorkomen. Medewerkers van de telefonische hulplijn en het wijkservicepunt moeten over communicatieve vaardigheden beschikken en weten waarover het gaat, zij bieden ondersteuning aan inwoners op deskundige wijze en kunnen breed informeren en adviseren op het gebied van het sociale domein.

Acties:

- realiseren van telefonische hulplijn voor informatie en advies

3.1.4 Wijkservicepunten

We bevorderen de zelfredzaamheid en participatie van inwoners middels het creëren van een laagdrempelig, fysiek inlooppunt waar alle inwoners hun vragen op gebied van het sociale domein (Wmo, Jeugd, Participatie) vrijblijvend kunnen stellen en

beantwoord worden door middel van directe beantwoording dan wel verwijzing. Hierbij kijken we naar plekken waar mensen nu ook al naar toegaan (natuurlijke loop) voor hun vragen. We richten in iedere woonservicezone een wijkservicepunt op en kijken, bij succes, naar de mogelijkheden op wijkniveau. Het wijkservicepunt werkt ook samen met overige actieve organisaties, hulpverleners en inwoners binnen de woonservicezone, waarbij de lijnen kort zijn om de inwoners zo direct mogelijk te kunnen faciliteren. Alle inwoners zijn bekend met de locatie en de dienstverlening van de wijkservicepunten. De dienstverlening door het wijkservicepunt is op maat, afhankelijk van de vraag en de ingeschatte zelfredzaamheid van de vragende inwoner. Er is op regelmatige basis contact en afstemming met het sociale wijkteam. In het wijkservicepunt wordt gewerkt met de sociale kaart en de afgesproken werkwijze binnen de Brede toegang. De wijkservicepunten worden ondergebracht bij onze partners in de woonservicezones en zijn rolstoeltoegankelijk, bereikbaar per openbaar vervoer en er is voldoende, parkeergelegenheid aanwezig.

Acties:

- opzetten van een laagdrempelig wijkservicepunt in elke woonservicezone, waar alle inwoners terecht kunnen met hun vragen.

3.1.5 Sociaal wijkteam

In elke woonservicezone wordt een sociaal wijkteam geformeerd met als opdracht alle aan hen doorgegeven inwoners middels een vraagverhelderingsgesprek te helpen.¹⁰ De leden van het sociale wijkteam kijken integraal (meerdere levensgebieden) naar de vraag van de inwoner, de mantelzorger en zijn gezin. Het sociale wijkteam biedt:

- een toegang tot (informele) zorg en ondersteuning voor mensen met een complexe of zwaardere (zorg- en) ondersteuningsvraag die de zelfredzaamheid ondersteunt;
- kortdurende ondersteuning die bijdraagt aan:
 - het vergroten van de zelfredzaamheid en de eigen regie van de inwoner en of dat van zijn/haar netwerk zodat zij daarna beter kunnen participeren en/of geen of minder beroep hoeven te doen op professionele ondersteuning;

¹⁰ In Nieuwegein voert het gemeentelijk team CMPG (Complexe Multi Probleemgezinnen) regie over de aanpak van Nieuwegeinse gezinnen waar sprake is van complexe, meervoudige problematiek. Het gaat hier bijvoorbeeld om overlastgevend gezinnen of gezinnen die zorg mijden, waarbij de reguliere inzet niet effectief blijkt te zijn of stagneert. Het doel is uiteindelijk grip te krijgen op de hardnekkige problematiek en daarmee de gezinnen en hun omgeving te helpen. Het gemeentelijke regieteam wordt ingeschakeld door de professionals in de Brede toegang als er bij Nieuwegeinse gezinnen sprake is van problematiek op drie of meer leefgebieden, in combinatie met: onduidelijke of vastgelopen regie in de keten of noodzaak tot een gecombineerde inzet van zorg & drang en dwang of onmachtigen (kinderen van niet-willende ouders).

- het vergroten van de gezondheid.
 - inzet van preventieve activiteiten voor problemen die kunnen voortkomen uit een beperkte zelfredzaamheid en zorgen voor een betere aansluiting van ondersteuning op mensen met een beperking;
 - monitoring en evaluatie van dienstverlening, ondersteuning en zorg.
- Er wordt gewerkt met het uitgangspunt dat de ondersteuning zo licht, dichtbij en kort mogelijk is.

Acties:

- inzetten van een sociaal wijkteam in elke woonservicezone

3.1.5.1 Vraagverhelderingsgesprek

Het sociale wijkteam gaat in gesprek met de inwoner en stelt samen met de inwoner een ondersteuningsplan op.¹¹ In dit gesprek wordt er goed geluisterd en gekeken naar de behoefte en mogelijkheden van de inwoner, mantelzorger en de mensen om hem/haar heen. Dit plan wordt geaccordeerd door de inwoner en geregistreerd. Om hiertoe te komen wordt eerst verkend wat de hulpvrager zelf kan, of wat ervoor nodig is om dit zelf te kunnen (b.v. een netwerkondersteuning of een training om zelf met het openbaar te kunnen reizen). Hierna wordt gekeken naar de mogelijkheden uit zijn directe omgeving (buren en vrienden), ook wordt de mogelijkheid bekeken van de inzet van een vrijwilliger. Als laatste wordt gekeken naar de inzet van professionele ondersteuning, dit kan in de vorm van een algemene voorziening in de wijk of een maatwerkvoorziening. Een algemene voorziening is voorliggend op een maatwerkvoorziening. Als er sprake is van een maatwerkvoorziening zal er in het ondersteuningsplan een aanvraag opgenomen worden waarop een besluit zal volgen. We willen waarborgen scheppen voor de rechtszekerheid van de betrokkene door de zorgvuldigheid en transparantie van het onderzoek, beschikbaarheid cliëntondersteuning, mogelijkheid tot indienen klachten, recht op instellen bezwaar en beroep bij het besluit over de maatwerkvoorziening.

¹¹ Centraal in het gesprek met de inwoner van het sociale wijkteam staan:

- versterken van de eigen regie
- integrale benadering
- ontwikkelingsgerichte ondersteuning
- resultaatgerichte ondersteuning

3.1.5.2 Soort ondersteuning

De oplossing voor de inwoner kan enkelvoudig zijn, een kortdurende inzet van de maatschappelijke werker of wijkverpleegkundige of een arrangement; dit zijn een aantal vormen van ondersteuning die goed bij elkaar passen en goed op elkaar zijn afgestemd. De oplossing voor de inwoner is altijd maatwerk. Een arrangement kan dus bestaan uit een combinatie van eigen kracht, vrijwillige inzet, een algemene voorziening of maatwerkvoorziening. Als de problematiek coördinatie vereist dan zal er vanuit het wijkschakelteam, in overleg met de inwoner een contactpersoon worden aangewezen die dit op zich neemt. Dit kan de inwoner zelf zijn, iemand uit het gezin of iemand uit zijn directe omgeving maar ook een professionele hulpverlener. Voor de ondersteuning van bepaalde groepen inwoners, zoals mensen met een Niet Aangeboren Hersenletsel, verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of met een stoornis in het autistisch spectrum (dit zijn voorbeelden), is specifieke deskundigheid vereist. Deze specialistische kennis die nodig is bij de vraagverheldering en het opstellen van een ondersteuningsplan wordt regionaal georganiseerd in een team op afroep. Hierin worden ook medewerkers van MEE gedetacheerd.

3.1.5.3 Zichtbaarheid in de wijk

Het sociale wijkteam maakt zich zichtbaar in de wijk en gaat (outreaching) af op signalen van derden over mogelijke zorgelijke situaties. Zij hebben contacten met sleutelfiguren in de wijk en kennen de voorzieningen, ontmoetingsplaatsen en activiteiten (o.a. via de sociale kaart). Het sociale wijkteam werkt mobiel maar zal, ook fysieke punten hebben in de wijk bijvoorbeeld in de nabijheid van een wijkservicepunt of een gezondheidscentrum. De sociale wijkteams benutten alle mogelijkheden in de wijk/woonservicezone zoveel als mogelijk ten behoeve van de inwoners uit die wijk. Hiertoe hebben zij een plek in de taakgroepen van de woonservicezones. Wanneer zorg- of hulpverlening nodig is waarvoor men niet in de wijk terecht kan, dan wordt afgesproken dat de betreffende instelling, lokaal of regionaal werkend, het sociale wijkteam informeert wanneer de inwoner weer terug naar huis kan. Samen bekijkt men de mogelijkheden om de terugkeer naar huis in de wijk op te vangen of nazorg te bieden. De sociale wijkteams vormen het aanspreekpunt voor de inwoners, vrijwilligers en huisartsen. Daarnaast ook voor fysiotherapeuten, wijkagenten, woningbouwvereniging, buurthuismedewerkers, peuterspeelzaal, scholen en overige professionele zorg- of hulpverleners ten aanzien van meer complexe zorg- en hulpvragen.

3.1.5.4 Samenstelling

Een sociale wijkteam wordt gevormd door uitvoerende medewerkers die werken en deskundig zijn vanuit hun professie vanuit de eerste lijn (zoals welzijn, maatschappelijk werk, zorg). Zij zijn bekend met de diverse leefgebieden van de inwoner en zij verenigen kennis van de domeinen zorg, welzijn en psychosociale hulpverlening. Op basis van de demografische opbouw van de wijk worden de sociale wijkteams in ieder geval samengesteld uit:

- wijkverpleegkundige
- welzijnscoach
- maatschappelijk werker
- Wmo-consulent
- MEE consulent

In het sociale wijkteam zal voor het maken van het ondersteuningsplan, daar waar relevant, een coördinator vrijwilligerswerk aanschuiven om mee te denken over de mogelijkheden van vrijwillige inzet. Dit om te voorkomen dat er niet over vrijwilligers wordt gepraat maar in overeenstemming met vrijwilligers. De leden van de sociale wijkteams zijn generalistisch en hebben een korte lijn naar een team van specialisten en de eerste lijn (huisarts, praktijkondersteuner) die zij kunnen consulteren en die ondersteunen bij het beoordelen van de vraag en/of bij het opstellen van het ondersteuningsplan.¹² Het gezamenlijk overleg (vanuit de verschillende disciplines) en intervisie komt ten goede aan de integrale benadering van het probleem van de inwoner

3.1.6 Cliëntondersteuning

Om de positie van cliënten te versterken, krijgen gemeenten in de nieuwe Wmo de wettelijke opdracht om voor inwoners de functie van cliëntondersteuning in te richten. Cliëntondersteuning betekent dat de cliënt ondersteund wordt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Dit heeft tot doel om de regie van de cliënt (en zijn omgeving) te versterken om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Dit is vooral gericht op kwetsbare inwoners met beperkte regie en beperkte sociale zelfredzaamheid, zoals inwoners met chronische (psychiatrische) aandoeningen, ziekte en/of ouderdomsverschijnselen.

¹² De competenties van de leden van het sociale wijkteam zijn:

- werken professioneel en problematiseren niet maar zetten in op individuele en collectieve kansen en groei;
- zij stellen zich op als een coachende hulpverlener en zetten in op het versterken van de eigen kracht van de inwoner en proberen de omgeving van de hulpvrager te mobiliseren (zie supportgericht werken 1.5);
- hebben respect voor de hulpvrager, een goed inlevingsvermogen en oog voor kwetsbaarheid en verminderde zelfredzaamheid;
- zijn klantgericht en stressbestendig;
- beschikken over een brede blik en zijn hierdoor in staat over hun vakgebied heen te kijken naar integrale mogelijkheden;
- werken allemaal vanuit hun eigen specialisme, waarvan ze de kennis delen met hun collega's; er is veel bereidheid tot leren van elkaar;
- zijn in staat, vanuit hun eigen professie, tot het bieden van kortdurende ondersteuning die ervoor moet zorgen dat de inwoner weer voldoende zelfredzaamheid heeft om goed te kunnen participeren.

Cliëntondersteuning (of beter gezegd de ondersteuning aan inwoners met een beperking) is nu al breed belegd bij een aantal partners op het gebied van zorg en welzijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om vrijwilligers, maatschappelijke werk, MEE, Wmo-loket, inloop GGZ. De ondersteuning kan zowel informeel (door het netwerk van de inwoner of vrijwilligers) of formeel (door de professional) vorm worden gegeven. Door het faciliteren van de informele cliëntondersteuning willen we het beroep op de formele cliëntondersteuning beperken. We gaan er van uit dat algemene laagdrempelige cliëntondersteuning een preventieve werking heeft, waardoor het beroep op de professionele ondersteuning afneemt. Vanaf 2015 maakt cliëntondersteuning integraal onderdeel uit van de Brede toegang, deze ondersteuning is gratis en goed toegankelijk.¹³

Het Rijk zal het budget voor cliëntondersteuning dat op dit moment wordt uitgegeven aan MEE, tegelijk met de decentralisatie AWBZ, overhevelen naar gemeenten. De gemeenten krijgen de beleidsvrijheid om te bepalen op welke wijze zij onafhankelijke cliëntondersteuning vorm willen geven. Deze onafhankelijke ondersteuning willen wij beleggen bij MEE. Dit gebeurt door in het sociale wijkteam medewerkers van MEE te detacheren. Het waarborgen van de onafhankelijkheid door deze cliëntondersteuners van MEE realiseren we door hen onderdeel te laten blijven van MEE (als een eigenstandige organisatie) of het formaliseren van professionele waarden en normen in een beroepscode. Daarnaast willen we in samenwerking met de regiogemeenten de functie van ombudsman opzetten. Bij de ombudsman kunnen inwoners terecht met klachten.

Acties:

- beschikbaar stellen van onafhankelijke cliëntondersteuning
- opzetten functie van ombudsman

13 Clientondersteuning:

- informatie en advies;
- het wegwijs maken van (kwetsbare) inwoners in de wereld van ondersteuning en regelingen, maar ook de mogelijkheden van algemene voorzieningen en informele hulp of het doorverwijzen naar het sociale wijkteam of 1ste lijn voorzieningen is belegd in de wijkservicepunten, de telefonische hulplijn en (mensen die in de wijk werken met) de sociale kaart;
- vraagverheldering, activering van de inwoner en diens netwerk, bemiddeling en verwijzing
- hulp bij monitoring en evaluatie van dienstverlening en zorg, voor inwoners met een complexere of zwaardere hulpvragen is belegd in het sociale wijkteam;
- ondersteuning op eigen kracht welke wordt ingezet via het sociale wijkteam;
- afstemming met andere maatschappelijke organisaties die cliëntondersteuning bieden, is een taak van het sociale wijkteam;
- de vereiste deskundigheid voor de ondersteuning van bepaalde groepen cliënten, zoals mensen met een Niet Aangeboren Hersenletsel of met een stoornis in het autistisch spectrum, is specifieke is belegd in het specialistisch team.

3.2 Maatwerk om oplossingen aan te laten sluiten bij persoonlijke situatie inwoner

Het sociale wijkteam gaat in het gesprek met de inwoner met een ondersteuningsvraag uit van maatwerk: wat zijn de behoeften, hoe is de persoonlijke situatie, welke belemmeringen worden ervaren, wat kan men zelf, waar is ondersteuning bij nodig, wat voor een rol kan het sociale netwerk spelen, kunnen vrijwilligers een rol spelen, komt de aanvraag van een maatwerkvoorziening in beeld? Er is een speciale werkwijze, waarbij professionals tijd en ruimte hebben om adequaat in te spelen op spoedeisende vragen voor ondersteuning. Elke mens is anders. Dit betekent dat er verschillende oplossingen kunnen zijn voor inwoners met dezelfde beperking. Hierbij is leidend de concrete kwetsbaarheid van mensen die wordt bepaald door de verhouding tussen draagkracht en draaglast. Dit verschilt per individu en per situatie. Dat is het aanknopingspunt voor beleid en uitvoering. Om ondersteuning op maat te kunnen bieden sturen we op een flexibel, gevarieerd en vraaggericht ondersteuningsaanbod dat aansluit op de behoeften van de inwoner.

Doel:

Een oplossing op maat voor een inwoner met een ondersteuningsvraag

Acties:

- werkwijze sociaal wijkteam richten op leveren van maatwerk
- contracteren ondersteuningsaanbod dat flexibel, gevarieerd en vraaggericht is

3.3 Inwoners en hun sociale netwerk benutten eigen kracht om oplossingen te vinden voor ondersteuningsvragen.

3.3.1 Versterken eigen kracht

De meeste inwoners kennen hun eigen situatie het beste en weten doorgaans ook zelf het beste wat ze nodig hebben om uit de problemen te komen en te blijven. De rol van de overheid/professional is om op basis hiervan in gesprek te gaan. Niet vanuit een behoefte om te 'zorgen voor' en met een voorgekookt aanbod in de hand, maar vanuit gemeente belangstelling voor een uniek mens en aansluitend bij de oplossing die deze persoon zelf voorstaat. Het is hierbij belangrijk om te onderkennen dat er ook inwoners zijn die (nog) niet of minder in staat zijn op eigen kracht te functioneren. Dit kan ook gelden voor de mantelzorger of het netwerk van de inwoner.

We willen inzetten op eigen kracht om de zelfregie van inwoners te versterken door middel van:

- duidelijkheid ten aanzien van wederzijdse verwachtingen richting de inwoner rondom wederkerigheid; als de inwoner iets van zijn overheid mag verwachten, dan mag die overheid ook iets van zijn inwoners verwachten; dit is niet exclusief gericht op het individu maar ook op de onderlinge kracht van mensen;
- de werkwijze van de professionals; 'actieve terughoudendheid' is daarbij de basis houding van de professional, waarbij de kracht in iemand zelf en zijn omgeving wordt opgezocht, verkend en aangeboord, hierin is maatwerk leidend, professionals werken met de sociale netwerkstrategie (zie 1.5 werkwijze professionals);
- de mogelijkheden om eigen kracht te activeren.

Eigen kracht gebruiken gaat niet altijd vanzelf; sommige mensen beschikken niet over een goed netwerk of weten niet hoe zij hun netwerk kunnen benutten. Er zijn ook mensen die met een klein beetje inzicht en hulp activiteiten wel zelf aankunnen. Vanuit het sociale wijkteam worden oplossingen aangedragen die die eigen kracht een eindje op weg helpen. Voorbeelden zijn: de inzet van een netwerkcoach, het organiseren van een eigenkracht conferentie, de cursus MEE op weg (zelf leren met de bus te gaan) of samen met de huishoudelijke hulp schoonmaken. In de wijk kijken we naar slimme benutting van mogelijkheden in de buurt om participatie te bevorderen. Bijvoorbeeld door het met elkaar in contact brengen van minder zelfredzame mensen op basis van wederkerigheid.

Doel:

Inwoners zijn in staat om hun eigen kracht te benutten.

Acties:

- versterken eigen kracht inwoners door middel van duidelijkheid ten aanzien van wederzijdse verwachtingen, werkwijze professionals ('actieve terughoudendheid') en ondersteuningsaanbod om te leren zoveel mogelijk hun eigen kracht te benutten

3.3.2 (Digitale) Platforms

Inwoners kunnen elkaar helpen om oplossingen te vinden voor elkaars ondersteuningsvragen. Vaak weten inwoners in een buurt niet dat ze elkaar makkelijk kunnen ondersteunen. Om dit te verbeteren is het belangrijk dat er in elke wijk een initiatief is waar inwoners met ondersteuningsvragen elkaar kunnen ontmoeten. Op dit ogenblik is er in een aantal wijken in Nieuwegein een digitaal systeem waar vraag naar en aanbod elkaar kunnen ontmoeten (Tijd voor Elkaar). Een voorbeeld: een oudere inwoner kan haar heg in de tuin niet meer knippen en vraagt of iemand in de buurt dit voor haar kan doen, als tegenprestatie biedt zij aan een lekker appeltaart te bakken. Buurtbewoners kunnen op dit verzoek reageren. We gaan bekijken of zulke digitale Platforms in elke wijk gerealiseerd kunnen worden. Ook gaan we in de sociale kaart verbinding leggen met de koppeling tussen vraag naar en aanbod van ondersteuning in de verschillende wijken

Doel:

Inwoners in de wijk weten elkaar te vinden als het gaat om het vragen om en geven van ondersteuning.

Acties:

- stimuleren van beschikbaarheid van digitale platforms in elke wijk om de vraag naar en aanbod van ondersteuning aan elkaar te koppelen
- verbinding leggen in de sociale kaart met de koppeling tussen vraag naar en aanbod van ondersteuning in de verschillende wijken

3.4 Er is goede ondersteuning beschikbaar voor inwoners die dit nodig hebben

We willen een ondersteuningsarrangement op maat realiseren dat aansluit bij de behoefte en persoonlijke situatie van de inwoner. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van eigen kracht en het sociaal netwerk. In tweede instantie kunnen algemene voorzieningen ingezet worden. Waar eigen kracht en algemene voorzieningen ontoereikend zijn komt de toekenning van maatwerkvoorzieningen aan de orde. Hieronder geven we weer waar deze ondersteuning uit kan bestaan.

3.4.1 Eigen kracht en sociaal netwerk

Het inzetten van eigen kracht gaat niet bij alle inwoners vanzelf. Sommige mensen beschikken niet over een goed netwerk of weten niet hoe zij hun netwerk kunnen benutten. Er zijn ook mensen die door het aanleren van vaardigheden activiteiten wel zelf aankunnen (zie 2.2.1). Om dit te faciliteren is er ondersteuning aanwezig, zoals maatjescontacten, de inzet van een netwerkcoach, huisbezoeken of een cursus om sociale vaardigheden te ontwikkelen.

Acties:

- realiseren ondersteuningsaanbod om inwoners te leren om hun eigen kracht en dat van hun sociaal netwerk te benutten

3.4.2 Algemene voorzieningen

Om zelfredzaamheid en participatie van inwoners te ondersteunen is het belangrijk dat inwoners gebruik kunnen maken van allerlei (gemaks-) diensten en gelegenheid hebben om elkaar te ontmoeten. Dit draagt ertoe bij dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. We kunnen hierbij denken aan een eetcafé, maaltijdservice, boodschappendienst, was- en strijkservice, ondersteuning bij financiële administratie, klusjesdiensten, een scootmobielpool, mantelzorgondersteuning, de inloop in het buurtplein, respijtzorg, dagbesteding voor ouderen of mensen met psychische problemen, een sport-of beweeggroep. Dit zijn algemene voorzieningen: laagdrempelig en voor iedereen (of de groep waarvoor ze bedoeld zijn) toegankelijk, soms met een lichte toegangstoets. De voorzieningen kunnen worden aangeboden door verschillende partijen zoals vrijwilligersorganisaties, welzijns- en zorgorganisaties, bedrijven of een samenwerkingsverband tussen verschillende partijen. We willen stimuleren dat er in Nieuwegein een aanbod aan algemene voorzieningen is op het gebied van diensten in en om huis, ontmoeting en mantelzorgondersteuning dat aansluit bij de behoeften van inwoners. Voor het gebruik van algemene voorzieningen kan een bedrag gevraagd worden aan de inwoner die hier gebruik van maakt. We zoeken naar mogelijkheden voor inwoners met een laag inkomen of ze een korting kunnen krijgen op de kosten van sommige algemene voorzieningen.

Acties:

- stimuleren dat er in Nieuwegein een aanbod van algemene voorzieningen is op het gebied van diensten in en om het huis, ontmoeting, mantelzorgondersteuning, dat aansluit bij de behoefte van inwoners en betaalbaar is

3.4.3 Maatwerkvoorzieningen

Maatwerkvoorzieningen komen in beeld als de eigen kracht, het sociale netwerk en algemene voorzieningen onvoldoende een passende oplossing bieden. Het gaat hierbij om extramurale begeleiding (zowel individueel als in groep, plus het vervoer), kortdurend verblijf, begeleiding bij ADL (persoonlijke verzorging), beschermd wonen (langdurige intramurale GGZ excl. behandeling), vervoersmiddelen (zoals scootmobiel en rolstoelen) en woningaanpassingen. Deze voorzieningen zijn afgestemd op de persoonlijke kenmerken en situatie van de inwoner. Er moet een aanvraag voor ingediend worden, waarover we als gemeente een besluit nemen. In de verordening werken we uit hoe de aanvraag en toekenning plaats vindt, aan welke kwaliteitseisen de voorzieningen moeten voldoen, onder welke voorwaarden de maatwerkvoorzieningen met een pgb worden ingekocht (zie 3.4.3.1) en de eigen bijdrage die we hiervoor gaan vragen.(zie 3.4.3.2). We vinden het belangrijk dat inwoners keuzevrijheid hebben bij het kiezen voor een aanbieder van een maatwerkvoorziening. Voor ondersteuning in natura contracteren wij zo mogelijk meerdere aanbieders. Hierbij zetten we in principe in op de doelmatigste, goedkoopste

en dichtstbijzijnde (qua afstand) oplossingen. De huishoudelijke hulp is nu een maatwerkvoorziening. We gaan verkennen of dit (deels) een algemene voorziening kan worden.

Acties:

- realiseren van maatwerkvoorzieningen die aansluiten bij de behoefte van inwoners en betaalbaar zijn
- uitwerken toegang tot en kwaliteit van maatwerkvoorzieningen in verordening en beleidsregels voor 2015

3.4.3.1 Persoonsgebonden budget

3.4.3.1.1 Voorwaarden pgb

De Wmo (2015) geeft aan dat een maatwerkvoorziening door middel van een pgb ingekocht kan worden als de aanvrager voldoet aan een aantal voorwaarden. Het pgb is een geldbedrag dat een inwoner ontvangt om zelf ondersteuning mee in te kopen. Als gemeente gaan we de aanvrager informeren over de rechten en plichten van het pgb en gaan we na of de keuze voor een pgb een bewuste is. We verwachten een persoonlijk plan van de aanvrager, waarin aangegeven is wat hij met de ondersteuning wil realiseren en hoe de ondersteuning met een pgb georganiseerd gaat worden. De budgethouder verklaart door ondertekening van het plan dat het pgb uitgegeven wordt voor de ondersteuning die in het persoonlijk plan omschreven staat. Er kan ondersteuning geboden worden bij het maken van dit persoonlijke plan. De controle op kwaliteit ligt primair bij de budgethouder

3.4.3.1.1 Hoogte pgb

We maken een differentiatie in de hoogte van het pgb en hanteren verschillende tarieven voor verschillende vormen van ondersteuning en typen hulpverleners. Het uitgangspunt is dat de kosten van het pgb niet hoger zijn dan de kosten van een maatwerkvoorziening in natura. Alleen bij bepaalde vormen van ondersteuning willen we het mogelijk maken dat het pgb gebruikt wordt voor de inzet van iemand uit het sociale netwerk van de aanvrager, bijvoorbeeld ondersteuning die niet goed planbaar is, 24-uurs-ondersteuning, ondersteuning die buiten kantoortijden of op verschillende locaties gegeven wordt. Dit werken we verder uit in de verordening en nadere regels.

3.4.3.1.1 Betaling pgb

De Wmo (2015) geeft aan dat de Sociale Verzekeringsbank het pgb namens de gemeente rechtstreeks aan de hulpverlener uitbetaalt. De pgb-houder ontvangt het budget dus niet meer op de eigen rekening. Voor de inwoner met een pgb betekent dit een vermindering van administratieve lasten, terwijl wel de regie op de inhoud van de ondersteuning gehouden wordt. Dit zogenoemde 'trekkingsrecht' betekent voor de gemeente een vereenvoudiging van het verantwoordingsproces, inzicht in de pgb bestedingen door maandelijkse overzichten, het voorkomen van onrechtmatige bestedingen en het verminderen van het financieel risico omdat het niet bestede pgb retour wordt gestort. Als blijkt dat een inwoner onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt herzien we of trekken we het pgb in.

Doel:

Inwoners kunnen onder voorwaarden een pgb inzetten voor de inkoop van maatwerkvoorzieningen.

Acties:

- uitwerken voorwaarden, hoogte en betaling pgb's in verordening en nadere regels voor 2015 .
- beheren en uitbetalen van pgb's onderbrengen bij de Sociale Verzekerings Bank (SVB) voor 2015

3.4.3.2 Eigen bijdrage

Gemeenten krijgen in de Wmo (2015) de mogelijkheid om eigen bijdragen te vragen voor maatwerkvoorzieningen. In het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning (Algemene Maatregel van Bestuur) stelt de rijksoverheid een maximum aan de hoogte van de eigen bijdragen. De hoogte van de eigen bijdrage is namelijk afhankelijk van het inkomen en het vermogen. Hierbij mag de eigen bijdrage de kosten van een maatwerkvoorziening niet overstijgen. We onderschrijven het principe dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen. We willen de financiële kracht van inwoners benutten en gaan, net zoals onder de huidige Wmo het geval is, een eigen bijdrage te vragen voor maatwerkvoorzieningen. De Wmo (2015) stelt, dat het CAK voor gemeenten de eigen bijdragen voor betrokkenen berekent en int, net zoals nu het geval is. We gaan dit beleggen bij het CAK.

Doel:

Inwoners betalen een eigen bijdrage, afhankelijk van de hoogte van het inkomen en vermogen, voor maatwerkvoorzieningen met inachtneming van het wettelijke kader.

Acties:

- uitwerken voorwaarden, hoogte, berekening en inning eigen bijdragen maatwerkvoorzieningen in verordening en nadere regels voor 2015
- berekenen en innen van eigen bijdragen onderbrengen bij het CAK

voor 2015

3.4.3.3 Maatwerkvoorziening inkomensondersteuning

Chronisch zieken en gehandicapten kunnen ter compensatie van hogere zorgkosten als gevolg van een chronische ziekte of handicap op grond van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de regeling Compensatie eigen risico (CER) in aanmerking komen voor verschillende landelijke inkomensondersteunende regelingen. Deze regelingen functioneren echter niet goed: tussen de regelingen bestaat overlap, de criteria voor toekenning zijn twijfelachtig en de doelgroepen worden onvoldoende bereikt. Daarom heeft de Tweede Kamer in januari 2014 een wetsvoorstel tot afschaffing van de Wtcg en CER aangenomen. Nadat het wetsvoorstel ook is aangenomen in de Eerste Kamer, treedt de wet in werking met terugwerkende kracht tot 1 januari 2014.

Ter vervanging van deze bestaande regelingen, krijgen gemeenten de bevoegdheid om een nieuwe compensatieregeling te organiseren voor chronisch zieken en gehandicapten. Gemeenten hebben de vrijheid om zelf te bepalen hoe zij dit willen en kunnen inrichten. Het effect van de afschaffing van de bestaande regelingen is voor mensen die een beroep doen op deze regeling in 2014 nog niet of slechts in beperkte mate merkbaar, omdat niet alle regelingen tegelijkertijd worden afgeschaft en het laatste uitkeringsmoment van de algemene tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten in het najaar van 2014 plaatsvindt. Wij verkennen in 2014 hoe wij de maatwerkvoorziening voor inkomensondersteuning invulling willen geven en nemen dit op in een verordening en nadere regels voor 2015.

Doel:

Inwoners die hoge kosten voor ondersteuning betalen als gevolg van hun chronische ziekte of beperking bieden we inkomensondersteuning op maat.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• opnemen maatwerkvoorziening inkomensondersteuning in verordening en nadere regels voor 2015 |
|---|

3.4.4 Overgangsregime

We willen de transitie van inwoners met een AWBZ-indicatie naar de Wmo zorgvuldig laten plaats vinden. In de Wmo (2015) is hiervoor het overgangsregime opgenomen. Vanaf 1 januari 2015 nemen gemeenten de taken van het zorgkantoor over voor de inwoners die met een AWBZ-indicatie naar de Wmo gaan. Inwoners met een AWBZ-indicatie die op 1 januari 2015 ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen behouden gedurende een jaar de rechten die zijn verbonden aan het indicatiebesluit (tenzij de

indicatie eerder afloopt).¹⁴ Dit betekent dat de betrokkene een vergelijkbaar aanbod krijgt. Dit betekent niet per definitie dat de ondersteuning door dezelfde aanbieder geleverd wordt. Het overgangsrecht geldt ook voor inwoners met een pgb. We kunnen in overleg met de betrokkene afspraken maken over een vervangend Wmo-ondersteuningsarrangement gedurende de overgangperiode. Voorwaarde is dat de persoon daarmee instemt.

Doel:

Zorgvuldige transitie van inwoners die ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen naar de Wmo (2015) met inachtneming van het overgangsrecht.

Acties:

- starten gesprek/onderzoek met betrokkenen over overgang naar nieuwe Wmo na ontvangst van de overdracht van cliëntgegevens uit de AWBZ (vanaf 1 juli 2014) ; voor 1 november 2014 alle betrokkenen informeren
- informeren alle betrokkenen over ondersteuningsaanbod voor 1 november 2014
- contracteren aanbieders voor ondersteuningsaanbod (2015) voor 1 oktober 2014
- uitwerken maatwerkvoorzieningen in verordening en beleidsregels voor 2015

3.4.5 Transformatie

We vinden het belangrijk om samen met partners en inwoners aan een nieuwe invulling van ondersteuningsarrangementen te werken. Dit doen we onder andere in de vorm van de coproductie welzijns- en zorgarrangementen. De behoeften van ouderen, inwoners met een verstandelijke beperking, inwoners met psychische problemen en inwoners met een licht verstandelijke beperking zijn in kaart gebracht. Op basis hiervan ontwikkelen we samen met (maatschappelijke) organisaties welzijns- en zorgarrangementen. De uitkomsten van de coproducties geven input voor de inkoop van het ondersteuningsaanbod voor 2015. We willen stimuleren dat in 2014

¹⁴ Uitzonderingen op het overgangsrecht van 1 jaar:

- voor klanten die per 1 januari 2015 een indicatie hebben voor beschermd wonen houdt in dat zij gebruik kunnen blijven maken van beschermd wonen gedurende een nog vast te stellen termijn, maar tenminste voor een periode van 5 jaar of voor de resterende duur van die indicatie (indien de indicatie voor een kortere termijn geldt).
- klanten met een lage zzp die per 1 januari 2015 deze niet verzilveren in verblijf, maar gebruik maken van extramurale zorg vallen onder de overgangsregeling van de Wet langdurige zorg. Zij krijgen 1 jaar de tijd om een keuze te maken tussen intramurale zorg of ondersteuning vanuit de Wmo.

minimaal 4 pilots plaats vinden waarin organisaties in samenwerking met elkaar en cliënten op een innovatie wijze vorm geven aan een welzijns- en zorgarrangement.¹⁵

Acties:

- vertalen uitkomsten coproducties welzijns- en zorgarrangementen in programma van eisen voor de inkoop
- stimuleren van uitvoering van minimaal 4 pilots welzijns- en zorgarrangementen in 2014

3.4.6 Contractering

Voor de contractering van het ondersteuningsaanbod bekijken we per activiteit welke contracteringsvorm het meest passend is. Hierbij kan zowel gekozen worden voor subsidie of een privaatrechtelijke overeenkomst. We gaan uit van zogenaamde 'ademende contracten'. Dit betekent dat de contracten niet helemaal dichtgetimmerd zijn, maar dat er ruimte is om met elkaar te leren en in de komende jaren tot nieuwe werkwijzen te komen.

Acties:

- bekijken welke contracteringsvorm bij welk aanbod het meest passend is: een subsidie of privaatrechtelijke overeenkomst

3.4.6.1 Sociale wijkteams en algemene voorzieningen

Een andere manier van werken vraagt om een andere manier van organiseren. Wij stellen voor om sociale wijkteams te vormen en om deze samen met algemene voorzieningen onder te brengen in één lokale organisatie voor welzijn en zorg. Het onderbrengen in één organisatie zorgt er voor dat er geen bedrijfsmatige belemmeringen zijn om de drie bewegingen in de ondersteuning van inwoners mogelijk te maken: van formeel naar informeel, van individueel naar collectief, van curatie naar preventie. De algemene voorzieningen en de sociale wijkteams hebben

¹⁵ De uitgangspunten die we bij innovatie hanteren zijn: vergroten zelfredzaamheid en participatie, behoeftegericht (ondersteuning op maat), gebiedsgericht (ondersteuning zo dicht mogelijk bij de leefomgeving van de inwoner), integraal (samenwerking tussen vrijwilligers-, welzijns- en zorgorganisaties), inzet eigen kracht en sociaal netwerk staat centraal, substitutie van formele door informele ondersteuning, verschuiving van individueel naar collectief aanbod verschuiving van de tweede naar de eerste en nulde lijn, werkwijze professionals is integraal (1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur) en supportgericht (niet overnemen maar aanleren) en een efficiënter gebruik van locaties.

een primaire functie om aanwezig te zijn voor inwoners die er gebruik van moeten maken. Inwoners die binnen komen worden gestimuleerd om zoveel mogelijk op eigen kracht en door middel van het eigen netwerk te doen. In de financiering wordt geen productiedrang ingebouwd: 'zoveel mogelijk inwoners binnen halen en houden'. De financiering wordt gebaseerd op aanwezigheid: sommig aanbod moet er gewoon zijn, onafhankelijk van de omvang van de vraag.

Acties:

- onderbrengen van sociale wijkteams en algemene voorzieningen op het gebied van welzijn en zorg in één organisatie

3.4.6.2 Maatwerkvoorzieningen

Bij de contractering van ondersteuningsaanbod voor 2015 staat een zorgvuldige transitie van inwoners met ondersteuning vanuit de AWBZ naar de Wmo centraal. In het kader van het overgangsrecht gaan we ervan uit dat de huidige aanbieders voor 2015 gecontracteerd worden. Hierbij is het essentieel dat aanbieders volgens de gestelde uitgangspunten en binnen de financiële kaders willen gaan leveren (zie 3.4.5). In de contracten besteden we naast continuering van het huidige ondersteuningsaanbod aandacht aan het realiseren van innovatieve werkwijzen. Kwaliteitsbewaking vindt plaats aan de hand van de afgesproken eisen en contractbeheer. Vanaf 2016 verleggen we de aandacht naar meerjarige relaties en samenwerking met aanbieders, waarbij de prestaties steeds meer centraal komen te staan. Voor de huishoudelijke hulp onderzoeken we hoe we deze effectief en efficiënt kunnen organiseren binnen de budgetkorting die het rijk geeft. Huishoudelijke hulp is er voor inwoners die het echt nodig hebben. We willen stimuleren dat er een betrouwbare bemiddelingsorganisatie in Nieuwegein is, waarbij inwoners zelf hun huishoudelijke hulp kunnen regelen en inkopen. We willen onderzoeken of huishoudelijke hulp een algemene voorziening kan worden in plaats van een maatwerkvoorziening. De Wmo-hulpmiddelen, waaronder de scootmobiel en rolstoelen vallen, zijn in 2014 aanbesteed. Hierbij zijn afspraken met de leverancier gemaakt over het opzetten van algemene voorzieningen (scootmobielpools), stimuleren particuliere verkoop van Wmo-hulpmiddelen en het vorm geven aan de signaalfunctie in de Brede Toegang.

Acties:

Awbz-transitie:

- contracteren maatwerkvoorzieningen voor 2015 bij hoofdzakelijk bestaande aanbieders, naast continuering huidig aanbod is er aandacht voor innovatieve werkwijzen en leveren binnen beschikbaar budget
- contracteren maatwerkvoorzieningen vanaf 2016 met aandacht voor meerjarige relatie en samenwerking met aanbieders, innovatieve werkwijzen en leveren binnen beschikbaar budget

Huishoudelijke hulp

- realiseren (algemene) voorziening huishoudelijke hulp binnen beschikbaar

budget

3.4.6.3 Schaalniveau: lokaal, regionaal, bovenregionaal

We willen de ondersteuning zo dicht mogelijk bij de inwoner organiseren. We gaan in samenwerking met de gemeenten uit regio Lekstroom in kaart brengen welke ondersteuning op welk schaalniveau we willen gaan organiseren. Een dagbesteding, eetcafé of klussendienst kunnen bijvoorbeeld op wijkniveau georganiseerd zijn terwijl ondersteuning voor mensen met een zintuigelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel op (boven) regionaal niveau plaats vindt. Op basis van het overzicht bepalen we wat we lokaal, regionaal of bovenregionaal niveau gaan inkopen. Factoren die hierbij een rol spelen zijn bijvoorbeeld de grootte van de groep betrokkenen, de verwevenheid die het aanbod met de wijk heeft, het type ondersteuning (bereikbaarheid, frequentie, expertise) en de schaal waarop de aanbieders georganiseerd zijn.

Acties:

- bepalen schaalniveau (lokaal, regionaal, bovenregionaal) waarop we maatwerkvoorzieningen gaan contracteren

3.4.6.4 Contractbeheer

Bij de contractering van het aanbod aan ondersteuning maken we afspraken op het gebied van kwaliteit, prestaties en kosten. We willen actief vorm (blijven) gaan geven aan het contractbeheer om de relatie te onderhouden, het naleven van afspraken te volgen en ontwikkeling van nieuwe vormen van ondersteuning en werkwijzen te bespreken.

Acties:

- continueren en versterken actief contractbeheer

3.4.7 Zorg en Overlast

Er zijn inwoners die die zelf niet om hulp vragen, maar die door hun gedrag of problemen, zorgen oproepen bij hun omgeving of overlast geven. Bij het Meldpunt Zorg en Overlast kunnen inwoners, vrijwilligers en professionals dit melden. Het meldpunt beoordeelt de melding en koppelt deze aan de meest passende organisatie, die de inzet van passende hulpverlening voor de aangemelde persoon coördineert.

Ook geeft het meldpunt informatie en advies aan melders, zodat deze in staat zijn om zelf actie te ondernemen. Het doel is om mensen te ondersteunen bij het verbeteren van hun kwaliteit van leven en het terugdringen en voorkomen van overlast.

De gemeente Nieuwegein neemt samen met 12 regiogemeenten en centrumgemeente Utrecht deel aan dit meldpunt. Deelnemende organisaties zijn : Altrecht, Careyn, GGDrU, Kwintes, MEE, Politie Nederland, SBWU, Victas en Vitras. In de komende jaren onderzoeken de deelnemende partijen welke functies van het huidige meldpunt door het lokale veld kunnen worden uitgevoerd. Dit in samenhang met de ontwikkeling van de sociale wijkteams, de Brede Toegang en andere bestaande aanpakken, zoals het CMPG-team (Complexe Multi-Probleem-Gezinnen) en aanpak woonoverlast.

Doel:

Meldingen van inwoners, vrijwilligers en professionals over mensen die zorg oproepen of overlast geven een passende opvolging geven, zodat mensen ondersteund worden bij het verbeteren van hun kwaliteit van leven en overlast wordt teruggedrongen en voorkomen.

Acties:

- vanuit de Brede Toegang is samenwerking en afstemming met het Meldpunt Zorg en Overlast
- in samenhang met de ontwikkeling van de Brede Toegang onderzoeken welke taken van het regionale meldpunt zorg en overlast door het lokale veld uitgevoerd kunnen worden
- op elkaar afstemmen verschillende aanpakken op het gebied van zorg en overlast (zoals sociale wijkteams, Complexe Multi-Probleem-Gezinnen, aanpak woonoverlast)

3.5 In de wijk zijn passende oplossingen op het gebied van welzijn, zorg en wonen

We willen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen woning, te midden van hun eigen netwerk kunnen blijven wonen. Dit brengt een andere behoefte met zich mee ten aanzien van de vraag naar woningen, voorzieningen en de openbare ruimte. We willen voldoende geschikte woningen realiseren om in te kunnen spelen op de vraag van de vergrijzing, de extramuralisering van de zorg en de AWBZ-transitie. We gaan fysieke aanpassingen van woningen stimuleren om te zorgen dat deze ook geschikt zijn voor mensen die zorg ontvangen of hulpmiddelen nodig hebben. We bekijken of er voldoende aanbod is van woonvormen voor ouderen en mensen met een beperking al dan niet in combinatie met een zorgaanbod. Het is belangrijk dat er voldoende geschikte accommodaties beschikbaar zijn voor een wijkgerichte dagbesteding en het kunnen bieden van een zorgaanbod. Ook speelt zorgtechnologie

een steeds belangrijkere rol om de zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen, waardoor mensen langer en veiliger thuis kunnen blijven wonen.

Daarnaast is er aandacht om de openbare ruimte geschikter te maken voor mensen die minder mobiel zijn (zie ook 3.6.1). Hierdoor kunnen mensen met behulp van rollator of scootmobiel bijvoorbeeld zelf boodschappen doen, deel nemen aan activiteiten en bij elkaar op bezoek gaan. Daarnaast willen we dat mensen met ondersteuningsvragen laagdrempelig terecht kunnen in hun eigen buurt, waar vrijwilligers en professionals beschikbaar zijn. Dit zijn bijvoorbeeld de gezondheidscentra en buurtpleinen. Hier komen wijkservicepunten waar ook de sociale wijkteams spreekuur gaan houden (zie ook 3.1.1.2)

Doel:

Inwoners kunnen op hun eigen manier zo lang mogelijk in hun eigen wijk wonen, te midden van hun netwerk en vertrouwde voorzieningen.

Acties:

- ontwikkelen van een toekomstvisie 2014 – 2018 wonen en zorg.
- maken van een uitvoeringsprogramma wonen en zorg.
- uitvoeren pilots met de woningcorporaties ten behoeve van het geschikt maken van woningen voor mensen met een beperking en het leveren van zorg aan huis.
- uitvoeren van minimaal één experiment met een marktpartij/ondernemer op het gebied van wonen en zorg, bij voorkeur op het gebied van verzorgd wonen
- stimuleren huiseigenaren via informatie tot tijdige aanpassingen aan hun woning bij veranderende omstandigheden.
- uitvoeren project Betere Buurten waarmee we zowel de fysieke als sociale omgeving willen verbeteren
- als partner aan de Incubeter deelnemen, waarin verschillende partijen tot innovaties op het gebied van zorg en techniek willen komen

3.6 Openbare ruimte en voorzieningen zijn toegankelijk voor alle inwoners

3.6.1 Openbare ruimte

In Nieuwegein wonen inwoners die beperkingen hebben. Uitgangspunt is dat ook deze inwoners gebruik kunnen maken van de openbare ruimten, zoals wandel, fietspaden en andere wegen. Blinden en slechtzienden moeten met gebruik van hulpmiddelen (geleide lijnen) zich zelfstandig kunnen bewegen in het maatschappelijke verkeer. Dit

geldt ook voor mensen met een rolstoel, scootmobiel en rollator. Hiervoor dient de openbare ruimte toegankelijk te zijn. Nog steeds ervaren mensen hier obstakels en belemmeringen. Daarom willen we de eisen ten aanzien van toegankelijkheid en veiligheid ten behoeve van mensen met een beperking deel uit laten maken van plannen voor de inrichting en herstructurering van de openbare ruimte. We onderzoeken of de eisen voor toegankelijkheid kunnen worden opgenomen in het handboek Stedelijk Tapijt. We gaan een investeringsplan maken om te bekijken welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd kunnen worden met welk budget. Hierover zal in een later stadium besluitvorming plaats vinden. Daarnaast gaan we verder werken aan veilige en toegankelijke loop- en fietsroutes en het bevorderen van de verkeersveiligheid.

Doelen:

Inwoners met een beperking zijn in staat om zonder belemmeringen gebruik te maken van de openbare ruimte.

Acties

- eisen ten aanzien van toegankelijkheid gaan onderdeel uit maken van plannen voor inrichting en herstructurering van de openbare ruimte.
- onderzoeken of eisen voor toegankelijkheid in het handboek Stedelijk Tapijt kunnen worden opgenomen en hiervoor een investeringsplan maken.

3.6.2 Vervoer

De meeste mensen kunnen zich verplaatsen met eigen vervoer (auto, fiets) of gebruik maken van het Openbaar Vervoer (bus en tram). Echter, inwoners met een beperking kunnen hun vervoer niet altijd organiseren met hun omgeving. Voor deze inwoners zijn er aanvullende vervoermogelijkheden. In Nieuwegein kunnen deze groepen gebruik maken van vervoer dat wordt georganiseerd door zorgorganisaties en de gemeente, die dit vervoer deels bekostigen vanuit hun eigen budgetten en eigen bijdragen. De gemeente financiert deels de regio taxi, het leerlingenvervoer en het AWBZ-vervoer naar dagbestedingsprojecten. De toename van het aantal kwetsbare mensen dat thuis woont, zorgt voor een verschuiving van de kosten naar de gemeente. De gemeente wil echter voorkomen dat een onevenredig deel van de budgetten voor Awbz, Jeugdzorg, Participatiewet en Leerlingen(vervoer) opgaan aan reizen in plaats van aan de activiteiten. We onderzoeken daarom of het vervoer op lokaal en regionaal (Lekstroom en BRU) niveau met behoud van kwaliteit zodanig efficiënt kan worden georganiseerd, dat het voor alle partijen betaalbaar blijft. We nemen daarbij alle relevante aspecten mee, zoals de kenmerken van de doelgroepen, de inzetbaarheid van vervoersmiddelen, personeel en vrijwilligers, de locaties van de activiteiten, de starttijden van deze activiteiten en de 'bundelingsvarianten'.

Doel:

Borgen dat de gemeente blijvend kwalitatief goed vervoer voor kwetsbare doelgroepen kan organiseren.

Acties:

- onderzoeken of bundeling van doelgroepenvervoer plaats kan vinden om het vervoer voor mensen met een beperking efficiënter te organiseren met behoud van kwaliteit.

4 Participatie

Mensen die meedoen voelen zich gelukkiger, gezonder en meer betrokken bij hun omgeving. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het hebben van een baan, vrijwilligerswerk, deelname aan activiteiten in de wijk of het hebben van sociale contacten. Elke inwoner heeft zijn eigen unieke mogelijkheden, kwaliteiten en talenten om in te zetten. Centraal staat wat iemand kan in plaats van niet kan. Dit betekent dat inwoners met een beperking of problemen ook actief participeren in de samenleving. Inwoners voelen zich betrokken bij elkaar en ondersteunen elkaar als dat nodig is. Hiervoor is de inzet van iedereen, zoals familie, burens, vrienden en vrijwilligers onmisbaar en van onschatbare maatschappelijke waarde. Als iemand langdurig en onbetaald voor iemand zorgt waarmee een emotionele band bestaat (zoals familie, burens, vrienden) dan is dit mantelzorg. Er is goede ondersteuning beschikbaar waardoor mantelzorgers hun taak aan kunnen, zoals lotgenotencontact of respijtzorg. Veel Nieuwegeiners kiezen ervoor om vrijwilligerswerk te doen. Dit omdat het leuk en nuttig is. Bij het bieden van ondersteuning hebben vrijwilligers en professionals een gelijkwaardige positie. De informele en formele ondersteuning is goed op elkaar afgestemd. In Nieuwegein maken vrijwilligers, professionals, maatschappelijke organisaties, bedrijven en gemeente gezamenlijk beleid, omdat dit leidt tot een positief maatschappelijke effect.

4.1 Inwoners participeren actief in de samenleving, dit geldt ook voor mensen met een beperking of problemen

4.1.1 Versterken vrijwilligerswerk

In Nieuwegein doen veel inwoners vrijwilligerswerk: 46% van de bevolking. Dit gebeurt op verschillende terreinen zoals bij sportverenigingen, cultuurgroepen, bewonersplatforms, in de zorg, het kerkenwerk, milieu en natuur, sociaal cultureel werk. Dit kan in georganiseerd verband (zoals bijvoorbeeld sportverenigingen of het Rode Kruis) of vrijwillig activiteiten verrichten vanuit een welzijnsorganisatie. Daarnaast zijn er ook inwoners die een buurtfeest of barbecue organiseren, de straat schoonhouden, actief zijn op de school van hun kinderen in hun buurt hand- en spandiensten verlenen of inwoners die vanuit hun bedrijf de mogelijkheid krijgen om zich vrijwillige in te zetten. Met vrijwilligerswerk of vrijwillige inzet bedoelen we hier alle werkzaamheden die een waardevolle bijdrage aan de samenleving leveren. Het gaat hier zowel om georganiseerd vrijwilligerswerk als tijdelijke en spontane vrijwillige inzet. Het is belangrijk dat mensen kunnen meedoen in een omgeving, waarin ze zich prettig voelen, zingeving ervaren en de regie zelf in handen hebben.

We willen graag dat Nieuwegeiners vrijwilligerswerk doen. Dit is belangrijk voor een krachtige samenleving. De maatschappelijke ontwikkelingen vragen een grote rol van vrijwilligers bij het ondersteunen van inwoners. Tegelijkertijd realiseren we ons dat het wel vrijwilligerswerk is, met al zijn (on-)mogelijkheden. We gaan samen met vrijwilligersorganisaties een uitvoeringsplan maken om het vrijwilligerswerk te versterken. Hiertoe richten we een overleg op. We willen stimuleren dat het steunpunt vrijwilligerswerk en het Netwerk vrijwilligers in de zorg intensiever met elkaar gaan samenwerken om de rol van makelaar (om inwoners naar vrijwilligerswerk toe leiden) te verstevigen. Dit ook in afstemming met het Steunpunt Mantelzorg. Nieuwegein heeft het project Maatschappelijke stages voor leerlingen in het voortgezet onderwijs. Hiervoor valt vanaf 2015 het rijksbudget weg. De gemeente wil de makelaarsfunctie tussen leerlingen en vrijwilligersorganisaties blijven faciliteren. We vinden het van belang om inwoners te (blijven) inspireren en verleiden om vrijwilligerswerk te doen. Hiervoor organiseren we de komende tijd nieuwe acties. We onderzoeken de mogelijkheden voor nieuwe vormen van vrijwilligerswerk die matchen met de veranderende behoeften uit de samenleving. Ook willen we onze waardering uitspreken voor de vrijwillige inzet, bijvoorbeeld via plaatselijke nieuwsbladen en andere media en deelname aan de landelijke NL-Doet dagen. Van vrijwilligersorganisaties verwachten wij dat zij innovatief inspelen op de behoefte van potentiële Nieuwegeinse vrijwilligers en de veranderende vraag om ondersteuning uit de samenleving. Waar nodig versterken organisaties elkaar door samen te werken.

Doel:

Inwoners doen aan vrijwilligerswerk of zetten zich vrijwillig in

Acties:

- in samenwerking met vrijwilligersorganisaties maken van een uitvoeringsplan om het vrijwilligerswerk in de zorg te versterken
- versteviging makelaarsrol steunpunten om vrijwilligers toe te leiden naar vrijwilligerswerk
- stimuleren dat vrijwilligersorganisaties innovatief inspelen op de behoefte van (potentiele) vrijwilligers en veranderende vraag om ondersteuning uit de samenleving

4.1.2 Meedoen in de wijk

De nieuwe Wmo en de Participatiewet passen in een ontwikkeling waarbij de gemeenten een steeds grotere rol krijgen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Op het snijvlak van deze twee nieuwe wetten willen we voor inwoners met een beperking de mogelijkheden uit breiden, zodat het mogelijk wordt dat deze inwoners kunnen werken met enige ondersteuning dan wel participeren

via arbeidsmatige dagbesteding of vrijwilligerswerk.¹⁶ In de huidige begeleiding wordt vaak gewerkt met homogene groepen: mensen hebben dezelfde beperking. De beperking is hier leidend en niet het individu met zijn voorkeuren en mogelijkheden. Voor bepaalde vormen van begeleiding of op bepaalde momenten van de week is er wel specifieke zorg expertise nodig. Bij een aantal zorgorganisaties worden inwoners met een beperking al ingezet voor klussen. Deze inzet komt vaak ten goede aan de eigen organisatie en is vaak intern gericht (binnen het eigen gebouw). Er zijn ook zorgorganisaties die al een verbinding hebben gemaakt met de wijk, een voorbeeld is de inzet van cliënten van de SBWU in de dierenweide in de wijk Galecop. Voor inwoners met een beperking willen we deze vormen van participatie in de wijk uitbreiden vanuit de gedachte 'iedereen hoort erbij en doet mee'. Uiteindelijk is het de bedoeling dat deze mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen doen.

Doel: Inwoners met een beperking doen mee in de wijk

Acties:

- ontwikkelen van mogelijkheden voor inwoners met een beperking voor werken met enige ondersteuning of arbeidsmatige dagbesteding en vrijwilligerswerk in de wijk
- creëren van vrijwilligersplekken voor inwoners met een beperking (in 2014 minimaal 10, vanaf 2015 een zo groot mogelijke groep)

4.2 Vrijwilligers (-organisaties) zijn toegerust om een bijdrage te leveren aan de ondersteuning van inwoners

Als gemeente ondersteunen en faciliteren we het vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet. In Nieuwegein is er het Steunpunt voor vrijwilligerswerk, het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ), een vrijwilligers academie voor scholing en training, een vacaturebank om vraag en aanbod bij elkaar te brengen en goede verzekering voor vrijwilligers. We willen het bovengenoemde steunpunt en netwerk stimuleren om hun positie te verbeteren en te vernieuwen zodat zij effectief kunnen inspelen op de behoefte van (potentiele) Nieuwegeinse vrijwilligers in de relatie tot nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen. Hierin is een grote rol voor vrijwilligers weggelegd in het geven van ondersteuning aan inwoners. Dit kan door nieuwe programma's te ontwikkelen. Een voorbeeld is het laten verrichten van preventief huisbezoek door vrijwilligers bij ouderen en mensen met een beperking die vanuit signalen uit de Brede Toegang zijn aangedragen. Ook is het belangrijk om de competenties van vrijwilligers te bevorderen

¹⁶ Aan het werken met ondersteuning kunnen inwoners deelnemen die voorheen in aanmerking zouden komen voor de Wet sociale werkvoorziening (Wsw wordt afgeschaft) en inwoners die nu gebruik maken van de arbeidsmatige dagbesteding.

op het gebied van bijvoorbeeld het signaleren van eenzaamheid en het versterken van eigen kracht van inwoners.

Doel:

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij het geven van ondersteuning aan inwoners in de veranderende samenleving

- Stroomlijnen en optimaliseren van de positie van het steunpunt en het netwerk vrijwilligers zodat zij effectiever en effectiever de ondersteuning aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties kunnen geven

4.3 Vrijwilligers en professionals stemmen de ondersteuning goed op elkaar af en hebben een gelijkwaardige positie

Ondersteuning van inwoners gebeurt door zowel informele als formele netwerken en organisaties. We gaan er vanuit dat door het faciliteren van informele inwonersondersteuning het beroep op formele inwonersondersteuning kan worden beperkt. Hiervoor is een goede afstemming tussen de formele en informele ondersteuning en is een gelijkwaardige positie van beide partijen belangrijk. Dit betekent dat formele hulpverleners oog hebben voor informele hulpverleners, zoals mantelzorgers en vrijwilligers. We willen realiseren dat informele ondersteuning aan inwoners vroegtijdig wordt ingezet alvorens formele ondersteuning in beeld komt. Bij de wijkservicepunten en de sociale wijkteams moet er voldoende informatie zijn over de inzetbaarheid van het informele ondersteuningsaanbod. Ook vinden wij belangrijk dat het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg zich versterkt zodat zij een goede partij zijn bij het organiseren van het ondersteuningsaanbod in Nieuwegein. Zij gaan deelnemen aan overlegvormen met welzijns- en zorgorganisaties die formele ondersteuning bieden om samen werkzaamheden op te pakken. Alle vrijwilligers en de professionals in de Brede Toegang zijn op de hoogte van de mogelijkheden voor ondersteuning door vrijwilligers.

Doel:

Vrijwilligers(-organisaties) leveren in samenwerking met professionele organisaties ondersteuning aan inwoners

Acties:

- versterken positie Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ) om in samenwerking met ander welzijns- en zorgorganisaties op elkaar afgestemde ondersteuning te bieden
- verbinden vrijwilligers aan sociale wijkteams en wijkservicepunten
- opnemen ondersteuningsaanbod van vrijwilligers in de sociale kaart

4.4 **Mantelzorgers kunnen hun zorgtaken aan**

Niet alle Nieuwegeiners kunnen op eigen kracht meedoen. Denk aan jongeren met fysieke beperkingen, inwoners met psychiatrische problematiek of mensen met dementie. Vaak krijgen zij jarenlang ondersteuning en zorg van naaste familieleden of vrienden, de zogenaamde mantelzorgers. Vrijwilligerswerk doen is een bewuste keuze, maar mantelzorg geven overkomt je. Mantelzorgers doen dit omdat ze een emotionele, persoonlijke band hebben met degene die zorg nodig heeft. Dit kan soms zwaar zijn, terwijl je de zorg niet zomaar kan beëindigen. De gemeente Nieuwegein vindt de inzet van mantelzorgers van onschatbare waarde. We willen voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken. Daarom faciliteren we de mantelzorgondersteuning. Hierbij gaat het om informatie en advies, emotionele en educatieve ondersteuning en attenderen van mantelzorgers op (informele) respijtzorg. Respijtzorg is het tijdelijk opvangen van zorgafhankelijke mensen, zodat de mantelzorger er even tussenuit kan. We gaan onderzoeken of een respijthuis of logeerhotel ook in Nieuwegein kan worden opgezet. We zetten extra in op het aanbieden van een methodiek aan mantelzorgers om deze te leren gebruik te maken van hun netwerk. Jonge mantelzorgers en kwetsbare oudere mantelzorgers krijgen extra aandacht bij de ondersteuning. Als gemeente stellen we ons op het uitgangspunt dat kinderen onder de 18 jaar geen mantelzorgtaken hoeven uit te voeren. Dit betekent dat we kinderen niet actief vragen om mantelzorgtaken te verrichten buiten de gebruikelijke zorg. Het Steunpunt Mantelzorg willen we versterken en uitbreiden zodat zij de vraag om ondersteuning van mantelzorgers ook goed kunnen beantwoorden. Als gemeente verzorgen we een jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers (het mantelzorgcompliment).

Doel:

Mantelzorgers weten welke ondersteuning er is en maken hier naar behoefte gebruik van.

Acties:

- versterken en uitbreiden Steunpunt Mantelzorg
- versterken en uitbreiden respijtzorg en dagbesteding
- onderzoeken of een respijthuis of logeerhotel in Nieuwegein kan worden opgericht
- aanbieden netwerkondersteuning aan mantelzorgers
- extra aandacht geven aan ondersteuning van jonge mantelzorgers en kwetsbare oudere mantelzorgers
- verzorgen jaarlijkse blijk van waardering aan mantelzorgers

4.5 **Beleid komt gezamenlijk tot stand**

4.5.1 Participatie van inwoners

De kwaliteit van het beleid willen we verbeteren en maatschappelijke effecten vergroten door de participatie van inwoners in de beleidsvorming. Daarnaast geeft de Wmo aan dat gemeenten hun inwoners dienen te betrekken bij de beleidsvorming. Aan de wijze waarop mogen gemeenten zelf invulling geven. Wij gaan hierbij uit van maatwerk. Afhankelijk van het doel (zoals informeren, interactie en dialoog, coproductie, bewonersinitiatief) en de groep inwoners kiezen wij een passende vorm. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een (stads)gesprek, klankbordgroep, panels, interviews, sociale media, on-line-platforms of mogelijk maken van bewonersinitiatieven. De gemeente is in staat om door alle disciplines heen bewonersinitiatieven echt mogelijk te maken. Daarnaast participeren inwoners in de ontwikkeling van bijvoorbeeld de Brede Toegang, sociale kaart en pilot welzijns- en zorgarrangementen. Ook adviseert de Wmo-raad het college gevraagd en ongevraagd over het Wmo-beleid en de uitvoering daarvan. Hierdoor beïnvloedt de Wmo-raad de beleidsvorming. Het sociale domein wordt door de transities steeds groter. Dit betekent dat de Wmo-raad door de AWBZ-transitie en nieuwe werkwijzen met meer en andere groepen inwoners te maken krijgt. We vinden het waardevol als in de adviezen van de Wmo-raad het inwonersperspectief naar voren komt. Hieraan kan de samenstelling van de Wmo-raad en het leggen van contacten met de betreffende groepen bijdragen. We vinden het belangrijk dat de Wmo-raad bestaat uit inwoners van Nieuwegein. Het gaat dan om een evenwichtige samenstelling van inwoners die ervaringsdeskundig zijn, een bepaalde cliëntengroep kunnen vertegenwoordigen en experts/deskundigen die niet professioneel gebonden zijn. Dit betekent niet werkzaam zijn bij een organisatie die een financiële relatie heeft met de gemeente. Met betrokkenheid van de Wmo-raad willen we een nieuwe verordening maken die aansluit op de nieuwe ontwikkelingen in het sociaal domein.

Doel:

Kwaliteit en maatschappelijke effecten van beleid vergroten door participatie van inwoners

Acties:

- betrekken inwoners bij beleidsvorming door middel van maatwerk
- met de Wmo-raad in gesprek gaan over hoe zij de ervaringen, opvattingen en signalen van inwoners die direct te maken hebben met de maatschappelijke ondersteuning het beste kunnen inbrengen
- maken van een Wmo-raad verordening die aansluit bij de ontwikkelingen in het sociaal domein

4.5.2 Communicatie

De inwoner is steeds vaker initiatiefnemer in onze samenleving, waarin sociale netwerken en een steeds verdere digitalisering centraal staan. We gaan daarbij uit van interactie, tweerichtingsverkeer en dialoog. Die netwerken en meningsvorming oftewel de dialoog zien we fysiek, maar ook in social media zoals Facebook. Interactie maakt oplossingen rijker, zorgt voor draagvlak en maakt invoering eenvoudiger. Communicatie is een proces van betekenisgeving. Voor beleid geldt dat het begrijpelijk en uitlegbaar moet zijn. Om te bepalen wat er voor de verschillende beleidsthema's qua communicatie nodig is, hanteren we een stappenplan. We formuleren inhoudelijke beleidsdoelen en mijlpalen en maken een krachtenveldanalyse van actoren (wie zijn betrokken, welke rol spelen zij). Daarbij kijken we in elke fase welke actoren we in welke rol betrekken. De vraag ligt dan voor of actoren gaan meebepalen, meewerken, meedenken of meeweten. Dat bepaalt ook het in te zetten middel voor communicatie. De communicatiemiddelen per actor bundelen we in een overzichtelijke activiteitenkalender. Voor elke actor maken we een kernboodschap. Deze kernboodschap gaat uit van de behoeften van de actoren: wat denkt, voelt, vindt de actor, hoe geven we antwoord op hun vragen? De kernboodschap geeft antwoord op: wat (gaat er gebeuren, stellen we voor?), waarom (is dit nodig?) en hoe (gaan we het aanpakken?). De ingrediënten uit het stappenplan vatten we in een communicatieplan. Dat plan is niet dichtgetimmerd, maar bijstelbaar, moet kunnen inspelen op veranderingen om ons heen. Deze methodiek passen we toe voor de beleidsthema's: Brede Toegang, het overgangsregime en de contractering en ontwikkeling van ondersteuningsarrangementen. Daarnaast wil de gemeente goed inspelen op bewonersinitiatieven (zie hiervoor 5.5).

Doel:

Communicatief beleid

Acties:

- aan de hand van een krachtenveldanalyse van actoren, kernboodschap en kalender met communicatiemiddelen vormen we voor de relevante beleidsthema's een steeds bijstelbaar communicatieplan

4.5.1 Maatschappelijke agenda

De overheid en samenleving staan meer dan ooit in een 'horizontale verhouding'. De gemeente heeft niet meer de vanzelfsprekende positie om sociale problemen op te lossen. Inwoners en gemeente hebben elkaar nodig. De gemeente stelt weliswaar kaders voor de eigen inzet, maar zeker op tactisch (waar zetten we de middelen op in) en uitvoerend niveau pakken we vraagstukken samen met inwoners en (maatschappelijke) organisaties op. Om gezamenlijk te bespreken op welke vraagstukken we inzetten hebben we een maatschappelijke agenda opgesteld.¹⁷Vanaf

¹⁷ In 2011 heeft de gemeente in het kader van het programma Welzijn Nieuwe Stijl samen met inwoners, vrijwilligers en professionals onderzocht wat Nieuwegein nodig heeft om de maatschappelijke uitdagingen

2015 gaan we door middel van de Gezonde Wijkaanpak samen met inwoners en organisaties aan thema's van de maatschappelijke agenda werken.

Doel:

Inwoners, (maatschappelijke) organisaties en gemeente bepalen gezamenlijk de thema's op de maatschappelijke agenda

Acties:

- Werken aan de thema's van de maatschappelijke agenda door middel van de Gezonde Wijkaanpak

voor de komende jaren aan te kunnen. Hierbij zijn gezamenlijk de volgende thema's voor de maatschappelijke agenda geformuleerd:

1. Meedoen in de samenleving: de verwerving van sociale competenties, economische startkwalificaties, en gezamenlijke culturele waarden. Hoe gaan inwoners sneller gemeenschappelijke problemen oppakken?
2. Andere bewoners en andere verhoudingen: inspelen op vergrijzing, verschuivingen in gezondheid en sociaaleconomische status van de bevolking en een diversiteit aan culturen en leefstijlen. De trend, dat Nieuwegein ongezond is, tegengaan.
3. Nieuwe kwetsbaarheid en sociale netwerken: het faciliteren en stimuleren van informele steun en vrijwillige inzet en de verhouding tot professionele zorg en dienstverlening.
4. De buurt als kader van welzijn: de samenhang van veiligheid, leefbaarheid, gezondheid en sociale binding en identificatie.
5. Vanzelfsprekende locaties: publieke en private accommodaties en de openbare ruimte als bron voor welzijn.
6. Burgerschap: het benutten van het 'sociale kapitaal' van burgers, verenigingen en bedrijven.

Deze agenda vormt de paraplu voor de ontwikkelingen in het hele sociale domein, omdat het een basis geeft voor de veranderingen die in de sociale infrastructuur nodig zijn. Maatschappelijke vraagstukken zullen op een andere manier worden opgepakt met andere rollen voor inwoners, professionals, maatschappelijke organisaties, bedrijven en gemeente. Het accent komt meer te liggen op het zelf oplossend vermogen van de samenleving, waarbij de gemeente een meer voorwaardenscheppende rol heeft.

5 **Sociale Samenhang**

Nieuwegein is een stad waarin inwoners zich betrokken bij elkaar voelen, op een prettige manier met elkaar omgaan en zich thuis voelen in hun straat en wijk. Sterke sociale netwerken vormen hierbij de kern. We willen voorkomen dat inwoners zich eenzaam voelen. De woonomgeving is veilig, waardoor er bijvoorbeeld geen huiselijk geweld of misleiding van ouderen voorkomt. Inwoners leveren een bijdrage aan de leefbaarheid in hun wijk door buurtinitiatieven te ontplooien. Hierbij spelen de gemeente en maatschappelijke organisaties goed in op de initiatieven van inwoners. Er zijn vanzelfsprekende en aantrekkelijke plekken in de wijk waar inwoners elkaar ontmoeten, deel nemen aan activiteiten (zoals gezamenlijk eten) en terecht kunnen met hun vragen en verhaal.

5.1 sterke sociale netwerken

De sociale samenhang in een gemeente wordt bepaald door betekenisvolle contacten en de relaties die mensen met elkaar hebben: de netwerken. Sterke sociale netwerken hebben een positieve invloed op gezondheid en de kwaliteit van leven. Niet iedereen kan echter rekenen op een sterk persoonlijk netwerk van familie, vrienden, burens en kennissen. We willen de versterking van netwerken ondersteunen door bijvoorbeeld netwerk-coaching, maatjescontacten, begeleiding naar sociale activiteiten of vrijwilligerswerk. Hierbij is soms meer mogelijk als mensen in eerste instantie denken en wellicht kan het netwerk benut en uitgebreid worden met kleine stapjes. We hebben oog voor inwoners die het moeilijk vinden om hulp te vragen of hulp aan te bieden. Daarnaast is natuurlijk aandacht voor kwetsbare inwoners die in mindere mate een netwerk in kunnen schakelen omdat ze bijvoorbeeld moeite hebben met het onderhouden van contacten of gedragsproblemen hebben. Voor inwoners die het nodig hebben is er goede ondersteuning.

Naast persoonlijke netwerken zijn ook netwerken op buurt- en wijkniveau van belang. Door middel van bewonersinitiatieven ontstaan allerlei nieuwe sociale verbanden. Inwoners die elkaar voorheen niet kenden vinden elkaar door middel van het met elkaar werken aan een initiatief om de leefomgeving te verbeteren. We willen samen met (maatschappelijke) organisaties goed inspelen op deze initiatieven (zie 5.5). Ook wil de gemeente in haar contacten met inwoners bijdragen aan versterking van sociale netwerken. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de stadsgesprekken die de collegeleden met inwoners voeren.

Doel:

Inwoners ondersteunen elkaar en lossen problemen op door middel van hun sociale netwerk

Acties:

- ondersteunen inwoners om persoonlijke netwerk te benutten en uit te breiden
- inspelen op bewonersinitiatieven : faciliteren, stimuleren, coproduceren (zie 5.5)
- voeren van stadsgesprekken door het college

5.2 Inwoners zijn niet of minder eenzaam

In Nieuwegein is 46% van de volwassenen en 51% van de ouderen eenzaam. Bij eenzaamheid mist iemand betekenisvolle contacten en relaties. Oorzaken kunnen liggen in diverse factoren.¹⁸ Eenzaamheid kan een tijdelijk gevoel zijn: de meeste mensen hebben zich wel eens eenzaam gevoeld. Als deze gevoelens echter aanhouden, kunnen mensen vereenzamen. Dit heeft een negatieve invloed op zowel gezondheid en de kwaliteit van leven als zelfredzaamheid en participatie.¹⁹ Inwoners kunnen een groot sociaal netwerk hebben en zich toch eenzaam voelen. Inwoners zijn sociaal geïsoleerd als ze zich eenzaam voelen en een klein of geen sociaal netwerk hebben.

Een groot deel van de mensen die problematisch eenzaam is, valt niet op en vraagt niet zelf om hulp. Bewoners in de buurt en medewerkers van allerlei organisaties kunnen dit echter wel signaleren. Het kan gaan om de buurman, de thuiszorgmedewerker, de huismeester van de woningbouwcorporatie of de huisarts. We willen realiseren dat in de Brede Toegang vrijwilligers en professionals signalen van eenzaamheid kunnen herkennen en bespreekbaar maken. Ook gaan we de bewustwording onder inwoners stimuleren over wat zij zouden kunnen doen. We realiseren laagdrempelige meldpunten voor signalen, zoals de wijkservicepunten en sociale wijkteams.

Het sociale wijkteam richt zich op de vraag achter de vraag en kijkt hierbij ook naar in hoeverre eenzaamheid een rol speelt. Het sociale wijkteam werkt outreachend als de situatie daar om vraagt. De aanpak van eenzaamheid is maatwerk, waarbij de behoeften en achtergrond van de betrokkene cruciaal zijn.²⁰ Voorbeelden van

¹⁸ Oorzaken bijvoorbeeld zijn gebrek aan sociale vaardigheden, psychische problemen, slecht ter been zijn of onvoldoende geld om sociale activiteiten te ondernemen. Naast persoonlijk factoren kunnen veranderingen in het sociale netwerk zoals het overlijden van dierbaren of verhuizing kunnen ook van invloed zijn. Ook kan de inrichting van de samenleving bepalend zijn, zoals de woonomgeving en de toenemende individualisering.

¹⁹ Eenzaamheid hangt sterk samen met allerlei klachten zoals depressie, slaapproblemen, angststoornissen en hart en vaatziekten. Eenzame mensen hebben minder mogelijkheden om terug te vallen op het sociale netwerk en trekken zich vaak langzaam terug uit sociale verbanden.

²⁰ Als betrokkene bijvoorbeeld een sterke behoefte heeft aan sociale contacten en voldoende sociale competenties heeft kunnen relatief korte trajecten ingezet worden die mensen in staat stellen weer regie over

ondersteuning zijn: netwerkondersteuning, hulp bij rouwverwerking, ondersteuning bij mantelzorg, lotgenotengroepen, maatjesprojecten, begeleiding naar sociale activiteiten, begeleiding naar vrijwilligerswerk, huisbezoek, internetcommunity. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij het geven van ondersteuning. Ook kunnen inwoners met klachten als eenzaamheid en depressie door middel van het welzijnsrecept geholpen worden met cursussen, (vrijwilligers) activiteiten en ondersteuning. Hiertoe werken de eerste-lijn en welzijn samen. We stimuleren een verdere uitrol van dit project over heel Nieuwegein. Binnen de Gezonde Wijkaanpak gaan we samen met inwoners en maatschappelijke organisaties bepalen in welke wijken de aanpak van eenzaamheid prioriteit krijgt. Ook een woonomgeving met mogelijkheden om anderen te ontmoeten draagt bij aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid, zoals de Buurtpleinen.

We willen in samenwerking met onze (maatschappelijke) organisaties onderzoeken of we een integrale aanpak van het bestrijden van eenzaamheid kunnen ontwikkelen waarbinnen de hierboven genoemde aspecten een plaats krijgen.

Doel:

Het zoveel mogelijk voorkomen en bestrijden van eenzaamheid.

Acties:

- herkennen en bespreekbaar maken signalen van eenzaamheid door vrijwilligers en professionals in de Brede Toegang
- stimuleren bewustwording bij inwoners over hun rol bij signalering eenzaamheid
- bieden van maatwerkoplossing passend bij de behoefte inwoner
- stimuleren verdere uitrol Welzijn op Recept
- via de Gezonde Wijkaanpak bekijken in welke wijken de aanpak van eenzaamheid prioriteit krijgt.
- onderzoeken of we in samenwerking met onze (maatschappelijke) partners tot een integrale aanpak voor eenzaamheid kunnen realiseren

5.3 Inwoners wonen in een veilige omgeving

5.3.1 Huiselijk geweld

Huiselijk geweld is de meest omvangrijke vorm van geweld in onze samenleving. Kenmerk is dat plegers en slachtoffers een nauwe band met elkaar hebben. Het omvat

het eigen leven te nemen en het sociale netwerk te onderhouden. Als de betrokkene deze behoefte niet heeft en beperkte sociale vaardigheden heeft dan richten de interventies zich op het vergroten van zelfredzaamheid, verwachtingen bijstellen of leren omgaan met gevoelens van eenzaamheid

fysiek, seksueel en psychisch geweld. Alle gemeenten hebben op grond van de Wmo (2015) de taak om beleid te voeren ter bestrijding van huiselijk geweld. Voorkomen, signaleren en toe leiden zijn taken van alle gemeenten. De interventies zijn gedeeltelijk op lokaal niveau georganiseerd en gedeeltelijk via centrumgemeente Utrecht. Zo heeft Utrecht de taak om vrouwenopvang en het Steunpunt Huiselijk Geweld voor het centrumgemeentegebied (incl. Nieuwegein) te organiseren. Daarnaast bekostigt centrumgemeente Utrecht de proces coördinatie en crisisinterventie bij huisverboden.

Alle gemeenten hebben te maken met grote veranderingen op het terrein van huiselijk geweld en kindermishandeling :

- Vanaf 1 juli 2013 zijn organisaties in zes sectoren verplicht om over een meldcode te beschikken. Het gaat om de sectoren gezondheidszorg, jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning, onderwijs, kinderopvang en justitie. Onderzoek heeft aangetoond dat professionals vaak niet weten wat ze moeten doen bij signalen van geweld in huiselijke kring. Een meldcode kan hierbij helpen. Een meldcode bevat een stappenplan dat duidelijk maakt aan professionals hoe om te gaan met signalen van geweld in huiselijke kring.
- Het huidige stelsel vrouwenopvang wordt vernieuwd en verbeterd. Gemeenten nemen vanaf 2015 gezamenlijk de volle verantwoordelijkheid voor de aanpak van geweld in huiselijke kring (preventie, opvang & bescherming, herstel en nazorg). Sterker dan in het verleden zal daarbij samenhang worden aangebracht tussen beleid inzake huiselijk geweld enerzijds en kindermishandeling anderzijds. Een regioaanpak voor geweld in huiselijke kring zorgt er voor dat de essentiële onderdelen stevig zijn verankerd in het beleid van alle gemeenten. De centrumgemeenten spelen hierin een coördinerende rol.
- Het kabinet heeft het voornemen dat per 1 januari 2015 gemeenten verantwoordelijk worden voor het realiseren en in stand houden van een Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK). De Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK's) en de Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG's) worden samengevoegd tot één organisatie.

Op dit moment vallen de Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG's) onder de verantwoordelijkheid van de centrumgemeenten voor vrouwenopvang. De Advies en Meldpunten Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMK's) zijn onderdeel nu nog onder Bureaus Jeugdzorg en vallen onder de verantwoordelijkheid van de provincies. De gemeenten zullen het Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling bovenlokaal gaan organiseren. Deze bundeling van het Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK)en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) is nodig zodat inwoners en professionals weten waar ze terecht kunnen bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast is de samenvoeging van het Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK)en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) bedoeld om een integrale aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld te bevorderen.

Doel:

Het zoveel mogelijk voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.

Acties:

- ontwikkelen van een sluitende en integrale aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling die zich richt op zowel preventie als bestrijding van huiselijk geweld, dit gebeurt in samenwerking met centrumgemeente Utrecht, de andere regiogemeenten en relevante partners in de keten zorg en veiligheid
- in samenspraak met centrumgemeente Utrecht komen tot een goede regiovisie en aansluitend daarop tot een passende samenvoeging van het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling en Steunpunt Huiselijk Geweld
- bevorderen kennis over en gebruik van de meldcode huiselijk geweld in de sociale wijkteams en andere professionals in de Brede Toegang, maar ook bij de hierboven genoemde instellingen
- invulling geven aan de toezichhoudende en handhavende rol op het terrein van naleving van de meldcode.

5.4 Aantrekkelijke plekken voor ontmoeting en gezamenlijke activiteiten in de wijk

Het is belangrijk voor het versterken van de sociale samenhang in de wijk dat er aantrekkelijke plekken zijn waar inwoners elkaar (toevallig) kunnen ontmoeten en gezamenlijke activiteiten kunnen ondernemen. Succesvolle plekken onderscheiden door een aantal aspecten. Ze worden gebruikt door verschillende (groepen) inwoners (multifunctioneel), zijn voor iedereen toegankelijk, worden als veilig ervaren en roepen een positief gevoel op dat zorgt voor binding met de buurt en bewoners. Inmiddels zijn er 3 Buurtpleinen in Nieuwegein gerealiseerd. In een Buurtplein kunnen meerdere functies bijeen komen, zoals welzijn, ontmoeting, eerstelijnsgezondheidszorg, bibliotheek, sociaal restaurant en horeca. We willen in totaal 5 Buurtpleinen in Nieuwegein realiseren: in elke woonservicezone een. De welzijnsorganisatie doet het beheer van de Buurtpleinen. Daarnaast zijn er andere initiatieven. In de wijk Fokkesteeg is het voormalige buurthuis het Dok omgevormd tot een plek waar cliënten van de Stichting Beschermd Wonen Utrecht hun dagbesteding doen door het runnen van het buurthuis. Het wijkplatform in Vreeswijk heeft het initiatief genomen om het buurthuis op het Fort te gaan beheren en het open te stellen voor activiteiten van buurtbewoners. Het is belangrijk dat de gemeente door alle disciplines heen in staat is om bovengenoemde bewonersinitiatieven echt mogelijk te maken. Daarnaast ontmoeten onze inwoners elkaar (al) op andere plekken omdat dat voor hun de plaatsen zijn waar ze logisch naar toe gaan en elkaar tegenkomen, bijvoorbeeld in winkels en cafés. We willen gaan zorgen dat professionals en vrijwilligers meer dan tot nu toe gebruik gaan maken van die andere locaties om in contact te treden met inwoners. We gaan toewerken naar een netwerk van ontmoetingslocaties waarvan de beheerders elkaar snel weten te vinden om signalen door te geven en te zorgen dat de locaties over en weer meerwaarde bieden ten behoeve van inwoners (bijvoorbeeld met betrekking tot signalering, informatie, activiteiten).

Doel:

Inwoners zijn in de gelegenheid om elkaar te ontmoeten en gezamenlijk activiteiten te ondernemen

Acties:

- in elke woonservicezone realiseren we een Buurtplein waarvan de volgende functies deel uit kunnen maken: welzijn, ontmoeting, eerstelijnsgezondheidszorg, bibliotheek en sociaal restaurant
- faciliteren, stimuleren van bewonersinitiatieven die locaties willen beheren waar ontmoeting en gezamenlijke activiteiten plaats vinden
- samen met professionals in de wijken brengen we ontmoetingsplekken in beeld en treden we met eigenaren/ beheerders in contact om tot een netwerk van ontmoetingslocaties te komen

5.5 Inwoners ontplooiën initiatieven in de buurt en gemeente en organisaties spelen hier goed op in

5.5.1 Maatwerk

De mogelijkheden van de inwoner met haar eigen kracht en sociale netwerk zijn startpunt bij de vraagstelling en bij de oplossing. Dit gaat niet alleen op voor individuele vragen, maar ook waar het gaat om initiatieven van inwoners in de stad. In Nieuwegein zijn er diverse voorbeelden van bewonersinitiatieven zoals het buurthuis in Vreeswijk dat wordt beheerd door buurtbewoners, de Dierenweide in Galecop en in Jutphaas Wijkersloot dat draait door samenwerking tussen bewoners, SBWU en gemeente, het trimstraatje in Galecop of het project om kinderen samen te laten spelen in Nijpels onder begeleiding van ouders met ondersteuning van de welzijnsorganisatie. Inwoners nemen het initiatief om de situatie in hun buurt te verbeteren en daar willen we als gemeente samen met maatschappelijke organisaties op inspelen. Hiervoor is maatwerk vereist.

5.5.2 Rol gemeente en maatschappelijke organisaties

Als gemeente willen we in staat zijn om door alle disciplines heen bewonersinitiatieven mogelijk te maken. Dit vraagt om maatwerk, waarbij we als gemeente bewonersinitiatieven faciliteren, stimuleren dan wel in coproductie oppakken. De inbreng van professionals richt zich bij het faciliteren op het mogelijk maken van het initiatief en het wegnemen van belemmeringen. Voorbeelden zijn het wegnemen van belemmerende regels, procedures, routines en bieden van erkenning, kennis of soms

een subsidie. In een coproductie werken de inwoners, maatschappelijke organisaties en gemeente in een project direct en intensief samen. Bij het stimuleren van initiatieven spelen professionals een belangrijke rol in het aanjagen en (tijdelijk) draaiend houden van initiatieven, waarbij inwoners worden aangemoedigd en toegerust om hun eigen kracht te benutten. We willen dat professionals en de gehele gemeentelijke organisatie ruimte en de flexibiliteit hebben om in te kunnen spelen op de verscheidenheid aan bewonersinitiatieven. Vanuit de gemeente richten de wijkmanagers en sociaal programmeurs zich nu specifiek op bewonersinitiatieven. Zij kunnen een bemiddelende rol spelen tussen bewoners en gemeente om initiatieven eenvoudiger te laten plaats vinden. Daarnaast geeft de gemeente financiële waarderingen voor de opstart van initiatieven, vermindert vergunningen, geeft bijvoorbeeld materieel voor opschoonacties en ondersteunt door middel van personele inzet. Een van de pijlers waar de welzijnsorganisatie zich op richt is het geven van ondersteuning bij initiatieven van inwoners. Dit willen we continueren en versterken.

Doel:

Het plaats vinden van bewonersinitiatieven.

Acties:

- bieden van maatwerk bij inspelen op bewonersinitiatieven: faciliteren, stimuleren dan wel coproduceren
- creëren van flexibiliteit en ruimte om in te spelen op bewonersinitiatieven door professionals, vanuit gemeentelijke organisatie en vanuit het beleid
- continueren en versterken van bewonersondersteuning bij bewonersinitiatieven door de welzijnsorganisatie

6 Effectieve en efficiënte ondersteuning

Als een inwoner ondersteuning nodig heeft om zelfredzaam te zijn en te participeren vinden we samen passende oplossingen. De effectiviteit en efficiëntie van deze ondersteuning staat hierbij voorop. Dit betekent dat de ondersteuning zo licht als mogelijk en zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner plaats vindt. Problemen worden in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd, opgepakt en opgelost.

Om dit te realiseren zijn de volgende randvoorwaarden aanwezig: wijkgerichte samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionals; de werkwijze van de professional is afgestemd op de soort vraag²¹ ; een verschuiving van: formele naar informele ondersteuning, individuele naar collectieve oplossingen, specialistische naar generalistische zorg, curatie naar preventie; welzijn voorkomt zorg²²; samenwerking met regiogemeenten ('lokaal waar mogelijk, regionaal waar nodig'), aanbieders, zorgverzekeraars en zorgkantoren. Aan de sturingsrol die de gemeente heeft moet invulling gegeven worden. Er vindt horizontale verantwoording over resultaten en inwonerservaringen met maatschappelijke ondersteuning plaats en de gemeente is verantwoordelijk voor monitoren en bewaken kwaliteit van ondersteuning.

De oplossingen zijn financieel duurzaam, waarbij de beschikbare middelen die de gemeente van het rijk krijgt in principe het kader vormen. Het kan zijn dat er incidenteel middelen nodig zijn om te voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen. Hiermee waarborgen we dat voor inwoners die het echt nodig hebben nu en in de toekomst passende ondersteuning beschikbaar is.

6.1 Zo licht mogelijke ondersteuning zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner

We stellen de inwoner centraal in de omgeving waarin zij/hij leeft, woont, werkt, naar school gaat en vrije tijd besteed. Dit betekent dat we de ondersteuning zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner laten plaats vinden en in samenhang vorm

²¹ Bij eenvoudige vragen gaat het om de inzet van snelle basisdiensten; bij mensen die niet zelfstandig hun problemen op kunnen lossen volgt activerende ondersteuning; '1 voordeur 1 plan, 1 regisseur' volgt bij meervoudige problematiek; bij crisis en gezondheidsrisico's is er een crisisaanpak.

²² Welzijn voorkomt zorg: door meer te investeren in welzijn voorkom je zorg

geven. We stimuleren oplossingen die de eigen kracht stimuleren (zelf doen of ontwikkelen, sociaal netwerk aanspreken of vrijwillige inzet aanboren) alvorens terecht te komen bij professionele oplossingen. De gemeente voert regie op de integrale ondersteuning binnen het sociale domein. Dit gaan we bijvoorbeeld terugzien in de gebiedsgerichte samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionals, de organisatie van de Brede Toegang en de vorm van ondersteuningsarrangementen.²³

Doel:

De leefwereld van de inwoner staat centraal bij het vinden van passende oplossingen

Actie:

- regie voeren op integrale dienstverlening binnen het sociale domein

6.2 Zo vroeg mogelijk signaleren, oppakken en oplossen problemen

Inwoners, vrijwilligers en professionals pakken signalen op. Er zijn steeds meer kwetsbare mensen die langer zelfstandig thuis blijven wonen. Daarom is het van belang dat we mogelijke problemen in een vroeg stadium signaleren en oppakken en zorgen voor een adequate oplossing. Hierbij wachten we niet tot iemand zich met een probleem meldt. Vrijwilligers en professionals, maar ook de nabije omgeving merkt vaak al vrij vroeg dat er iets niet klopt. Inwoners, vrijwilligers en professionals moeten hun signaal ergens neer kunnen leggen en betrokken zijn bij de opvolging. Dit kan bijvoorbeeld bij een wijkservicepunt of sociaal wijkteam. Er worden in de Brede Toegang duidelijke afspraken gemaakt over wie wat doet. Signalering gebeurt in principe niet achter iemands rug om, maar samen met degene waar het over gaat. Snel signaleren en doorgeleiden willen we voorkomen dat problemen erger worden en inwoners een beroep moeten doen op zwaardere ondersteuning.

Doel:

Inwoners krijgen tijdig passende ondersteuning, zodat verergering van problemen kan worden voorkomen

Acties:

- signalering en snelle opvolging inbedden in de werkwijze van vrijwilligers en professionals in de Brede Toegang
- uitbreiden van signaleringsnetwerk en afspraken hier over maken met betrokken organisaties

²³ Het streven is om in 2017 een integrale Brede Toegang te hebben voor de Wmo, Jeugdhulp en aanhaking van de Participatiewet voor bepaalde doelgroepen.

6.3 Gebiedsgerichte (keten-) samenwerking tussen betrokkenen, vrijwilligers, professionals

We willen maatwerk leveren in de ondersteuning van Nieuwegeiners. Hiertoe sturen we op gebiedsgericht samenwerken tussen bewoners, vrijwilligers en professionals. De schaal van werken wordt hierbij bepaald door de schaal die de oplossing van een vraagstuk nodig heeft: huishouden, straat, buurt, wijk, gemeente of regio. De vragen variëren dus de samenwerkingsverbanden ook. Op deze wijze is het mogelijk om oplossingen te vinden die zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner staan. We spreken het vermogen van mensen aan om zelf te komen tot oplossingen en daar voor hun netwerken in te zetten. Naast het oplossen en voorkomen van individuele problemen gaat het hierbij ook om maatschappelijke problemen. We willen lokale gemeenschappen in de buurt en wijk versterken en stevigere positie waardoor zij bewonersinitiatieven ontplooiën, een signalerende en adviserende rol vervullen en meedoen aan interactieve beleidsvorming. Hiertoe gaan we wijkgericht samenwerken aan de hand van de Gezonde Wijkaanpak. Gemeentelijke en maatschappelijke organisaties gaan zich hierop in stellen met andere rollen, werkwijzen en competenties.

Doel:

Passende oplossingen die zo dicht mogelijk bij de leefwereld van inwoners liggen

- gebiedsgericht samenwerken tussen bewoners, vrijwilligers en professionals waarbij de schaal van werken bepaald wordt door de schaal van de oplossing dat een vraagstuk nodig heeft (huishouden, straat, buurt, wijk, gemeente of regio)
- samenwerken aan de hand van de Gezonde Wijkaanpak door inwoners, (maatschappelijke) organisaties en gemeente

6.4 Werkwijze professional is afgestemd op de soort vraag (complexiteit)

6.4.1 Complexiteit van de vraag

We willen maatwerk leveren in de ondersteuning van Nieuwegeiners. Hierbij kijken we per situatie wat mensen en hun netwerk zelf kunnen en wat aanvullend nodig is voor een passende oplossing. We houden hierbij rekening met de complexiteit van de vraag. Dit houdt in dat:

- Nieuwegeiners die goed zelfredzaam zijn, maar (tijdelijk) hulp nodig hebben vanwege een enkelvoudig probleem, kunnen rekenen op snelle dienstverlening die zo min mogelijk tijd en gedoe kost. Geen vraagverheldering.
- Nieuwegeiners met een complexere hulpvraag kunnen rekenen op de beschikbaarheid van sociale wijkteams. Zij zijn goed in vraagverheldering en

kunnen eerste hulp verlenen om problemen deels op te lossen of niet groter te laten worden. Zij geleiden door naar vrijwilligers of professionals die voor een afgesproken periode ondersteunen. Er wordt gewerkt met 1 plan per huishouden om te zorgen dat vrijwilligers en professionals niet langs elkaar heen werken. Voor de betreffende inwoners komt er 1 aanspreekpunt die de regie heeft over de inzet van de anderen maar zoveel mogelijk heeft de betreffende inwoner zelf de regie.

- Nieuwegeiners met verschillende problemen waar zij zelf niet meer uit komen, kunnen rekenen op de inzet van een team toegewijde professionals. Deze hebben doorzettingsmacht om te regelen dat vrijwilligers en professionals die ondersteunen, samen werken aan een samenhangende oplossing voor de problemen ook als de regels van de eigen organisatie dat in de weg lijken te staan.
- Nieuwegeiners waarbij ook een veiligheidsvraag speelt, de regie door de gemeente wordt overgepakt. Dan wordt drang en dwang toegepast. Daartoe wordt de CMPG (Complexe-Multi-Probleem Gezinnen)-aanpak doorontwikkeld.

Doel:

Passende oplossingen die zo dicht mogelijk bij de leefwereld van inwoners liggen

- het type vraag (eenvoudig-complex) bepaalt de werkwijze van professionals en vrijwilligers

6.4.2 Competenties medewerkers gemeente

Het is belangrijk dat medewerkers van de gemeente, van uitvoerende medewerker, projectleider, beleidsadviseur tot managers, de competentie hebben om maatwerk te kunnen leveren en om in te schatten welke gemeentelijke rol gevraagd wordt in een specifieke situatie. Het gaat dan zowel om situaties waarin het om de vraag of behoefte van een inwoner gaat als om situaties waar het de behoefte of gedrag van een groep inwoners (bijvoorbeeld een straat) betreft. De manier waarop we inwoners willen aanspreken, is mede afhankelijk van hun leef- en burgerschapstijl. Dit vraagt van ons om een transformatie. De coördinatie binnen de gemeentelijke organisatie moet goed zijn, zodat we snel kunnen schakelen tussen operationele, tactische of strategische betrokkenheid en de rol die we hebben. Het mandaat beleggen we zo laag mogelijk in de organisatie. Hierbij moet het voor verantwoordelijken elders in de organisaties wel snel zichtbaar zijn welke beslissingen zijn genomen, zonder dat dit veel extra registratiewerkzaamheden met zich meebrengt.

We gaan met inwoners, (maatschappelijke) organisaties samenwerken zowel op lokaal als regionaal niveau. Dat vraagt van de medewerkers competenties zoals: faciliteren, ondernemingszin, lef, onderhandelingsvaardigheid, overzicht hebben en kunnen schakelen en verbindingen leggen tussen verschillende actoren en situaties. Communicatie en samenspel wordt meer en meer een integraal onderdeel van ieders werken. De boodschap, waarin Nieuwegeiners elkaar ondersteunen om problemen op

te lossen en kansen te grijpen, worden door medewerkers uitgedragen in woord en (voorbeeld-) gedrag. Hiermee willen we bijdragen aan de gewenste cultuuromslag in de gemeente. Het bewandelen van deze weg gaat gepaard met ontwikkelingen die anders verlopen dan gepland en dingen die niet meteen goed gaan. Dit is onlosmakelijk verbonden met dit proces dat we samen met bewoners, vrijwilligers en professionals doorlopen.

Doel:

Medewerkers van de gemeente hebben de competenties om maatwerk te kunnen leveren en te bepalen welke rol in een bepaalde situatie gevraagd wordt.

Acties:

- actualiseren van de gemeentelijke organisatievisie op wat de nieuwe taken en werkwijze vragen (maatwerk): verantwoordelijkheden, bevoegdheden en de organisatie daarvan.
- uitvoeren intern traject om de verandering van werkwijze in het gedrag te ondersteunen.

6.5 Verschuiving van: formele naar informele ondersteuning, individuele naar collectieve oplossingen, specialistische naar generalistische zorg, curatie naar preventie

We willen oplossingen bieden die zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de inwoner liggen. Hierbij gaan we de volgende verschuivingen realiseren:

- Van formeel naar informeel : meer inschakelen van het eigen netwerk en vrijwilligers
- Van individueel naar collectief : meer voorzieningen waar Nieuwegeiners samen gebruik van maken in plaats van alleen
- Van curatie naar preventie : zo vroeg mogelijk ondersteuning bieden en ingrijpen om erger te voorkomen, geen medicalisering van sociale problemen.

Deze verschuivingen komen onder andere terug in de werkwijze van vrijwilligers en professionals in de Brede Toegang en het te contracteren ondersteuningsaanbod.

Doel:

Passende oplossingen die zo dicht mogelijk bij de leefwereld van inwoners liggen met aandacht voor eigen kracht, preventie en collectief aanbod

- verschuivingen (formeel-informeel ; individueel-collectief ; curatie-preventie) tot uitdrukking laten komen in werkwijze van Brede Toegang en het te contracteren ondersteuningsaanbod

6.6 Welzijn voorkomt zorg

Door het versterken van het welzijn, kan het beroep op zorg door Nieuwegeiners afnemen. Het sociaal cultureel werk heeft in Nieuwegein een andere rol gekregen. (Welzijn Nieuwe Stijl) Het onderscheid tussen sociaal cultureel werk en opbouwwerk is verdwenen. Het welzijnswerk is persoonlijker en persoonsgerichter geworden. In plaats van algemene ontmoetingsactiviteiten richt het welzijnswerk zich meer op de volgende 3 pijlers:

- activerende ondersteuning van kwetsbare Nieuwegeiners (maatschappelijke zorg), dit is een vorm om kwetsbare inwoners te ondersteunen bij hun kwaliteit van leven
- het stimuleren van vrijwilligerswerk en bewonersondersteuning
- organiseren van activiteiten op het gebied van opvoeden en opgroeien. om zo de zorgconsumptie te verminderen.

Een mooi voorbeeld van welzijn voorkomt zorg is het project welzijn op recept.²⁴ Om aan de vraag uit de samenleving te kunnen voldoen is gebleken, ook uit vergelijking van cijfers met andere gemeenten (benchmark), dat in Nieuwegein niet op alle onderdelen van het welzijnswerk voldoende wordt ingezet. Dit betekent we meer inzetten op de volgende twee pijlers: opvoeden en opgroeien, ondersteunen bewoners en vrijwilligers. In het kader van de AWBZ-transitie is het belangrijk om de pijler maatschappelijke zorg te versterken.

Doel:

Versterken eigen kracht van inwoners met ondersteuning van het welzijnswerk waardoor de inzet van zorg niet (of minder) nodig is

Acties:

- extra investeren in de 3 pijlers van het welzijnswerk
- welzijnswerk richt zich op de 3 pijlers: activerende ondersteuning van kwetsbare inwoners (maatschappelijke zorg), ondersteunen van vrijwilligerwerk en bewonersinitiatieven, activiteiten op het gebied van

²⁴ Toelichting op Welzijn op Recept: Teveel welzijnsklachten, zoals slaapproblemen, piekeren en onduidbare pijnklachten belanden nu als medische klacht in de spreekkamer van de huisarts. Bij 'Welzijn op recept' worden welzijnsvragen door inwoners zelf beantwoord. De inwoner inventariseert samen met de welzijnscoach wat hij WEL kan doen. Op basis hiervan kan de betrokkene bijvoorbeeld vrijwilliger worden of zelf deel nemen aan een goede en aantrekkelijke welzijnsactiviteit. Bij gezondheidscentrum De Roerdomp betreft dat zeker één derde van alle consulten! Hoe helpen wij het welzijn van nog meer inwoners te versterken? Hoe zorgen we ervoor dat mensen zo lang mogelijk gebruik maken van hun eigen kracht? Kunnen we minder medisch oplossen en meer met verbetering van kwaliteit van leven? Veelal gaat het om gemis aan sociaal contact en aan zingeving. Dit wordt zichtbaar bij tegenslagen in het leven of bij toenemende sociale isolatie (eenzaamheidsproblematiek). Dit kan leiden tot herhaalbezoek aan de huisarts als dit niet direct in de kern wordt opgepakt. 'Welzijn op recept' blijkt een goede methode om welzijnsvragen te signaleren en van een pakkende aanpak te voorzien.

opvoeden en opgroeien

6.7 Samenwerking met regiogemeenten ` lokaal waar mogelijk, regionaal waar nodig

We sturen op regionale samenwerking als dit de kwaliteit van ondersteuning aan inwoners ten goede komt en daarnaast financiële voordelen heeft. Hierbij geldt: ` lokaal waar mogelijk, regionaal waar nodig'. Het afgelopen jaar is de samenwerking in de Lekstroom verder vormgegeven met de start van WIL, de regionale adviescommissie GGDrU en de gezamenlijke voorbereiding van de transities op basis van de samenwerkingsovereenkomst sociaal domein. We willen de samenwerking organisatorisch zo licht mogelijk vorm geven met zo min mogelijk extra overleg. Hierbij moet wel sturing gegeven kunnen worden door bestuurders die verantwoordelijkheid plichtig zijn aan de volksvertegenwoordiging. De vormgeving in de publiekrechtelijke sfeer heeft daarom de voorkeur boven een privaatrechtelijke oplossing. Het geeft gemeenteraden meer zeggenschap en controle op de uitoefening van de taken. Het uitgangspunt is dat we zoveel mogelijk binnen 1 gemeenschappelijke regeling gaan werken. Om de sturingsmogelijkheden voor de raad zo groot mogelijk te houden kan het een oplossing zijn om bestuurlijk voor integraliteit te kiezen maar de doelen en bijbehorende budgetten zoveel mogelijk organisatorisch toerekenbaar te laten zijn aan de verschillende gemeenten. Voor het jaar 2015 willen we kiezen voor de meest pragmatische vorm de privaatrechtelijke centrumgemeenteconstructie. Dit in verband met de tijd en capaciteit die nodig is voor de voorbereiding en de beschikbare opties. Daarnaast neemt de gemeente Nieuwegein deel aan een netwerk van tien Utrechtse gemeente rond de stad Utrecht: de U10.²⁵

Doel:

Het realiseren van onze lokale doelstellingen op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze.

Acties:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • continueren samenwerking in U10 en in Lekstroomverband |
|--|

²⁵ U10: dit zijn de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vianen, Woerden en Zeist. Economisch sterk, jong en slim, gevarieerd leefklimaat, verbindend en duurzaam, zijn de vijf krachten die kenmerken zijn voor de regio Utrecht. De tien gemeenten in de regio willen gezamenlijk die krachten koesteren, verder versterken en benutten. Het netwerk U10 gaat daarom op weg naar nieuwe vormen van samenwerking. Dat gebeurt op het gebied van economie, wonen en ruimtelijke ontwikkeling, bereikbaarheid en op het sociale domein.

- in gesprek gaan met de raad over het behouden van de sturings- en controle mogelijkheden binnen de context van regionale samenwerking

6.8 Samenwerking met zorgverzekeraars en zorgkantoren

Als de voorgestelde wetten in 2014 worden aangenomen dan zijn vanaf 2015 3 financieringsstromen in de ondersteuning en zorg van toepassing: Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Wlz (Wet Langdurige Zorg), Zvw (Zorgverzekeringswet). De Wlz vervangt vanaf 2015 de huidige AWBZ en wordt uitgevoerd door de Zorgkantoren. Het gaat om de zwaarste en langdurige zorg voor kwetsbare ouderen en mensen met een beperking in instellingen. De Zvw richt zich op de persoonlijke verzorging, verpleging, extramurale behandeling en geestelijke gezondheidszorg. Voor de inwoners is het belangrijk dat er goede afstemming plaats vindt tussen de ondersteuning en zorg die vanuit bovengenoemde verschillende financieringsbronnen komen. Om dit te garanderen moeten goede afspraken gemaakt worden tussen de gemeente, het zorgkantoor en de zorgverzekeraar. We willen actief samenwerken met zorgverzekeraars op het gebied van preventie, de substitutie van zorg naar welzijn en het organiseren van ondersteuning in de wijk. Samen met gemeenten in de regio verkennen we bij de zorgverzekeraars en zorgkantoren waar de mogelijkheden voor samenwerking liggen. Een aantal voorbeelden van thema's zijn: gezamenlijke investeren op preventie; inzet van de wijkverpleegkundige (gefinancierd door de zorgverzekeraar) in het sociale wijkteam; afstemming (met zorgkantoor en zorgverzekeraar) over raakvlakken zoals de persoonlijke verzorging of behandeling en wie voor de coördinatie van de zorg verantwoordelijk is.

Doel:

Samenhangend aanbod van zorg en ondersteuning en samenwerking in preventie en gezondheidsbevordering

Acties:

- afspraken maken met zorgverzekeraars en zorgkantoor over samenwerking

6.9 Sturingsmodel

In dit beleidskader is bij verschillende uitgangspunten de sturing aan de orde gekomen. Samengevat gaat het om de volgende hoofdpunten:

- Gemeente voert regie op integrale dienstverlening binnen het sociale domein
- Bewoners, (maatschappelijke) organisaties en gemeente werken gebiedsgericht samen, waarbij de schaal van werken bepaald wordt door de schaal van de oplossing dat een vraagstuk nodig heeft (huishouden, straat, buurt, wijk, gemeente of regio)

- Bewoners, (maatschappelijke) organisaties werken samen aan de hand van de Gezonde Wijkaanpak
- De werkwijze van vrijwilligers en professionals van (maatschappelijke) organisaties en gemeente wordt bepaald door het type vraag (eenvoudig of complex)
- Gemeente werkt samen met regiogemeenten in Lekstroom met als uitgangspunt 'lokaal waar mogelijk, regionaal waar nodig'.
- Gemeente en welzijnsorganisatie bieden maatwerk bij inspelen op bewonersinitiatieven: faciliteren, stimuleren dan wel coproduceren
- Gemeente bekijkt per ondersteuningsaanbod welke contracteringsvorm het meest passend is: een subsidie of privaatrechtelijke overeenkomst
- Gemeente stuurt op verschuiving van formeel naar informeel, individueel naar collectief, curatie naar preventie
- Gemeente stuurt op verantwoordingsinformatie van maatschappelijke partners waarbij de administratieve belasting zo minimaal mogelijk is
- Gemeente stuurt erop dat uitvoering van de Wmo in principe plaats vindt binnen de door het rijk beschikbaar gestelde middelen

6.10 (Horizontale) verantwoording over resultaten en ervaringen inwoners

6.10.1 Gemeente

Als gemeente hebben we een grote mate van beleidsvrijheid om invulling te geven aan de Wmo. Op basis van de behoeften van inwoners en lokale omstandigheden geven we het beleid vorm en voeren het uit. Door middel van een horizontale verantwoording leggen we jaarlijks verantwoording aan de inwoners af over het gevoerde beleid. In de programmabegroting 2015 doen we een voorstel over de wijze van verantwoording in het nieuwe sociale domein. Ook publiceren we jaarlijks de resultaten van een onderzoek naar de ervaringen van inwoners met maatschappelijke ondersteuning. Dit maakt ook onderdeel uit van onze verticale verantwoording naar het rijk toe.

Doel:

De gemeente verantwoordt zich naar inwoners toe over het gevoerde beleid

Acties:

- in de begroting voor 2015 doen we voorstellen voor de wijze van verantwoording in het sociale domein
- jaarlijks publiceren resultaten onderzoek met inwonerservaringen met maatschappelijke ondersteuning
- jaarlijks met de raad doeltreffendheid van subsidies evalueren

6.10.2 Maatschappelijke organisaties

De gemeente heeft subsidierelaties en raamovereenkomsten afgesloten met (maatschappelijke) partners. Bij de verantwoording over deze prestaties willen we een balans realiseren tussen de informatie die we als gemeente nodig hebben en de administratieve belasting die dit van onze partners vraagt. Dit kan op basis van verantwoording over uitkomsten. We willen de registratiedruk voorkomen, die veel professionals nu bij de uitvoering van hun werkzaamheden ervaren. Zij moeten zich kunnen richten op de kern van hun activiteiten: het bieden van ondersteuning. De principes 'professional aan zet' en 'ruimte voor individueel maatwerk' vragen om 'loslaten', minder controle en andere manieren van verantwoording. Vanuit veranderende landelijke inzichten over governance willen we het gesprek aangaan met raden van toezicht van gesubsidieerde organisaties over de vraag of de geleverde inspanningen leiden tot verbeteringen voor Nieuwegeiners. De maatschappelijke agenda is hierbij leidend.

Doel:

Maatschappelijke organisaties verantwoorden zich naar de gemeente toe over de gemaakte afspraken

Acties:

- een balans vinden tussen de benodigde verantwoordingsinformatie en administratieve belasting die dit oplevert voor maatschappelijke partners
- ontwikkelen nieuwe manieren van verantwoording die aansluiten bij het uitgangspunt dat maatschappelijke organisaties maatwerk leveren
- in gesprek gaan met raden van toezicht van gesubsidieerde organisaties over het maatschappelijke effect van geleverde inspanningen
- in het kader van de maatschappelijke agenda samenwerken aan maatschappelijke opgaven met maatschappelijke partners via thematafels en netwerkbijeenkomsten (jaarlijks twee grote bijeenkomsten)

6.11 Monitoren en bewaken kwaliteit

6.11.1 Verantwoordelijkheid

De Wmo (2015) geeft gemeenten de verantwoordelijkheid voor kwaliteit, continuïteit en de uitvoering van ondersteuning en de handhaving en het toezicht daarop. We gaan hiertoe in de verordening kwaliteitseisen formuleren voor voorzieningen, waarbij we de eisen aan de deskundigheid van de in te zetten beroepskrachten meenemen. Ook

maken we afspraken met aanbieders over kwaliteit bij de contractering van het ondersteuningsaanbod. Clientervaringsonderzoeken maken hier onderdeel van uit. Op landelijk niveau is men bezig om kwaliteitsstandaarden te ontwikkelen. Ook heeft de aanbieder zelf een verantwoordelijkheid om ondersteuning van goede kwaliteit te leveren: verantwoorde zorg. De organisatie van de handhavende en toezichhoudende taak waar we als gemeente verantwoordelijk voor zijn willen we zoveel mogelijk in Lekstroomverband oppakken. Hierbij bekijken we hoe we hierin kunnen samenwerken met de rijksinspecties die bij het sociaal domein betrokken zijn. We willen voorkomen dat er dubbel of tegenstrijdig toezicht wordt gehouden.

Doel:

Het door de gemeente gecontracteerde aanbod aan ondersteuning is van goede kwaliteit

Acties:

- uitwerken van een verordening waarin kwaliteitseisen voor het ondersteuningsaanbod opgenomen worden
- afspraken maken over kwaliteit en clientervaringen bij contractering ondersteuningsaanbod
- organiseren handhaving en toezicht op kwaliteit in samenwerking met regio en rijksinspecties

6.11.2 Informatievoorziening en Monitoring

Om te kunnen sturen op de veranderingen die we willen bewerkstelligen is een adequate informatievoorziening en monitoring belangrijk.

Afname voorzieningen

Om de startsituatie in kaart te brengen is er een nul-meting uitgevoerd waardoor we een overzicht hebben van hoeveel verschillende voorzieningen er per huishouden geboden worden (bijvoorbeeld, algemeen maatschappelijk werk, uitkering, huishoudelijke hulp, scootmobiel, jeugdzorg, u-pas). Deze informatie hebben wij nodig om tot een integrale aanpak van problemen te komen. Ook kunnen we periodiek meten welke effecten onze inspanningen hebben op het gebruik van onze voorzieningen.

Effecten beleid

Om de effecten van ons ingezet beleid te toetsen gaan we prestatie-indicatoren benoemen die we volgen via een permanente online monitor. Het gaat dan bijvoorbeeld om de verschuiving van formele naar informele ondersteuning , de afname van algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen.

Informatievoorziening

Ter ondersteuning van uitvoerende medewerkers die met inwoners in de wijk werken (frontlijnsturing), gaan we gebruik maken van een registratiesysteem. Hierin kan een klantbeeld worden weergegeven, kunnen professionals van diverse organisaties op een systeem werken ten behoeve van een gezin en is het gezin zelf in staat is om het eigen dossier te beheren. In combinatie met gegevens uit de backoffice, waar de administratieve afhandeling van de aanvraag en toekenning van maatwerkvoorzieningen plaatsvindt, krijgen we managementinformatie over onder andere aantallen, doorlooptijden, resultaten en budget. Op het gebied van privacy denken we goed na over wie toegang heeft tot welke informatie en met welk doel. Hierbij is de regelgeving rondom privacy leidend.

Doel: Adequate informatie om goed en tijdig te kunnen (bij-) sturen om gewenste effecten te realiseren

Acties:

- volgen gebruik voorzieningen via vervolg op nul-meting
- ontwikkelen permanente online monitor om de effecten van de inzet van gemeente en professionals te kunnen volgen aan de hand van prestatie-indicatoren
- ontwikkelen gebruiksvriendelijk registratiesysteem ten behoeve van professionals die de inwoner ondersteunen en de betrokkene zelf

6.12 Financieel kader wordt in principe gevormd door de beschikbare rijksmiddelen

Budgetten

Gemeente Nieuwegein heeft op haar begroting budgetten gereserveerd voor de verschillende beleidsterreinen: Wmo (Welzijn)- Gezondheid. Het budget huishoudelijke hulp wordt vanaf 2015 gekort met 40%. Daarnaast ontvangt Nieuwegein in het kader van de AWBZ-transitie vanaf 2015 extra budget om de taken die uit de AWBZ worden overgeheveld naar de nieuwe WMO uit te kunnen voeren. Dit budget van het rijk is dan al gekort met 25 %.

	2015	2016	2017
bestaande budgetten: Wmo algemene voorzieningen; Gezondheid	3,6 mln	3,6 mln	3,6 mln
bestaande budgetten: Wmo bestaande maatwerkvoorzieningen	5,7 mln	5,7 mln	5,7 mln
nieuwe budgetten: Wmo nieuwe taken (AWBZ-transitie) *	9,3 mln	9,3 mln	9,3 mln

nieuwe budgetten: resultaat overleg decentralisatie zorg december 2013 **	pm	pm	pm
Totaal	18,6 mln	18,6 mln	18,6 mln

* De hoogte van de transitiebudgetten WMO/AWBZ, die gemeenten van het Rijk ontvangen, zijn nog niet definitief. In januari 2014 heeft het rijk een eerste inzicht in de transitiebudgetten gegeven. Deze informatie is opgenomen in bovenstaande tabel. In de mei-circulaire 2014 zal een definitief inzicht geboden worden.

**Naar aanleiding van het overlegresultaat decentralisatie zorg tussen rijk en gemeenten (december 2013) is er een extra (macro)budget van 325 mln beschikbaar gesteld door het Rijk. Het is nog niet mogelijk om de bijdrage voor Nieuwegein goed in te schatten. Daarom is dit een pm-post.

Financiële kader

De bovengenoemde extra rijksmiddelen en de beschikbare budgetten op de begroting vormen het financieel kader. Het budget dat vanuit het rijk beschikbaar komt voor de nieuwe taken oormerken we vooralsnog hiervoor. De uitvoering van dit beleidskader, waarvan de AWBZ-transitie een onderdeel is, vindt in principe budgettair neutraal plaats. Het kan zijn dat er incidenteel extra middelen nodig zijn om te voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen.

Ontschotting

Een integrale benadering vraagt om een meer integraal kunnen inzetten van de beschikbare budgetten. Dit betekent dat de bestaande budgetten in de toekomst niet meer apart geormerkt worden en voor de daartoe geëigende taken worden ingezet. Er is ontschotting van budget nodig. Dit geldt zowel voor de gemeente als uitvoerende organisaties en gaat over verschillende domeinen en over verschillende jaren heen. We werken toe naar programmafinanciering.

Meerjarenperspectief

Via het financieel meerjarenperspectief monitoren we in de komende jaren de effecten van de herstructurering van het sociale domein, waar dit beleidskader een onderdeel van is. We brengen daarmee in beeld welke ingrepen in het sociale domein en welke transformaties bijdragen aan een groter bereik van ondersteunende activiteiten voor een grotere groep inwoners binnen de beschikbare budgetten voor de komende jaren. We geven een overzicht van de risico's van ontwikkelingen waardoor de inkomsten en uitgaven uit balans kunnen raken.

Transformatie

De transitie en transformatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De gemeente wil tot een efficiënter, effectiever en meer integraal stelsel komen. Dit doen we door ondersteuning dichter bij inwoners te organiseren en een groter beroep te doen op het zelf oplossend vermogen van inwoners en de samenleving. Hiermee willen we realiseren dat we binnen het door het rijk beschikbaar gestelde budget blijven.

Doel:

Een effectief, efficiënt en integraal stelsel waardoor we binnen de financiële kaders blijven.

Acties:

- oormerken beschikbaar rijksbudget voor de nieuwe taken die vanuit AWBZ naar Wmo komen
- in principe budgettair uitvoeren nieuwe taken tenzij inwoners tussen wal en schip vallen dan kan incidentele inzet van extra middelen nodig zijn
- op termijn ontschotten van budgetten ten behoeve van integrale aanpak
- monitoren financieel meerjarenperspectief

Begrippenlijst

Brede Toegang: het netwerk van professionals en vrijwilligers waar inwoners terecht kunnen voor informatie, advies, ondersteuning op gebied van zorg en welzijn, jeugdzorg, werk en inkomen.

Buurtsportcoach: coach die op buurtniveau de verbinding tussen sport- en beweegaanbieders en andere sectoren zoals zorg, welzijn en jongerenwerk legt. De doelgroep is ouderen, mensen met een beperking en mensen die niet of nauwelijks bewegen.

Combinatiefunctionaris sport: functionaris die de verbinding legt tussen onderwijs, buitenschoolse activiteiten en sportverenigingen. De doelgroep is jeugd.

Cliëntondersteuning: ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem, met als doel regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving), ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Dit kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten.

Gezonde Wijkaanpak: methode om tot een integrale aanpak van vraagstukken in een gebied (bijv. wijk of woonservicezone) te komen met als doel de gezondheid van inwoners te verbeteren. Hierbij werken inwoners, (maatschappelijke) organisaties en gemeente met elkaar samen en zijn verschillende disciplines betrokken (zoals welzijn, zorg, sport- en bewegen, ruimtelijke ordening, beheer en toezicht, veiligheid en leefbaarheid).

Gezondheid: in dit beleidskader zien we gezondheid als een rekbaar begrip.²⁶ Het gaat om het vermogen van iemand om zich aan te passen en regie te voeren als zich sociale, lichamelijke of psychische problemen voordoen.²⁷ Dit vermogen wordt bepaald

²⁶ Als gezondheid wordt geformuleerd als de afwezigheid van ziekte doet dit geen recht aan de verschillende aspecten van gezondheid die mensen ervaren. Deze gezondheidsaspecten zijn lichamelijke functies, mentaal welbevinden, spirituele dimensie, kwaliteit van leven, sociaal maatschappelijke participatie, dagelijks functioneren.

²⁷ Definitie is gebaseerd op: 'Towards a conceptual framework relating to 'Health as the ability to adapt and to self manage', Operationalisering gezondheidsconcept. M. Huber, M. van Vliet, M. Giezenberg, A. Knottnerus'

door de balans tussen draagkracht en draaglast. Van invloed op de draagkracht zijn bijvoorbeeld probleemoplossende vaardigheden, een goed sociaal netwerk, het hebben van werk, een gezonde leefstijl en leefomgeving.

Integrale aanpak: samenwerking tussen verschillende disciplines om tot een afgestemde en samenhangende aanpak van een vraagstuk of probleem te komen.

Mantelzorger : iemand die langdurig zorgt voor een hulpbehoevende uit het gezin, vrienden of kennissenkring. Mantelzorg overkomt je en daar kies je niet voor.

Nulde-, eerste-, tweede lijn:

- nulde lijn: zorg en ondersteuning door niet professionals (zoals familieleden, burens, vrienden, vrijwilligers)
- eerste lijn: eerstelijnszorg waar inwoners zonder verwijzing naar toe kunnen gaan (bijv. huisarts, maatschappelijk werker, fysiotherapeut, tandarts)
- tweede lijn: tweedelijnszorg waar inwoners met een verwijzing naar toe kunnen gaan (bijv. een specialist in een ziekenhuis)

Outreachinge werkwijze: werkmethode waarbij actief ingezet wordt op het leggen van contact met de doelgroep, het onderzoeken van de vragen, het motiveren en komen tot passende ondersteuning.

Persoonsgebonden budget: een budget dat een inwoner toegekend kan krijgen om zelf de ondersteuning in te kopen die hij nodig heeft.

Preventie: doelgerichte activiteiten om (gezondheids-)problemen te voorkomen

- collectief: preventie gericht op de hele bevolking of grote groepen die (extra) risico lopen
- individueel: preventie gericht op individu dat (extra) risico loopt dan wel al (gezondheids-) problemen heeft

Respijtzorg: het tijdelijk opvangen van mensen die zorg nodig hebben, zodat de mantelzorger er even tussenuit kan.

Sociaal netwerk: groep van personen die een sociale relatie met elkaar hebben, bijvoorbeeld familieleden, vrienden, burens, collega's, leden sportclub.

Sociaal wijkteam: een team van professionals uit verschillende disciplines (zoals welzijn en zorg) dat problemen signaleert bij inwoners, kortdurende ondersteuning biedt en samen met de inwoner tot passende oplossingen komt bij complexere en zwaardere hulpvragen met als doel de zelfredzaamheid van betrokkene te vergroten.

Sociale kaart: een website die aan de hand van een vraag van de inwoner op het gebied van bijvoorbeeld welzijn, zorg, wonen een overzicht geeft met praktische

informatie zoals wijze van ondersteuning (informeel-formeel) en gegevens van organisaties.

Telefonische hulplijn: telefonische informatie en advies voor inwoners op het gebied van het hele sociale domein (Wmo, Jeugdzorg en Participatiewet).

Voorzieningen:

- algemene voorziening: laagdrempelige en voor iedereen (of de groep waarvoor ze bedoeld zijn) toegankelijke voorzieningen, soms met een lichte toegangstoets (bijvoorbeeld eetcafé, klussendienst, was- en strijkservice, mantelzorgondersteuning)
- maatwerkvoorziening: voorzieningen die zijn afgestemd op de persoonlijke situatie en kenmerken van de inwoner, deze voorzieningen moeten aangevraagd en toegekend worden (bijvoorbeeld begeleiding, kortdurend verblijf, scootmobiel)

Vrijwillige inzet: onverplicht en onbetaald werk verrichten ten behoeve van anderen of de samenleving

Vrijwilliger: iemand die onverplicht en onbetaald werk verricht in georganiseerd verband ten behoeve van anderen of de samenleving.

Welzijns- en zorgarrangement: passende ondersteuning die aansluit bij behoefte en persoonlijke situatie van een inwoner en kan bestaan uit (een combinatie van) verschillende elementen: informele ondersteuning, algemene voorzieningen maatwerkvoorzieningen.

Wijkservicepunt : een informatie-en adviespunt in een gebouw in de wijk waar inwoners hun vragen op het gebied van het sociale domein vrijblijvend kunnen stellen en direct antwoord dan wel een verwijzing krijgen.

Woonservicezone : een gebied waar voldoende zorg en voorzieningen aanwezig is zodat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid :

- zelfregie: zelf bepalen, wat wil ik?
- eigen kracht: zelf kunnen, wat kan ik?
- zelfredzaamheid: zelfstandig mee kunnen doen, welke ondersteuning heb ik nodig?
- eigen verantwoordelijkheid: zelf moeten of mogen, wat moet of mag ik zelf doen?

