

BASISVOORZIENINGEN OP ORDE

Subnota bij het Beleidsplan Sociaal domein 2015-2018



Gemeente Naarden



Gemeente Muiden

Gemeente
Bussum



KERNGEGEVENS

Projectleider	Nicolien Bezemer
Datum	Augustus 2015
Planstatus	Vaststelling
Opdrachtgever	Bestuurlijk overleg Sociaal domein - Naarden, Muiden en Bussum

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Basisvoorzieningen	5
1.3	Basisvoorzieningen en individuele voorzieningen	6
1.4	Basisvoorzieningen en Wijzer	6
1.5	De wijk als vertrekpunt	7
1.6	Het sociale wijknetwerk	8
1.7	Vertaling vise beleidsplan Sociaal domein	8
1.8	Doel van de nota	9
1.9	Relatie met andere subnota's	9
1.10	Leeswijzer	10
2	BASISVOORZIENINGEN	11
2.1	Informatie en advies	11
2.2	Cliëntondersteuning	12
2.3	Ondersteuning van mantelzorgers	13
2.4	Sociale activering, ontmoeting en verbinding	14
2.5	Ondersteuning bij opvoeden en opgroeien	15
2.6	Versterking van het vrijwilligerswerk	15
2.7	Gezondheidsbevordering en preventie	16
3	TRANSFORMATIE VAN BASISVOORZIENINGEN	17
3.1	Toegankelijkheid van voorzieningen	17
3.2	Aansluiting op de vraag en eigen kracht	18
3.3	Gebiedsanalyse	19
3.4	Samenwerking en afstemming in de wijk	19
3.5	Samenwerking met de wijkverpleegkundige en de huisarts	20
4	VISIE OP HET SOCIALE WIJKNETWERK	21
4.1	Het wijknetwerk	21
4.2	Doel van het wijknetwerk	21

4.3	Uitgangspunten van het wijknetwerk.....	22
4.4	Coördinatie in het wijknetwerk: de wijkcoaches	22
4.5	Ontmoetingsplek in de wijk.....	23
4.6	Partners in het wijknetwerk.....	23
4.7	Pilot wijknetwerken	24
5	SPEERPUNTEN	25

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

Deze nota gaat over de inrichting van de basisvoorzieningen. De nota is een uitwerking van het beleidsplan Sociaal domein. Daarin hebben we de strategische visie op de veranderingen in het Sociaal domein beschreven. We streven naar een efficiënt en samenhangend stelsel van voorzieningen waarmee we iedereen in staat stellen om mee te kunnen doen. Door de veranderingen in het Sociaal domein en de langdurige zorg blijven mensen langer thuis wonen en zullen zij een groter beroep doen op de basisvoorzieningen. Niet alleen de omvang, maar ook de complexiteit van de vragen neemt toe. Daarnaast zullen steeds meer mensen intensiever en langer betrokken zijn bij de zorg voor elkaar. De basisvoorzieningen moeten inwoners hierin op een samenhangende wijze ondersteunen.

De opdracht die wij van het rijk hebben gekregen is om de ondersteuning aan mensen anders en dichtbij te organiseren met minder middelen. Het is een zoektocht naar nieuwe verhoudingen, taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen. Ons vertrekpunt is steeds dat we zo goed mogelijk aansluiten bij wat mensen zelf belangrijk vinden en dat we hen helpen bij wat zij zelf of samen met anderen nog kunnen doen. Maatwerk is het sleutelwoord. Dit moet er toe leiden dat mensen beter, sneller en effectiever geholpen worden.

Ons toekomstbeeld is een sterke en verbonden samenleving waarin we samen met inwoners en maatschappelijke partners elkaar aanvullen en versterken zodat niemand buiten de boot valt. Deze opgave is onlosmakelijk verbonden met onze verantwoordelijkheid voor een stevig vangnet van basisvoorzieningen dicht in de buurt van mensen die het alleen (even) niet redden en voor wie steun uit het sociale netwerk niet toereikend is. De gemeenten Naarden, Muiden en Bussum,

straks Gooise Meren, staan voor de uitdaging om beide opgaven met elkaar te verbinden. Daarvoor gaan we het aanbod van basisvoorzieningen anders organiseren. Dit doen we door de verschillende vormen van ondersteuning te versterken en beter met elkaar te verbinden op het niveau van de wijk. In deze nota maken we duidelijk hoe we hieraan werken.



1.2 BASISVOORZIENINGEN

Basisvoorzieningen dragen eraan bij dat mensen op een prettige manier kunnen samenleven en meedoen. De voorzieningen zijn voor iedereen vrij toegankelijk en hebben een functie in de volle breedte van de samenleving: welzijn, sport, onderwijs, recreatie, openbare ruimte, cultuur, veiligheid en gezondheid. Zij versterken de kwaliteit van de samenleving als geheel en dragen bij aan de kwaliteit van leven van mensen individueel. Deze nota gaat over de basisvoorzieningen die te maken

hebben met de ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid en participatie¹. Basisvoorzieningen ondersteunen en versterken de eigen mogelijkheden van inwoners om zelfstandig te leven en om dit vol te houden als zij (tijdelijk) hun vragen niet zelf kunnen oplossen. De ondersteuning bestaat uit lichtere vormen van professionele en informele steun met een preventieve, activerende en signalerende functie. De ondersteuning wordt uitgevoerd door het sociaal werk² en bestaat uit de volgende diensten: informatie & advies, verschillende vormen van cliëntondersteuning en sociaal-culturele activiteiten gericht op ontmoeting, activering en verbinding in de wijk. We richten ons met het aanbod niet alleen op kwetsbare inwoners maar ook op inwoners die anderen helpen (mantelzorgers en vrijwilligers). Ook deze groep willen we beter in staat stellen om zich in te zetten voor anderen en voor de samenleving.

In de navolgende hoofdstukken werken we het aanbod van basisvoorzieningen verder uit en beschrijven we hoe we dit versterken. Voor een helder begrip geven we in dit hoofdstuk eerst een toelichting op het onderscheid tussen basisvoorzieningen en maatwerkvoorzieningen en hoe Wijzer (de gemeentelijke uitvoeringsdienst) zich verhoudt tot de basisvoorzieningen. Daarna schetsen we een aantal leidende principes voor de wijze waarop wij de vernieuwing en versterking van de basisvoorzieningen willen vormgeven.

1.3 BASISVOORZIENINGEN EN INDIVIDUELE VOORZIENINGEN

Basisvoorzieningen zijn vrij toegankelijk. Dat wil zeggen dat inwoners gebruik kunnen maken van de basisvoorzieningen zonder dat daarvoor een formele beslissing (indicatie), doorverwijzing of uitgebreid onderzoek vereist is. Dit is wel het geval bij de individuele voorzieningen. Daarvoor gelden wettelijke verplichtingen ten aanzien van de aanvraagprocedure en is er veelal sprake van een verplichte eigen bijdrage. Het ontbreken van dergelijke verplichtingen voor de basisvoorzieningen draagt eraan bij dat inwoners zo min mogelijk drempels ervaren en rechtstreeks en eenvoudig gebruik kunnen maken van ondersteuning.

Basisvoorzieningen kunnen een volwaardig alternatief zijn voor individuele maatwerkvoorzieningen. We kijken altijd eerst of inwoners gebruik kunnen maken van basisvoorzieningen voordat we individuele maatwerkvoorzieningen zullen inzetten. Basisvoorzieningen kunnen ook worden ingezet als onderdeel van een breder maatwerkarrangement³ in combinatie met één of meerdere individuele voorzieningen. In dergelijke maatwerkarrangementen vullen de eigen mogelijkheden, ondersteuning vanuit het eigen netwerk, basisvoorziening(en) en maatwerkvoorziening elkaar aan.

1.4 BASISVOORZIENINGEN EN WIJZER

Wijzer is de gemeentelijke uitvoeringsdienst in het Sociaal domein. In onze visie op de inrichting van het Sociaal domein neemt Wijzer een centrale positie in. De taken en werkwijze van Wijzer hebben we beschreven in de subnota "Gemeentelijke dienstverlening". We zetten de dienstverlening van Wijzer hier nogmaals kort uiteen.

¹ In de Wmo 2015 worden deze voorzieningen aangeduid als algemene voorzieningen.

² Tot het sociaal werk behoren disciplines als het maatschappelijk werk, opbouwwerk, sociaal pedagogische dienstverlening en sociaal juridische dienstverlening.

³ Een maatwerkarrangement is onderdeel van het plan van aanpak dat de uitkomst vormt van het onderzoek dat Wijzer uitvoert na een aanvraag voor ondersteuning. Daarin zijn de ondersteuningsbehoefte, het gewenste resultaat en de oplossingen weergegeven.

In de eerste plaats organiseren we in Wijzer de toegang tot individuele maatwerkvoorzieningen. In dat kader voorziet Wijzer in onafhankelijke vraagverheldering en in het (verplichte) onderzoek voor inwoners die een voorziening willen aanvragen. We voeren de vraagverheldering binnen Wijzer onafhankelijk uit van de beoordeling en toekenning van individuele maatwerkvoorzieningen. Door het scheiden van deze functies ontstaat ruimte voor een laagdrempelig, open en gelijkwaardig gesprek met de inwoner. Daarnaast bieden we in Wijzer voor alle inwoners onafhankelijke informatie en advies over ondersteuning op het gebied van werk en inkomen, jeugdhulp of hulp om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Dit is een basisvoorziening die we in het volgende hoofdstuk verder toelichten. Tot slot bieden we in Wijzer een meldpunt met de zogenaamde “vangnet en adviesfunctie”. Dit is het meldpunt waar inwoners en hulpverleners terecht kunnen met signalen over kwetsbare inwoners. Ook dit is in feite een basisvoorziening.

Wijzer werkt onafhankelijk van de organisaties die ondersteuning en zorg bieden. De keuze voor de onafhankelijke positie geldt voor alle gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek. Landelijk gezien organiseren veel gemeenten de toegang en de uitvoering van ondersteuning in integrale wijkteams. Het wijkteam is dan naast het toekennen van maatwerkvoorzieningen veelal ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de maatwerk- en basisvoorzieningen. Er zijn tussen gemeenten echter grote verschillen in de taken en verantwoordelijkheden van de wijkteams en de doelgroepen waarvoor zij werken. Door de toegang zelf uit te voeren zijn wij in staat om direct te sturen op het proces. Gezien de vele nieuwe taken in het Sociaal domein vinden wij dit van belang. Zo kunnen we de risico's voor inwoners zo klein mogelijk houden en de kwaliteit bewaken. We sturen erop dat inwoners hun ondersteuningsvragen zo veel mogelijk snel, laagdrempelig en eenvoudig kunnen oplossen met behulp van ondersteuning uit de basisvoorzieningen. Dit is niet alleen gunstig voor inwoners maar draagt ook bij aan kostenbeheersing.

1.5 DE WIJK ALS VERTREKPOINT

Het vertrekpunt voor de inrichting van de basisvoorzieningen vormt de wijk. Op het niveau van de wijk kunnen we de ondersteuning zichtbaar, dichtbij en in de vertrouwde omgeving van mensen organiseren. Zo zijn we beter in staat om oplossingen te zoeken die aansluiten bij dat wat er leeft en speelt bij mensen thuis en in de wijk. Wat wordt verstaan onder een wijk is afhankelijk van het referentiekader van inwoners. We realiseren ons dat inwoners geen homogene groep vormen en dat zij, mede afhankelijk van de levensfase waarin zij zich bevinden, zijn georganiseerd in allerlei verschillende vaste of lossere verbanden. Dat betekent dat we de wijk vanuit het perspectief van de inwoner niet eenduidig kunnen definiëren.

Ook voor de maatschappelijke partners is dit niet eenduidig. Zij zijn geografische deels verschillend georganiseerd. Sommigen werken wijkgericht, andere zijn lokaal of (boven) regionaal georganiseerd. We bepalen samen met de partners hoe zij op elkaar kunnen aansluiten om tot een geografisch dekkend wijknetwerk te komen. Bij de samenwerking in de wijk geldt als uitgangspunt dat de vraag van de inwoner centraal wordt gesteld. Gebiedsgrenzen mogen bij het zoeken naar passende oplossingsrichtingen voor individuele inwoners geen belemmering vormen voor de keuze van ondersteuning. Als we de vraag centraal stellen betekent dit namelijk dat we uitgaan van de

verbindingen die de inwoners zelf belangrijk vinden: met wie en waarmee voelen inwoners zich verbonden en hoe bewegen zij zich in de wijk⁴.

1.6 HET SOCIALE WIJKNETWERK

Samenwerking rondom de vraag van inwoners is één van de kernpunten in onze visie op het Sociaal domein. We werken hieraan vanuit een nieuwe benadering, waarbij we zorg en welzijn in de wijk met elkaar verbinden in sociale wijknetwerken. We willen hiervoor geen nieuwe structuur neerzetten maar uitgaan van de bestaande situatie en die versterken. In het wijknetwerk werken verschillende disciplines samen binnen het sociale en het medische domein. Daarbij zien wij een spilfunctie voor de sociaal werkers en de wijkverpleegkundigen. Met het wijknetwerk bieden we een vangnet voor kwetsbare inwoners. Daarnaast verwachten we dat door de samenwerking nieuwe kansen ontstaan om inwoners op een slimme en alternatieve manier te helpen. Op deze manier willen we het gebruik van dure individuele voorzieningen beperken. In hoofdstuk 4 lichten we onze visie op het sociale wijknetwerk verder toe.

1.7 VERTALING VISIE BELEIDSPLAN SOCIAAL DOMEIN

Bij de inrichting van de basisvoorzieningen en de ontwikkeling van wijknetwerken sluiten we aan bij de kernwaarden en kernkeuzen die we hebben benoemd in het beleidsplan Sociaal domein. Deze hebben we in het onderstaande kader vertaald naar de context van de basisvoorzieningen.

De vraag centraal

We stemmen het aanbod van basisvoorzieningen af op de behoeften, kansen en kenmerken van de wijk. We ontwikkelen daarvoor een gebiedsanalyse waarin we de kenmerken, kansen en knelpunten in de wijk en het aanbod van voorzieningen in kaart brengen.

We stellen de vraag ook centraal door de voorzieningen in de wijk met elkaar te verbinden in sociale wijknetwerken. Zo kunnen we inwoners op verschillende domeinen in samenhang ondersteunen.

Daarbij is het principe van één huishouden, één plan leidend voor de samenwerking.

Benutten van de eigen kracht

De ondersteuning die we bieden is zo veel mogelijk aanvullend op wat mensen zelf of samen met anderen kunnen doen. Het is gericht op het oplossen van eenvoudige vragen, het versterken van de eigen vaardigheden en het versterken van het eigen netwerk van inwoners. Basisvoorzieningen dragen bij aan het bevorderen van bewonersbetrokkenheid en stimuleren inwoners om zelf initiatief te nemen.

Toegankelijk en laagdrempelig

Basisvoorzieningen zijn voor alle inwoners vrij toegankelijk. Om drempels te verlagen organiseren we

⁴ In de besturingsfilosofie voor Gooise Meren is wijkgericht werken opgenomen als het kader voor ons werken. In het fusietraject wordt een visie ontwikkeld op het wijkgericht werken. De inhoud en vormgeving van beide ontwikkelingen moeten op elkaar aansluiten.

het aanbod van basisvoorzieningen op wijkniveau. We maken aan inwoners duidelijk op welke diensten iedereen kan terugvallen in de wijk⁵. We bevorderen daarmee dat inwoners om hulp durven te vragen en de weg weten te vinden naar de juiste ondersteuning. De dienstverlening is zodanig ingericht dat inwoners met vragen via korte lijnen en “slim, snel en simpel” geholpen kunnen worden.

Versterken van preventie en signalering

De dienstverlening wordt in de basisvoorzieningen zo veel mogelijk ambulant ingezet. Sociaal werkers zijn de ogen en oren van de wijk. Zij sporen proactief problemen op en pakken deze aan. Bij een “niet pluis” gevoel gaan zij outreachend te werk. Zij hebben een preventieve en signalerende taak naar de kwetsbare doelgroepen en signaleren kansen en knelpunten in de wijk.

Integrale samenwerking

We voeren regie op de totstandkoming van sociale wijknetwerken waarin zorgaanbieders en sociaal werkers samenwerken. We vervullen hierbij een faciliterende rol. We bevorderen op deze wijze de integrale ondersteuning van zorg en welzijn.

1.8 DOEL VAN DE NOTA

In deze nota maken we duidelijk hoe wij een effectief en samenhangend stelsel van basisvoorzieningen en ondersteuning inrichten dat toegankelijk is voor alle inwoners. Deze notitie vormt het kader op basis waarvan we met inwoners en maatschappelijke partners verder invulling geven aan de inhoud en inrichting van de basisvoorzieningen. Voorop staat dat de nota geen statisch karakter heeft. De basisvoorzieningen krijgen vorm in een continu en lerend proces van co-creatie waarin we samen optrekken met maatschappelijke organisaties en inwoners.

Onze rol vullen we in langs twee sporen:

1. we werken aan een samenhangend aanbod van vrij toegankelijke basisvoorzieningen op wijkniveau.
2. we zorgen voor een samenwerkingsstructuur op wijkniveau tussen partners op het Sociaal domein en het zorgdomein. Zoals gezegd noemen we dit het sociale wijknetwerk. Het sociale wijknetwerk draagt eraan bij dat signalen en problemen op tijd kunnen worden opgepakt en voorkomt dat mensen tussen wal en schip raken. We vervullen hierbij de regierol en bepalen met inwoners en maatschappelijke partners de focus.

1.9 RELATIE MET ANDERE SUBNOTA'S

De beleidskeuzes die we in deze subnota maken voor de inrichting van de basisvoorzieningen hangen direct samen met de beleidskeuzes die in andere subnota's zijn gemaakt. Voor een goed begrip van de gemaakte keuzes geven we hier de samenhang met de overige subnota's weer.

⁵ Dit betekent overigens niet dat inwoners gebonden zijn aan de voorzieningen in de eigen wijk. Het principe van vrij toegankelijke basisvoorzieningen betekent ook dat inwoners voor ondersteuning desgewenst terecht kunnen bij de voorzieningen in een andere wijk.

Subnota “Inwoners aan zet”

In de nota “Inwoners aan zet” werken we uit welke rol we voor ons zelf zien bij het bevorderen van verbindingen tussen inwoners en het stimuleren en faciliteren van initiatieven van inwoners. Basisvoorzieningen ondersteunen niet alleen inwoners met individuele vragen, maar zij hebben ook een opgave om het ‘sociaal klimaat’ in buurten en wijken te versterken. Daarbij gaat het om de sociale samenhang onder inwoners, veiligheid en leefbaarheid in de gemeente. Vanuit deze opgave hebben basisvoorzieningen een ondersteunende rol bij het realiseren van verbinding en ontmoeting tussen inwoners en bij het realiseren van initiatieven van inwoners.

Subnota “Toegankelijke samenleving”

In de subnota “Toegankelijke samenleving” maken wij duidelijk hoe we werken aan de toegankelijkheid van de samenleving voor mensen met een beperking. Een toegankelijke samenleving heeft uiteraard toegankelijke basisvoorzieningen. Het VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking is richtinggevend voor de wijze waarop wij werken aan het vergroten van de toegankelijkheid van de samenleving.

Subnota “Grip op het bestaan”

In de subnota “Grip op het bestaan” beschrijven we de individuele maatwerkvoorzieningen die gemeenten voor inwoners van Gooise Meren ter beschikking stellen op het terrein van werk en inkomen, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en schuldhulpverlening. Basisvoorzieningen hebben een ondersteunende rol bij het terugdringen van de druk op individuele maatwerkvoorzieningen.

Subnota “Gemeentelijke dienstverlening”

In de subnota “Gemeentelijke dienstverlening” beschrijven we welke voorzieningen wij in Wijzer hebben georganiseerd. In Wijzer bieden we onder meer het onafhankelijke loket voor informatie en advies. In de subnota “Gemeentelijke dienstverlening” is verder beschreven hoe we vanuit Wijzer de aansluiting op en afstemming met de basisvoorzieningen organiseren.

1.10 LEESWIJZER

In het volgende hoofdstuk beschrijven we het aanbod van basisvoorzieningen dat we beschikbaar stellen voor inwoners. We brengen in beeld waar we kansen en knelpunten zien voor versterking en vernieuwing van het aanbod. In hoofdstuk 3 geven we aan hoe we de gewenste vernieuwing van de basisvoorzieningen in een stroomversnelling willen brengen. Onze visie op de samenwerking in sociale wijknetwerken hebben we uitgewerkt in het 4^e hoofdstuk. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 een overzicht van de benoemde speerpunten voor het versterken en vernieuwen van de basisvoorzieningen en de vormgeving van de sociale wijknetwerken.

2 BASISVOORZIENINGEN

We hebben in de afgelopen jaren een gevarieerd aanbod van basisvoorzieningen opgebouwd in de volle breedte van het Sociaal domein. In dit hoofdstuk werken we uit welke basisvoorzieningen we beschikbaar stellen voor alle inwoners. Naast de huidige stand van zaken en de belangrijkste ontwikkelingen benoemen we de kansen en belemmeringen in het huidige aanbod. Dit doen we met behulp van verschillende bronnen, waaronder het subsidieproces, diverse pilots die zijn uitgevoerd, signalen die we ontvangen, de reguliere netwerkbijeenkomsten met maatschappelijke partners, het Beraad Naarden Bussum Muiden, de input uit Samenkracht!⁶ en de marktconsultaties.

2.1 INFORMATIE EN ADVIES

Goede informatie helpt inwoners om zelfredzaamheid te zijn of anderen te helpen bij het vinden van oplossingen. Zoals in het vorige hoofdstuk is benoemd is Wijzer de centrale plek waar inwoners terecht kunnen voor informatie en vragen over ondersteuningsmogelijkheden. De consulenten van Wijzer verwijzen inwoners zo nodig door naar de basisvoorzieningen. Als een inwoner zich meldt bij Wijzer wordt de vraag kort verkend door een consulent. Vervolgens bespreekt een consulent met de inwoner hoe de vraag het beste beantwoord kan worden. Wijzer helpt op weg om zelf een oplossing te vinden. Eenvoudige vragen kunnen vaak direct worden beantwoord. Als blijkt dat er meer aan de hand is, wordt een afspraak gemaakt voor een vraagverhelderingsgesprek. De consulent onderzoekt met een inwoner de persoonlijke situatie en stelt zo nodig samen met de inwoner een plan van aanpak op. Met een plan van aanpak helpt Wijzer de inwoner op weg om zelf een oplossing te vinden, door inschakeling van mensen uit de directe omgeving, vrijwilligers of ondersteuning van basisvoorzieningen. Als dat niet lukt, wordt besproken welke andere ondersteuning geregeld kan worden, bijvoorbeeld door de inzet van individuele maatwerkvoorzieningen.

Voor inwoners die zelf de weg kunnen vinden is de beschikbaarheid van digitale informatie van belang. De website van de gemeente beschikt over een compacte digitale sociale kaart van voorzieningen in Gooise Meren en de regio. Daarop zijn ook alle gecontracteerde aanbieders van de individuele voorzieningen te vinden. Ook via de gemeentegids is informatie te vinden over het aanbod van voorzieningen. Daarnaast zijn er diverse (landelijke) websites voor specifieke doelgroepen met informatie over voorzieningen in de buurt⁷. Al met al is er veel informatie beschikbaar, maar inwoners moeten ook weten waar ze de informatie kunnen vinden. Bovendien is het van belang dat de informatie betrouwbaar en actueel is en een volledig beeld biedt van het aanbod van voorzieningen. Wat is hierin de voorkeur van inwoners en hoe kan de gemeente hierin faciliteren? In de komende periode gaan we dit verder onderzoeken en bekijken we of een digitaal informatieportaal met een sociale kaart van Gooise Meren haalbaar is en een meerwaarde biedt.

Inwoners kunnen voor informatie en advies ook terecht bij de sociaal werkers in de wijk. Zij adviseren en informeren inwoners in het kader van hun taak als cliëntondersteuner (zie 2.2). Zij kennen de sociale kaart van Gooise Meren en wijzen inwoners de weg. Inwoners kunnen zelf bepalen of zij voor informatie en advies naar Wijzer gaan of naar een sociaal werker in de wijk.

⁶ Onder de naam 'Samenkracht!' organiseren de gemeenten in de regio Gooi & Vechtstreek verschillende activiteiten om met cliëntenraden en belangenorganisaties te spreken en het beleid vorm te geven.

⁷ Voorbeelden daarvan zijn de website respjtwijzer.nl voor mantelzorgers en de digitale sociale kaart van MEE.

2.2 CLIËNTONDERSTEUNING

Onder cliëntondersteuning verstaan we de onafhankelijke ondersteuning van inwoners bij het maken van een keuze of het oplossen van vragen. Cliëntondersteuning heeft regieversterking tot doel en helpt inwoners om weer grip te krijgen op hun leven. Het versterkt de mogelijkheden van inwoners om op eigen kracht of met behulp van het eigen sociale netwerk beperkingen in het dagelijkse leven op te lossen. Cliëntondersteuning is gericht op alle levensterreinen en omvat naast informatie en advies, vraagverheldering, hulp bij het organiseren van ondersteuning en het verlenen van kortdurende ondersteuning⁸. Hulp bij het regelen van zorg houdt ook in dat cliëntondersteuners inwoners kunnen bijstaan bij het voorbereiden en aanvragen van een individuele voorziening bij Wijzer.

Als gemeente moeten we onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar stellen voor alle inwoners, ongeacht de behoefte en levensfase waarin iemand verkeert. Het is daarnaast een wettelijke taak om anonieme hulp op afstand aan te bieden. Sensoor voert deze taak landelijk namens de gemeenten uit. De anonieme hulpverlening van Sensoor is via telefoon, e-mail en chat, 24 uur per dag beschikbaar. Het biedt een laagdrempelige aanvulling op de reguliere hulpverlening.

Alle inwoners kunnen voor algemene cliëntondersteuning terecht bij het team van sociaal werkers in de wijk. Zij hebben een achtergrond in de maatschappelijke dienstverlening en bieden preventieve, lichte ondersteuning bij het oplossen van vragen in het dagelijks leven. Daarnaast organiseren zij een aanbod van gespreksgroepen en cursussen gericht op het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid. Voor inwoners die minder zelfredzaam zijn bij het op orde houden van de administratie is er praktische ondersteuning bij het invullen van formulieren en het op orde houden van de financiële administratie⁹. Voor meer gespecialiseerde juridische vragen kunnen inwoners terecht bij sociaal juridische dienstverleners. Zij adviseren inwoners over allerlei wetten en regelgevingen en bieden hulp bij het indienen van bijvoorbeeld het indienen van aanvragen voor betalingsregelingen en bezwaarschriften. Zij bieden ook bemiddeling bij problemen met personen en instanties.

Voor een aantal doelgroepen is het aanbod van algemene cliëntondersteuning niet voldoende. Voor deze doelgroepen is specifieke deskundigheid nodig. We bieden voor de volgende doelgroepen gespecialiseerde cliëntondersteuning: inwoners met een beperking of chronische aandoening, inwoners met psychiatrische problematiek, ouderen, mantelzorgers, vluchtelingen, inwoners met vragen over opvoeden en opgroeien en inwoners die te maken hebben met geweld in huiselijke kring. De ondersteuning voor inwoners met psychiatrische problematiek is vooralsnog op regionaal niveau georganiseerd. We zoeken in afstemming met cliënten naar een goede vorm om deze ondersteuning op lokaal niveau, dicht in de buurt van de doelgroep te organiseren. Daarmee verlagen we de drempels om gebruik te maken van ondersteuning en kunnen we het aanbod beter afstemmen op de doelgroep in Gooise Meren.

In het totale aanbod van cliëntondersteuning vullen professionele en informele vormen van cliëntondersteuning elkaar aan. Onze ambitie is om meer samenhang te realiseren binnen de huidige vormen van cliëntondersteuning. Daarvoor brengen we overlap en witte vlekken in kaart. Tegelijkertijd willen we oog houden voor keuzevrijheid van cliënten en voldoende verscheidenheid aan aanbieders

⁸ Bij kortdurende ondersteuning gaat het bijvoorbeeld om het zelf leren oplossen van vragen of om het creëren van stabiliteit en het versterken van het netwerk van inwoners.

⁹ Preventieve activiteiten voor schuldhulpverlening worden op grond van de nota 'Visie Schuldhulpverlening 2012-2015' uitgevoerd. De individuele maatwerkvoorzieningen zijn beschreven in de subnota 'Grip op het bestaan'.

beschikbaar houden. Daarom zoeken we afstemming met Samenkracht! over de vraag aan welke deskundigheid behoefte is en op welke niveau we de verschillende vormen van cliëntondersteuning moeten organiseren: regionaal, lokaal of op wijkniveau.

Verder oriënteren we ons op de vraag hoe we meer ervaringsdeskundigen kunnen inzetten bij het ondersteunen van inwoners. Ervaringsdeskundigen bereiken kwetsbare burgers soms beter en maken de ondersteuning toegankelijker. Zij bieden, evenals zelfhulpgroepen en andere vormen van lotgenotencontact, inzicht in de eigen situatie en kunnen daarmee bijdragen aan het versterken van de eigen regie. De ambities bij de inzet van ervaringsdeskundigheid verkeren nog in een verkennende fase. In regionaal verband hebben we afspraken gemaakt voor het ontwikkelen van een kennisnetwerk voor ervaringsdeskundigheid. Dit moet inzicht opleveren in de huidige inzet van ervaringsdeskundigen en zicht op de kansen voor het verbreden van de inzetbaarheid.

2.3 ONDERSTEUNING VAN MANTELZORGERS

Mantelzorgers vervullen een belangrijke rol in onze samenleving. Zij zorgen vanuit een persoonlijke relatie langdurig, intensief en onbetaald voor iemand die ziek of hulpbehoevend is. Mantelzorgers zijn onmisbaar in de ondersteuning, juist ook omdat zij goed weten wat degene voor wie ze zorgen nodig heeft.

In de nota “Grip op het bestaan” hebben we het aanbod van maatwerkvoorzieningen voor zwaarbelaste mantelzorgers beschreven. Het aanbod van de basisvoorzieningen is daarop aanvullend en heeft een preventieve en signalerende functie. We willen overbelasting van mantelzorgers voorkomen door het bieden van informatie en advies en lichte ondersteuning bij het oplossen van eenvoudige vragen. Mantelzorgers hebben vaak moeite om hulp te vragen, mede vanwege de glijdende schaal waarin de zorg steeds zwaarder wordt. We willen mantelzorgers eerder bewust maken van hun situatie door inwoners en mantelzorgers beter bekend te maken met het begrip mantelzorg. Daarnaast brengen we in regionaal verband met behulp van Samenkracht! de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers beter in beeld zodat we gericht kunnen aansluiten bij de vragen van mantelzorgers¹⁰.

Respijtzorg biedt mantelzorgers de mogelijkheid om hun zorgtaken tijdelijk over te dragen. Het preventieve effect van respijtzorg is belangrijk: als respijtzorg op tijd wordt ingezet, houden zwaarbelaste mantelzorgers het langer vol en lopen zij minder risico in isolement te raken. Respijtzorg gaat deels om zorg buitenshuis, zoals kortdurend verblijf (logeren) en dagopvang. Dit behoort tot het pakket van maatwerkvoorzieningen. Vanuit de basisvoorzieningen bieden we informele respijtzorg door middel van de vrijwillige thuishulp, maatjes voor mantelzorgers en vrijwillige palliatieve thuiszorg. We willen de mogelijkheden van respijtzorg beter onder de aandacht van mantelzorgers brengen.

¹⁰ In de nota ‘Evaluatie pilot mantelzorg, vrijwillige thuishulp en buddyzorg’ van mei 2014 is vastgesteld dat mantelzorgers in Gooise Meren het meest behoefte hebben aan emotionele steun en lotgenotencontact, een cursusaanbod en kortdurende respijtzorg.

Intentieverklaring "Dementievriendelijke Gemeente"

In september 2014 hebben de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek, de intentieverklaring 'Dementievriendelijke Gemeente' getekend. De gemeenten hebben daarin uitgesproken zich in te willen zetten voor een samenleving waarbij mensen met dementie en hun mantelzorgers kunnen blijven meedoen in hun eigen omgeving. We willen actief bijdragen aan de ondersteuning van mensen met dementie en hun mantelzorgers. In dat kader ondersteunen we onder meer het initiatief van twee broers uit Muiden die op basis van persoonlijke ervaringen de dementia App hebben ontwikkeld voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. De dementia-App maakt deel uit van het aanbod van basisvoorzieningen.

2.4 SOCIALE ACTIVERING, ONTMOETING EN VERBINDING

We faciliteren op diverse locaties in Gooise Meren een aanbod van sociaal-culturele activiteiten. De activiteiten dragen bij aan uiteenlopende doelstellingen, zoals het vergroten van de zelfredzaamheid, het ontwikkelen van talenten, het bieden van een dagstructuur, het oefenen van vaardigheden, een gezond(er) beweeg-, eet- en leefpatroon, het aangaan van sociale contacten en het bijdragen aan de samenleving (bijvoorbeeld als vrijwilliger). De activiteiten dragen in belangrijke mate bij aan de leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk en spelen een rol bij het voorkomen van eenzaamheid en isolement. Maar zij raken ook andere terreinen zoals bijvoorbeeld de amateuristische kunst, sport en gezondheid.

Vrijwilligers van de welzijnsorganisatie spelen traditioneel een grote rol bij het organiseren van de activiteiten. De activiteiten bereiken echter een beperkte vaste groep inwoners. We willen het aanbod van sociale activiteiten anders inrichten en inwoners uit de wijk een grotere rol te geven bij het invullen en organiseren van activiteiten. Daarom verwachten we van sociaal werkers dat zij zich meer gaan richten op het stimuleren van inwoners om zelf activiteiten te organiseren in de wijk. De sociaal werkers kennen de buurt, gaan op zoek naar nieuwe kansen en koppelen vraag en het aanbod in de wijk. Zij helpen inwoners om ideeën en initiatieven om te zetten in concrete activiteiten. Op deze wijze willen we de wederkerigheid en sociale binding tussen inwoners stimuleren en ontstaat een breed gedragen aanbod van activiteiten voor en door de buurt¹¹. Vanuit het streven naar een inclusieve samenleving is onze ambitie bovendien dat inwoners met een indicatie voor dagbesteding in de toekomst in de eigen wijk terecht kunnen voor activiteiten en dagbesteding.

Tijd voor Meedoen

Tijd voor Meedoen is een project van Versa Welzijn dat medio 2015 in Bussum van start gaat. Meedoen stimuleert inwoners die langdurig buiten het arbeidsproces staan om mee te gaan doen. Deze inwoners verbinden zich met mensen die iets willen ondernemen voor de samenleving.

De professional zoekt het talent, activeert en stimuleert om passies te ontwikkelen en verbindt talent met elkaar. Niets staat van te voren vast. Deelnemers gaan zelf aan de slag met het opzetten en uitvoeren van activiteiten. Zij beheren voor een deel hun eigen wijkcentrum. Er zijn activeringsvrijwilligers die deelnemers een begeleidingstraject aanbieden om talent te ontwikkelen. De deelnemer leert zijn eigen kracht in te zetten en legt de verbinding met andere inwoners in de wijk.

¹¹ Onze visie op burgerkracht in het Sociaal domein is uitgewerkt in de nota 'Inwoners aan zet'.

2.5 ONDERSTEUNING BIJ OPVOEDEN EN OPGROEIEN

We bieden ondersteuning bij opvoeden en opgroeien door de kennis en vaardigheden van opvoeders te versterken en zo nodig de draagkracht te vergroten. Dit doen we door middel van informatie en advies over opvoeden en opgroeien en lichte opvoedondersteuning. We bieden opvoedspreekuren, ouder- en opvoedcursussen, schoolmaatschappelijk werk, en diverse projecten waar ouders leren hoe zij hun kind in de ontwikkeling kunnen stimuleren. We willen de samenhang in het aanbod van signalering, preventie en opvoedondersteuning versterken. In dat kader hebben we de rol en positie van de Jeugd Gezondheidszorg (JGZ) en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) opnieuw tegen het licht gehouden en ervoor gekozen om het CJG en de JGZ samen te voegen. Zo zijn we beter in staat om ouders met kinderen in de leeftijdsperiode tot 19 jaar in samenhang te ondersteunen¹². Het CJG functioneert behalve als laagdrempelig informatie- en adviescentrum, ook als facilitator en stimulator van contacten tussen ouders. Dit geven we inhoud door middel van themabijeenkomsten, door te werken met een klankbordgroep van ouders en door op verzoek van ouders activiteiten te organiseren.

2.6 VERSTERKING VAN HET VRIJWILLIGERSWERK

Vrijwilligers leveren een onvervangbare bijdrage aan de samenleving. De rol van vrijwilligers is nog belangrijker geworden nu we met minder middelen meer taken moeten uitvoeren. Dit kunnen wij alleen waarmaken als meer inwoners bereid zijn om op vrijwillige basis om te zien naar mensen in hun omgeving. Vrijwilligers zijn waardevol voor de leefbaarheid in de wijk en verbeteren de kwaliteit van leven van kwetsbare inwoners. In feite gaat het daarbij om vrijwillige inzet op het grensvlak van vrijwilligerswerk, burenhulp en mantelzorg. Samen met de maatschappelijke partners staan wij voor de uitdaging om de vrijwillige inzet te vergroten, te ondersteunen en te verbinden met professionele ondersteuning.

In Gooise Meren zijn veel vrijwilligers actief, veelal verbonden aan (sport)verenigingen en (professionele) organisaties. De ondersteuning van vrijwilligers en van organisaties die met vrijwilligers werken wordt in Gooise Meren georganiseerd door de Vrijwilligerscentrale. De Vrijwilligerscentrale brengt vraag en aanbod bij elkaar en ondersteunt bij het vinden, koppelen en trainen van vrijwilligers. Zij geeft bekendheid aan het vrijwilligerswerk en helpt organisaties met een goede invulling van vrijwilligerswerk. Toch blijkt dat veel inwoners nog geen helder beeld hebben van de mogelijkheden van het vrijwilligerswerk in Gooise Meren. Het eerder genoemde digitale informatieportaal kan ook in dit kader van betekenis zijn om inwoners op weg te helpen bij het zoeken naar mogelijkheden voor vrijwilligerswerk en het koppelen van vraag en aanbod van informele hulp.

We willen het vrijwilligerswerk versterken en laten aansluiten op de ondersteuning in de wijk. Daarvoor gaan we de rol van de Vrijwilligerscentrale herijken en samen met de betrokken partijen verkennen hoe we verder kunnen werken aan de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. De vrijwilligersorganisaties opereren in de huidige situatie veelal los van elkaar. We willen bevorderen dat vrijwilligersorganisaties ook elkaar kunnen versterken, bijvoorbeeld door het uitwisselen van kennis en expertise of het uitwisselen van vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties hebben een belangrijke

¹² Dit volgt uit de bestuursopdracht van de regiogemeenten Gooi en Vechtstreek voor de JGZ voor de periode 2014-2018.

signaalfunctie voor de gemeente: zij zien en horen veel van wat er speelt onder inwoners. De kennis en ervaringen van vrijwilligersorganisaties is waardevol voor de uitvoering van ons beleid. We zoeken dan ook naar een passende vorm voor het uitwisselen van kennis en informatie.

Naardens Compliment

De gemeente Naarden reikt jaarlijks het Naardens Compliment uit aan de vrijwilliger van het jaar. Inwoners kunnen daarvoor vrijwilligers aandragen. Een jury bestaande uit vertegenwoordigers van de raadsfracties en de wethouder maken een keuze uit de voordrachten. De onderscheiding wordt uitgereikt tijdens een feestelijke bijeenkomst met een ontspannend programma voor alle vrijwilligers in Naarden. Daarmee wil de gemeente de vrijwilligers in het zonnetje zetten en haar waardering uiten.

2.7 GEZONDHEIDSBEVORDERING EN PREVENTIE

Het inhoudelijke gezondheidsbeleid voor Gooise Meren werken we uit in een afzonderlijke subnota. Vooruitlopend hierop schetsen we in deze nota de rol van de GGD in relatie tot de basisvoorzieningen.

Bij gezondheidsbevordering gaat het om de inzet van collectieve maatregelen die bijdragen aan een betere gezondheid van alle inwoners. Gezondheidsbevordering is van groot belang bij ons streven naar een samenleving waarin elke inwoner kan 'meedoen'. Gezondheid is immers een belangrijke voorwaarde voor economische en maatschappelijke participatie. Andersom blijkt dat mensen die participeren in de maatschappij zich gezonder voelen. Door gezondheidsproblemen te voorkomen, kan de vraag naar voorzieningen verminderen: 'van nazorg naar voorzorg'.

Op basis van de monitoring en signalering door de GGD (o.a. Gezondheidspeilingen en signalen uit het veld) bepalen we aan welke gezondheidsthema's we aandacht willen geven en met welke maatregelen gezondheidswinst kan worden behaald. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van informatie en advies maar ook verdergaand in de vorm van integrale leefstijlprogramma's zoals Samen aan de Slag (alcoholpreventie) en Gooi in Beweging (gezond gewicht). Belangrijk streven is dat inwoners de mogelijkheid hebben om een "gezonde keuze" te maken. Een integrale benadering staat voorop, waarbij zorgaanbieders en sociaal werkers gezamenlijk een rol spelen bij de uitvoering van preventieprogramma's. In onze visie fungeert de GGD daarbij voor alle betrokken partijen als het centrum voor kennis, informatie, advies en gezondheidsbevordering.

Onze ambitie is om interventieprogramma's meer op maat aan te bieden, aansluitend bij de specifieke behoeften en kenmerken van de wijk. De urgentie van gezondheidsthema's verschilt per wijk en leefstijlinterventies gericht op bijvoorbeeld bewegen, gewicht, alcoholgebruik en roken, vragen in de wijk mogelijk andere accenten. We willen de expertise van de GGD daarom meer op wijkniveau inzetten. De GGD is voor alle partijen in de wijk een belangrijke partner voor deskundigheidsbevordering, het ontsluiten van informatie over de gezondheidssituatie in wijk en voor advies over mogelijke interventies. Om dit mogelijk te maken willen we bij volgende gezondheidspeilingen inzicht verkrijgen op postcodeniveau. Nu is deze informatie alleen beschikbaar op gemeenteniveau.

3 TRANSFORMATIE VAN BASISVOORZIENINGEN

In het vorige hoofdstuk hebben we beschreven welke basisvoorzieningen we voor alle inwoners beschikbaar stellen. Daarmee willen we een antwoord bieden op de veranderopgave in het Sociaal domein. We zien dat de transformatie in de basisvoorzieningen in gang is gezet en dat er goede kansen liggen om hieraan verder te werken. Maatschappelijke partners pakken de handschoen voortvarend op en zoeken naar nieuwe manieren om beter aan te sluiten bij de zelfredzaamheid van inwoners. In de huidige fase leggen maatschappelijke partners het accent bij het verwerven van kennis en vaardigheden en het zoeken naar partners om de nieuwe werkwijze uit te kunnen voeren. In dit hoofdstuk beschrijven we de stand van zaken en geven we aan hoe we ontwikkelingen in een stroomversnelling willen brengen. Dat doen we in de eerste plaats door de herkenbaarheid en zichtbaarheid van voorzieningen te verbeteren zodat mensen de weg naar ondersteuning eenvoudig weten te vinden. Daarnaast willen we meer inzicht krijgen in de effectiviteit van de basisvoorzieningen en in de vraagontwikkeling en behoeften van de wijk zodat we beter in staat zijn om te sturen op het resultaat. Tot slot werken we aan het versterken van de samenwerking tussen maatschappelijke partners in de wijk.

3.1 TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN

We willen inwoners in staat stellen om zo veel mogelijk op eigen kracht ondersteuning te regelen als dit nodig is. Verder willen we de stap om hulp te vragen voor inwoners zo klein mogelijk maken. Daarvoor werken we aan het vergroten van de herkenbaarheid en zichtbaarheid van voorzieningen. We zorgen er in de eerste plaats voor dat er voldoende betrouwbare en begrijpelijke informatie aanwezig is over de voorzieningen in Gooise Meren en de regio. Pas als inwoners op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden, zijn zij in staat om hulp te vragen en daarin keuzes te maken. Hoe we hieraan werken hebben we in het vorige hoofdstuk beschreven. Wijzer speelt hierbij een belangrijke rol, evenals de beschikbaarheid van een goede sociale kaart waar inwoners een actueel en volledig overzicht kunnen vinden van het aanbod van voorzieningen. In het kader van de inclusieve samenleving werken we aan het verbeteren van toegankelijke informatie voor mensen met een beperking¹³.

Daarnaast zien we dat het aanbod van verschillende disciplines nog te veel locatiegebonden is en daardoor minder overzichtelijk voor inwoners. Bovendien herkennen inwoners zich niet altijd voldoende in het aanbod. Zij vragen daarom minder snel hulp. Ook wordt er soms nog te veel vanuit een afwachtende houding gewerkt. Inwoners komen dan pas in beeld op het moment dat zij zichzelf melden of aangemeld worden door andere hulpverleners. Op dat moment kan er al sprake zijn van overbelasting of een opeenstapeling van problemen. Om drempels te verlagen vragen wij van



¹³ Ons beleid gericht op een inclusieve samenleving is uitgewerkt in de subnota "Toegankelijke samenleving".

sociaal werkers dat zij op een andere manier gaan werken. We willen dat zij ambulante en outreachende te werk gaan. Dat betekent dat zij inwoners actief opzoeken en dat zij hun werk organiseren op plekken waar inwoners vanzelf komen, zoals de huisarts, scholen, sportaccommodaties, buurthuizen en de bibliotheek. Daarnaast willen we in het kader van de ontwikkeling van de wijknetwerken de “wijkcoach” introduceren. De wijkcoach is coördinator van het wijknetwerk en vervult voor kwetsbare inwoners een brugfunctie naar hulpverleners en Wijzer. De wijkcoach helpt inwoners die moeite hebben om hulp te vragen of zelf niet in staat zijn om de nodige ondersteuning te regelen. We werken de functie van de wijkcoach verder uit in hoofdstuk 4, waarin we onze visie op de wijknetwerken beschrijven.

Inloopochtenden

De Bibliotheek in Muiden organiseert twee keer per maand inloopochtenden die primair gericht zijn op oudere inwoners. De ochtenden worden ook voor een groot deel door inwoners zelf – zogenaamde ouderenambassadeurs – georganiseerd. De bijeenkomsten zijn vrij toegankelijk en ook te bezoeken voor mensen die geen lid zijn van de Bibliotheek. Met regelmaat worden er themabijeenkomsten georganiseerd over allerlei onderwerpen. Ook is er altijd iemand van *Seniorweb* aanwezig om te helpen bij vragen over de PC, tablet, e-reader of smartphone.

3.2 AANSLUITING OP DE VRAAG EN EIGEN KRACHT

De kern van de opgave in het Sociaal domein is dat we de vraag van inwoners centraal stellen en de eigen kracht van inwoners versterken. Zoals gezegd verwachten we dat sociaal werkers op een andere manier gaan werken. Laagdrempelig en dichtbij de inwoners, maar vooral samen met de inwoners. Zij moeten inwoners eerst en vooral aanspreken op hun zelfredzaamheid en hun eigen kracht. Zij benaderen inwoners met een generalistische blik en zijn in staat om zo nodig over de grenzen van de eigen discipline oplossingen te zoeken. Bij de nieuwe werkwijze gaat het om “zorgen dat” in plaats van “zorgen voor”. Tot de nieuwe werkwijze behoort ook dat sociaal werkers de wijk en vrijwilligers meer betrekken bij het organiseren van ondersteuning.

We willen beter in beeld brengen of de maatschappelijke partners in de bovengenoemde opgave slagen. Veel hangt af van de kwaliteit van de sociaal werkers: zijn zij in staat om op een nieuwe werkwijze ondersteuning te bieden of vervallen zij wellicht in de oude werkwijze? We vinden het belangrijk dat inwoners tevreden zijn over de dienstverlening. Maar tevredenheid over de dienstverlening geeft nog geen volledig antwoord op de vraag of inwoners daadwerkelijk zijn versterkt in de zelfredzaamheid. Dit hebben we nog niet voldoende in beeld. Het vereist meer inzicht in het resultaat van de interventies die de sociaal werkers hebben ingezet voor het versterken van de eigen regie, eigen kracht en het vergroten van netwerken. We gaan hierover in gesprek met onze partners en maken afspraken over de inzet van meetinstrumenten.

Zelfredzaamheid-Matrix

Met de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) kan de mate van zelfredzaamheid van cliënten in beeld worden gebracht. De ZRM toetst de zelfredzaamheid op de leefgebieden: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Het instrument kan worden gebruikt bij de intake, bij de voortgang en bij de afsluiting van het ondersteuningstraject. Door op meerdere momenten te toetsen, krijgt men inzicht in de vooruitgang die is geboekt.

3.3 GEBIEDSANALYSE

We willen het aanbod van basisvoorzieningen en (preventie) activiteiten beter afstemmen op de situatie in de wijk. Daarvoor ontwikkelen we een gebiedsanalyse waarin we alle relevante informatie over de wijk bij elkaar brengen. Het gaat bijvoorbeeld om informatie over de demografische, sociaaleconomische en gezondheidskenmerken, het voorzieningenaanbod in de wijk, de mate waarin bewoners gebruik maken van voorzieningen en de situatie op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. Maar ook de sterke punten van de wijk brengen we in kaart. Dit kan immers een startpunt zijn voor de aanpak van problematiek. We maken daarvoor gebruik van bestaande bronnen zoals de gegevens van CBS, informatie uit de gezondheidsspeilingen, informatie over het gebruik van zorg- en individuele maatwerkvoorzieningen en informatie van maatschappelijke partners.

We voeren de gebiedsanalyse vooralsnog uit op het niveau van de drie gemeenten. Waar mogelijk maken we een verdiepingsslag en sluiten we aan bij de indeling van wijken die door CBS wordt gebruikt. We kiezen voor deze pragmatische insteek omdat er op het moment van schrijven nog geen duidelijkheid is over de begrenzing van de wijken in Gooise Meren. Zodra dat bekend is sluiten we hierbij aan.

De ontwikkeling van de gebiedsanalyse staat in het Sociaal domein nog in de kinderschoenen. Gemeenten geven veelal zelf invulling aan de inhoud en vormgeving van de analyse, afhankelijk van het doel dat zij daarmee voor ogen hebben. Wij hebben de GGD gevraagd om een model voor Gooise Meren te ontwikkelen en de gebiedsanalyse uit te voeren. Naast kwantitatieve gegevens willen we ook de wensen en behoeften van wijkbewoners betrekken bij de gebiedsanalyse¹⁴. De gebiedsanalyse is niet alleen bruikbaar voor het stellen van prioriteiten maar biedt bij herhaling ook inzicht in de effecten van ons beleid. De analyse moet daarom aansluiten op de ontwikkeling van sturings- en verantwoordingsinformatie in het Sociaal domein. Het model voor de gebiedsanalyse stemmen we af in de regio, zodat we in de toekomst informatie kunnen vergelijken.

3.4 SAMENWERKING EN AFSTEMMING IN DE WIJK

De samenwerking tussen de verschillende aanbieders van basisvoorzieningen heeft momenteel nog een vrijblijvend karakter. Er wordt wel doorverwezen maar minder vanzelfsprekend afgestemd. Het risico bestaat dat de vraag van de inwoner gaat 'zwerven', informatie versnipperd raakt en meer doorverwijzingen nodig zijn. Ook hebben inwoners op deze wijze de mogelijkheid om te "shoppen" bij verschillende aanbieders. We zijn pas goed in staat om de eigen kracht te versterken en in de volle breedte oplossingen te realiseren, als aanbieders structureel gaan samenwerken en beter gebruik maken van elkaars mogelijkheden, kennis en expertise. We zien dat hierin beweging komt en dat maatschappelijke partners afspraken maken om de ondersteuning met elkaar te verbinden.

In de afgelopen jaren is onder regie van Wijzer in diverse pilots geëxperimenteerd met verschillende vormen van samenwerking. In deze experimenten zijn knelpunten en kansen vastgesteld voor de samenwerking in ondersteuningstrajecten. Er is daardoor een proces van bewustwording in gang gezet dat het vertrouwen in elkaar heeft versterkt. Het bevorderen van de samenwerking is een

¹⁴ In Gooise Meren bestaan diverse initiatieven en platforms waarin met inwoners wordt gesproken over wat hen bezighoudt, waar kansen liggen voor versterking en op welke wijze dit invulling kan krijgen.

continu proces dat tijd nodig heeft, maar ook om een duidelijke samenwerkingsstructuur vraagt. Dit inzicht wordt onder de maatschappelijke partners breed gedragen, zowel in de uitvoering als op bestuurlijk niveau. We voorzien hierin door de ontwikkeling van wijknetwerken. Onze visie op de wijknetwerken werken we uit in het volgende hoofdstuk.

Project Het Gooi Leeft!

Medio 2015 start het project 'Het Gooi Leeft!' van iZovator, een regionaal kennis- en innovatieplatform voor het bevorderen van innovatie en gebruik van technologie in de zorg. In het project wordt samengewerkt met de gemeente, wijkbewoners, ouderenbonden, cliëntenraden en (zorg)instellingen. Het project moet bijdragen aan de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van alleenstaande ouderen met beperkingen in de Naardense wijken Oranje Nassaupark en Vierhoven. iZovator fungeert als aanjager om een beweging in gang te zetten waarin professionele en informele ondersteuning slim aan elkaar gekoppeld wordt.

3.5 SAMENWERKING MET DE WIJKVERPLEEGKUNDIGE EN DE HUISARTS

De wijkverpleegkundige heeft een spilfunctie in de organisatie van de zorg thuis.

Wijkverpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor het organiseren en indiceren van verpleging en verzorging. Daarbij werkt de wijkverpleegkundige intensief samen met de huisarts. De huisarts is vaak het eerste aanspreekpunt voor mensen met een zorgvraag en hun mantelzorger. Daarnaast ziet de huisarts veel inwoners met terugkerende klachten die geen directe medische oorzaak hebben, maar bijvoorbeeld gerelateerd zijn aan eenzaamheid. Huisartsen zijn daarom onmisbare samenwerkingspartners. Het is dan ook van belang dat de huisarts goed gefaciliteerd wordt om inwoners toe te leiden naar voorzieningen in de buurt, zodat inwoners snel de juiste ondersteuning kunnen krijgen. De wijkverpleegkundige vormt hiervoor de verbindende schakel.

Per 2015 vallen onder de wijkverpleegkundige zorg ook wijkgerichte zorgtaken. Daarbij gaat het om coördinerende en signalerende activiteiten die niet aan een individuele inwoner te koppelen zijn en om activiteiten gericht op samenwerking in de wijk. Een wijkverpleegkundige kan nu ook op huisbezoek gaan bij inwoners die nog geen zorg krijgen om te signaleren wat er speelt.

Werkwijze van de wijkverpleegkundige

Per 2015 is de wijkverpleegkundige zorg voor iedereen vrij toegankelijk. De wijkverpleegkundige stelt de indicatie en is verantwoordelijk voor het toewijzen van zorg. Voorheen werd de indicatie verleend door het CIZ. In de nieuwe situatie kunnen inwoners met een zorgvraag direct in de eigen buurt terecht bij de wijkverpleegkundige. De verpleegkundige bepaalt door middel van een intake of er voldoende aanleiding is om te starten met indiceren of dat de vraag mogelijk moet worden doorgezet naar andere hulpverleners. Na een vraagverheldering voert de wijkverpleegkundige de indicatiestelling uit en zal hij/zij de zorg toewijzen op basis van het op te stellen zorgplan. Op deze wijze kan de zorg snel worden opgestart.

De zorgverzekeraar heeft de wijkgerichte zorgtaken voor Gooise Meren vooralsnog ingekocht bij de zorgaanbieders Vivium en Amaris. Naar aanleiding daarvan hebben de gemeenten met deze zorgaanbieders en de welzijnsorganisatie de 'Intentieverklaring Wijknetwerken' ondertekend. Daarin hebben we een gezamenlijke visie op de samenwerking in de wijk vastgesteld. In het kader van de intentieverklaring is in drie wijken (in Bussum, Naarden en Muiden) een pilot gestart om de samenwerking rondom kwetsbare inwoners vorm te geven (zie hoofdstuk 4).

4 VISIE OP HET SOCIALE WIJKNETWERK

In de voorgaande hoofdstukken hebben we het aanbod van basisvoorzieningen beschreven, hoe we dit versterken en hoe we werken aan de transformatieopgave in het Sociaal domein. Hierin kunnen we pas echt slagen als we een goede samenwerkingsstructuur op wijkniveau realiseren: het sociale wijknetwerk. De uitdaging daarbij is om in de samenwerking een goede balans te zoeken tussen de autonomie van inwoners¹⁵, vrije ruimte voor professionals om de juiste hulp te regelen en onze behoefte aan sturing op het resultaat van het stelsel als geheel. Het antwoord hierop is niet op voorhand te geven en moet tot stand komen in de context van de praktijk, samen met inwoners en de partners in de wijk. Wat daaraan vooraf gaat, is een gedeelde visie op het doel en de uitgangspunten van de samenwerking. Op basis daarvan kunnen we onze aanpak en visie op het Sociaal domein effectief en eenduidig uitdragen en uitvoeren.

4.1 HET WIJKNETWERK

Het sociale wijknetwerk is een samenhangend netwerk van voorzieningen op wijkniveau. Het dient als vangnet voor inwoners die ondersteuning nodig hebben op het gebied van jeugd en gezin, zorg, welzijn en wonen. Het wijknetwerk verbindt de eerstelijnszorg en het Sociaal domein met elkaar. De wijkverpleegkundige en de sociaal werker vervullen in het netwerk een spilfunctie bij het organiseren en coördineren van zorg en ondersteuning. Het netwerk komt vooral in actie als mensen niet de juiste ondersteuning krijgen, als de ondersteuning ontoereikend is of als er signalen zijn dat de samenwerking met andere partners stagneert. Het netwerk trekt samen op bij preventie en signalering en bij het realiseren van nieuwe collectieve arrangementen, zoals bijvoorbeeld nieuwe vormen van dagactiviteiten in groepsverband.



4.2 DOEL VAN HET WIJKNETWERK

Met het sociale wijknetwerk willen we in de eerste plaats voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen. Daarnaast bevordert het netwerk dat inwoners met vragen via korte lijnen “slim, snel en simpel” geholpen kunnen worden. Dit moet ertoe leiden dat inwoners minder vaak zwaardere vormen van (maatwerk)ondersteuning nodig hebben. Tegelijkertijd bevordert het wijknetwerk dat problemen eerder worden gesignaleerd en dat inwoners op tijd worden doorgeleid naar Wijzer als specialistische ondersteuning nodig is. Samenvattend hebben we met het wijknetwerk de volgende doelen voor ogen:

- Het wijknetwerk voorkomt dat inwoners tussen wal en schip vallen.

¹⁵ Tijdens de dialoogavond “tijd voor samen” hebben inwoners aandacht gevraagd voor het risico op stigmatisering bij activiteiten in het kader van signalering en preventie, zoals bijvoorbeeld het informatief huisbezoek voor ouderen.

- Het wijknetwerk is gericht op een toename van zelfredzaamheid, versterking van persoonlijke sociale netwerken en op het verbeteren van de kwaliteit van leven van (kwetsbare) inwoners.
- Het wijknetwerk draagt bij aan het realiseren van een verschuiving naar lichte vormen van ondersteuning en het terugdringen van duurdere hulp.

4.3 UITGANGSPUNTEN VAN HET WIJKNETWERK

De uitgangspunten van het wijknetwerk sluiten aan bij kernwaarden en kernkeuzen uit het beleidsplan Sociaal domein. De vertaling hiervan voor de basisvoorzieningen hebben we beschreven in de inleiding van deze subnota. We vatten de uitgangspunten hier nogmaals samen voor het wijknetwerk. De ondersteuning die vanuit het wijknetwerk wordt geboden is vrij toegankelijk voor alle inwoners van alle leeftijden. Het wijknetwerk versterkt de mogelijkheden van inwoners om zoveel mogelijk met behulp van het eigen netwerk het dagelijkse leven te organiseren, en dit vol te houden als het minder gaat. De hulpverleners hebben een generalistische blik en kunnen problemen op verschillende domeinen overzien. Er is voldoende kennis en expertise aanwezig om algemene ondersteuning te bieden¹⁶. Specialistische kennis en expertise is aanvullend op de ondersteuning van het wijknetwerk. Het wijknetwerk versterkt de verbindingen tussen zorg en welzijn en informele vormen van ondersteuning. Het principe van één huishouden, één plan is leidend voor de samenwerking. Voor de ontwikkeling van het wijknetwerk geldt als uitgangspunt dat we de kracht van de bestaande ondersteuningsfuncties willen behouden en versterken.

4.4 COÖRDINATIE IN HET WIJKNETWERK: DE WIJKCOACHES

Zoals gezegd heeft het wijknetwerk een belangrijke functie bij de ondersteuning van kwetsbare inwoners. Om hierin te voorzien kunnen de netwerkpartners één of meerde wijkcoaches aanstellen. Dit zijn coördinatoren die fungeren als aanspreekpunt voor hulpverleners en voor inwoners met signalen en vragen. Op basis van meldingen ondernemen zij actie en zoeken naar oplossingen over de grenzen van het eigen vakgebied heen. De wijkcoaches werken actief aan het opbouwen van een netwerk in de wijk, en leggen contacten met bijvoorbeeld de wijkagent, verenigingen, winkeliers en woningcorporaties. Zij onderhouden korte lijnen met Wijzer en maken afspraken over samenwerking.

De wijkcoaches hebben een “vliegwielfunctie” bij het zoeken naar oplossingen als die niet direct voor handen zijn. Bij complexe vragen organiseren zij zo nodig casuïstiekoverleg voor het realiseren van oplossingen. De wijkcoaches moeten in staat zijn om netwerkpartners in beweging te brengen. In onze visie zien we voor de invulling van deze functie een gezamenlijke rol weggelegd voor een wijkverpleegkundige en een sociaal werker. De wijkverpleegkundige heeft een directe verbinding met de huisartsen en kan zo nodig zelf een indicatie voor zorg afgeven. De sociaal werker heeft een uitgebreid netwerk in het Sociaal domein en weet wat er speelt onder inwoners. Door deze combinatie zijn we in staat om korte lijnen in het wijknetwerk te realiseren. Het is van belang dat de wijkcoaches hun werk onafhankelijk kunnen uitvoeren. De wijkcoaches moeten voldoende handelingsruimte en mandaat krijgen om zo nodig een oplossing te forceren. We maken hierover afspraken met de netwerkpartners. De wijkcoaches blijven wel verbonden en werkzaam bij hun eigen organisatie. Op

¹⁶ De interventies richten zich op alle levensgebieden, zoals opvoeding, familie, wonen, leren, werken, regelzaken, geldzaken, veiligheid, vrije tijd en relaties. Voor deze levensgebieden biedt het netwerk een samenhangend pakket van cliëntondersteuning waarbij maatwerk voorop staat.

deze wijze vormen de wijkcoaches als het ware een onafhankelijk “wijkteam” binnen het sociale wijknetwerk.

Voor kwetsbare inwoners vervullen de wijkcoaches een belangrijke rol bij het wegnemen van drempels voor ondersteuning. Zij vormen voor inwoners het “persoonlijk gezicht” van het wijknetwerk. De wijkcoaches bieden een inloopspreekuur waar inwoners met vragen en signalen terecht kunnen. Deze functie is in de eerste plaats bedoeld voor inwoners die moeite hebben om zelf de nodige ondersteuning te regelen of moeilijk om hulp durven te vragen. Voor deze groep is de stap naar Wijzer vaak groot. De wijkcoaches vormen op deze wijze een brugfunctie naar Wijzer. De wijkcoach helpt bij het verhelderen van de vraag, wijst de weg en helpt zo nodig bij het organiseren van de juiste ondersteuning.

4.5 ONTMOETINGSPLEK IN DE WIJK

Het wijknetwerk zoekt de verbinding met een herkenbare ontmoetingsplek in de wijk. Het betreft een laagdrempelige en zichtbare locatie waar inwoners vrij kunnen inlopen voor een kop koffie, een luisterend oor, informatie of advies of activiteiten. Een dergelijk ontmoetingspunt in de wijk bevordert dat inwoners om hulp durven te vragen en snel de weg weten te vinden naar de juiste ondersteuning. Het is van belang dat de ontmoetingsplek voor alle inwoners laagdrempelig en herkenbaar is. De invulling van de ontmoetingsplek en locatie laten we bepalen door het wijknetwerk en hangt af van de behoefte en mogelijkheden in de wijk. Een dergelijk plek kan naast een buurthuis bijvoorbeeld ook een bibliotheek, sportaccommodatie of zorginstelling zijn. We zien op die manier kansen om nieuwe verbindingen aan te gaan en een brede doelgroep te bereiken.

Coffee to Stay

Versa Welzijn organiseert in samenwerking met de Kerk aan Zee in Muiderberg “Coffee to Stay”. Dit is een koffie-inloop voor inwoners van Muiderberg van alle leeftijden waar men anderen kan ontmoeten. De vaste vrijwilligster van Kerk aan Zee en een maatschappelijk werker van Versa Welzijn verwelkomen de bezoekers. Tijdens de koffie-inloop kan men tevens met vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg terecht. De ochtenden worden één keer per maand georganiseerd en zijn vrij toegankelijk. Per bijeenkomst zijn gemiddeld 30 tot 35 mensen aanwezig.

4.6 PARTNERS IN HET WIJKNETWERK

Welke disciplines moeten ten minste vertegenwoordigd zijn in het wijknetwerk? We streven naar een evenwichtig en slagvaardig wijknetwerk met een beperkte schaalgrootte waardoor efficiënt kan worden samengewerkt zonder dat tijd verloren gaat aan overleg. Vanuit die overweging komen we tot tenminste de volgende disciplines: sociaal werkers met een achtergrond in het maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning en sociaal raadslidenwerk, jeugdgezondheidszorg (opvoedondersteuning) en de wijkverpleegkundige als schakelfunctie voor de huisarts en overige eerstelijnszorg. Ook de praktijkondersteuner van de huisarts kan een meerwaarde hebben voor het wijknetwerk.

Kwetsbare inwoners komen veelal eerder in beeld bij huisartsen, wijkregisseurs of bijvoorbeeld woningbouwcorporaties. Afhankelijk van de specifieke problematiek en kenmerken van de wijk kunnen deze partners worden toegevoegd. De concrete samenstelling van het wijknetwerk is mede afhankelijk van de uitkomsten van de nog uit te voeren gebiedsanalyse, waarin de wijkspecifieke kenmerken in

beeld worden gebracht. Bij elk aandachtsgebied past een andere aanpak en een wisselende samenstelling van samenwerkingspartners.

4.7 PILOT WIJKNETWERKEN

Zoals gezegd geldt voor het wijknetwerk als uitgangspunt dat we aansluiten bij de kracht van de bestaande structuren in de wijk. We geven “van onderop” invulling aan de samenwerking, samen met de professionals in de wijk. Op deze wijze zorgen we voor een goede aansluiting op de wijk. Als gemeente vervullen we hierin een regisserende en faciliterende rol. Vanuit onze regisserende rol brengen we partijen bij elkaar en stimuleren en bewaken wij dat de afspraken en werkwijzen aansluiten bij de doelen en uitgangspunten die we met de basisvoorzieningen voor ogen hebben. In dit kader zorgen we ook voor een goede bestuurlijke inbedding van de samenwerkingsrelaties. Daarnaast maken we afspraken over de samenwerking met Wijzer. Vanuit onze faciliterende rol begeleiden we het ontwikkelproces en gaan met de netwerkpartners in gesprek over middelen om het netwerk te ondersteunen, bijvoorbeeld op het gebied van communicatie, registratie, kwaliteitsborging, privacy, monitoring en klachtafhandeling.

In het vorige hoofdstuk hebben we al genoemd dat we zijn gestart met een pilot waarin we samen met wijkverpleegkundigen en sociaal werkers invulling geven aan de samenwerking op wijkniveau. De pilot is gericht op het signaleren en ondersteunen van kwetsbare inwoners en wordt uitgevoerd op drie locaties: in Bussum, Naarden en Muiden. De samenwerking is gericht op de volgende doelstellingen:

- 1) Samenwerkingspartners zoeken breed (discipline overstijgend) naar oplossingen, zodat inwoners en hun mantelzorgers op tijd de juiste zorg en ondersteuning ontvangen en niemand tussen wal en schip valt.
- 2) Samenwerkingspartners bevorderen effectieve preventie- en signaleringsactiviteiten, gericht op inwoners die (nog) niet voldoende in staat zijn om een hulpvraag te verwoorden of hulp uit de weg gaan.
- 3) Samenwerkingspartners bevorderen kansen en creëren mogelijkheden voor alternatieve vormen van dienstverlening.

We stellen met de netwerkpartners een gezamenlijk startbeeld op van de kenmerken van het werkgebied. Op basis daarvan benoemen we gedeelde thema's en stellen we een plan op met te behalen resultaten voor het werkgebied. Het doel van de pilot is om inzicht te verkrijgen in de rollen binnen het netwerk, in de voorwaarden waaraan de samenwerking moet voldoen en in de wijze waarop de netwerkpartners gefaciliteerd kunnen worden. Eind 2015 wordt de pilot geëvalueerd. We streven ernaar om het wijknetwerk stapsgewijs te verbreden naar andere partijen in de wijk.

We werken gelijktijdig vanuit het CJG verder aan het versterken en uitbreiden van het netwerk van samenwerkingspartners op het gebied van jeugd. In dit kader werken we aan de aansluiting op de wijken en op scholen, zodat een stevig wijknetwerk ontstaat voor preventie en signalering. Beide ontwikkeltrajecten verlopen parallel aan elkaar. We onderzoeken daarbij hoe we kunnen zorgen voor een goede afstemming en verbinding tussen beide netwerken, in het bijzonder als sprake is van jeugd- en volwassenenproblematiek binnen één gezin.

5 SPEERPUNTEN

Op basis van de nota concretiseren we samen met inwoners en netwerkpartners de visie op de vormgeving van de basisvoorzieningen en de invulling van de wijknetwerken. In de komende tijd ligt de prioriteit bij het versterken van de samenwerking in de wijk en het versterken van de samenwerking met Wijzer. Dit vergt een gezamenlijk proces met maatschappelijke organisaties en inwoners. In het onderstaande kader geven we de speerpunten weer die in deze nota aan de orde zijn gekomen. Deze speerpunten werken we verder uit in uitvoeringsprogramma's voor het Sociaal domein. De resultaten hiervan worden in de jaarlijkse planning & control cyclus en peilnota's met de raad gedeeld.

Versterken van een samenhangend pakket van basisvoorzieningen op wijkniveau

- We vergroten de samenhang in cliëntondersteuning
- We versterken het aanbod van preventieve mantelzorgondersteuning.
- We verbeteren het inzicht in de effectiviteit van voorzieningen.
- We ontwikkelen een gebiedsanalyse waarin we de kenmerken, vraagontwikkeling en het aanbod van voorzieningen in de wijk in kaart brengen.
- We zorgen voor toegankelijke informatie en onderzoeken de mogelijkheid van een digitaal informatieportaal met een sociale kaart van Gooise Meren.
- We verbeteren de ondersteuning van vrijwilligers en bevorderen de inzet van vrijwilligers in de wijk.

Versterken van de samenwerkingsstructuur voor het sociale wijknetwerk

- We werken aan de totstandkoming en verbreding van wijknetwerken.
- We onderzoeken hoe we de samenwerking in wijknetwerken kunnen faciliteren.
- We stellen met netwerkpartners een wijkplan op dat richting geeft aan de samenwerking.
- We geven invullen aan de samenwerking tussen Wijzer en het wijknetwerk.
- We faciliteren en bevorderen de inzet van wijkcoaches voor kwetsbare inwoners.
- We zorgen voor een herkenbare ontmoetingspunt in de wijk waar inwoners en netwerkpartners elkaar kunnen ontmoeten en activiteiten kunnen ondernemen.