

*Deelplan Wet maatschappelijke
ondersteuning
Beleidsplan sociaal domein
2015 - 2018*



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding.....	3
2. Uitgangspunten.....	4
2.1. Samenspel met inwoners	4
2.2. Overgangsrecht	4
3. Doelen en indicatoren	6



1. Inleiding

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. De ondersteuning is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Zorgtaken die tot 2015 nog in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) zijn ondergebracht verschuiven naar de Wmo. Gemeenten ondersteunen hun inwoners door middel van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Als er een noodzaak is tot maatwerk dan bestaat het recht om te kunnen kiezen voor een persoonsgebonden budget (PGB), weliswaar onder strenge voorwaarden en fraudebestendig.

De centrumgemeenten moeten zorgen voor beschermd wonen en opvang van mensen met psychische of psychosociale problemen. Hetzelfde geldt voor opvang van mensen die als gevolg van huiselijk geweld de thuissituatie hebben verlaten. In onze regio heeft de rijksoverheid gemeente Almere aangewezen als centrumgemeente.

Er wordt ingezet op samenwerking tussen de zorgverzekeraar, zorgaanbieders en gemeente waardoor een zo integraal mogelijke dienstverlening tot stand gebracht wordt. In Almere wordt een secretaris aangesteld die voor de regio afspraken met de zorgverzekeraar zal maken.

Onze wettelijke opdracht op het terrein van de Wmo is:

- Bevorderen van de sociale samenhang, toegankelijkheid van voorzieningen en ruimte voor mensen met een beperking; bevorderen van veiligheid en leefbaarheid, het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
- Vroegtijdig vaststellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning behoeven (signaleren) en voorkomen dat inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben (preventie). Preventieve activiteiten ontplooiën mede op grond van de Wet Publieke Gezondheid.
- Ondersteuning bieden aan mantelzorgers en vrijwilligers.
- Algemene voorzieningen aanbieden voor maatschappelijke ondersteuning.
- Maatwerkvoorzieningen aanbieden ter ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie, opvang en beschermd wonen, aan inwoners met een beperking die niet op eigen kracht, met steun van de omgeving of met een algemene voorziening geholpen zijn.



2. Uitgangspunten

Ten aanzien van het beleid en de uitvoering daarvan hanteren we een aantal uitgangspunten (in aanvulling op dat wat in het beleidsplan sociaal domein staat), die gebaseerd zijn op vastgestelde kaders als de sociale structuurvisie, het gemeenschappelijk kader Krachtig Noordoostpolder en de keuzenotitie. De uitgangspunten hebben betrekking op het samenspel met inwoners en overgangsrecht.

2.1. Samenspel met inwoners

Burgerinitiatieven

In Noordoostpolder ontstaan in de dorpen en wijken initiatieven van inwoners. Burgerinitiatieven passen in de omslag van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving en sluiten aan bij passend organiseren. Niet alleen de gemeente hoeft te zorgen voor algemene maatregelen en voorzieningen maar ook anderen hebben daarin een taak. Hiermee wordt recht gedaan aan de talrijke private initiatieven die er nu ook al zijn van bijvoorbeeld vrijwilligers, kerken, bedrijven, belangenorganisaties, enzovoorts. De gemeente stimuleert het in gesprek gaan over de manier waarop particulier initiatief kan bijdragen aan de zorg voor elkaar. Particuliere initiatieven kunnen op termijn na bewezen succes alleen worden opgenomen in het voorzieningenpakket als deze voorzien in een behoefte, effectiever zijn en goedkoper dan bestaande voorzieningen waarbij de regel geldt oud voor nieuw. Een product toevoegen aan het voorzieningenaanbod betekent dat er een product verdwijnt (budget neutrale aanpassing). Hierbij let de gemeente er op dat de samenhang in de sociale infrastructuur behouden of versterkt wordt.

Medezeggenschap

In de Wmo 2015 is opgenomen dat in een verordening wordt bepaald op welke wijze ingezetenen, cliënten of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van deze wet. Dit is in de Wmo 2015 voor het hele sociale domein geregeld. In Noordoostpolder vinden wij het belangrijk om inwoners, cliënten en professionals bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid in het sociaal domein te betrekken. De gemeente organiseert daarom verschillende bijeenkomsten om met inwoners en professionals in contact te komen. In de Verordening Cliëntenparticipatie is medezeggenschap voor het hele sociaal domein geregeld. Daarnaast is een reglement voor de Participatieraad sociaal domein vastgesteld.

2.2. Overgangsrecht

De wetgever heeft bepaald dat inwoners die op 31 december 2014 een zorgvorm ontvangen vanuit de AWBZ die wordt overgedragen aan de gemeenten, verzekerd zijn van vergelijkbare zorg zoals die nu afgesproken is. Dit betekent dat op 1 januari 2015 niet direct alles anders wordt. 2015 is een overgangsjaar. Het overgangsrecht verschilt per zorgvorm. Wij zullen in het vierde kwartaal van 2014 een folder maken waarin we dit in duidelijke taal zullen uitleggen aan cliënten die te maken krijgen met het overgangsrecht. In de folder zullen we ook aangeven wat er verandert in de verstrekking van de PGB's op grond van landelijke wijzigingen.

In de loop van het jaar zal de gemeente overgaan tot herindiceren. Er wordt samen met de cliënt besproken hoe de ondersteuning vorm krijgt. Hierbij zullen wij zorgvuldig zijn in de communicatie en inwoners wijzen op hun rechten.

Daarbij zullen we prioriteit geven aan herindiceren van cliëntgroepen waarvan snel financieel resultaat verwacht wordt en/of die de meest dure vormen van zorg ontvangen waarbij oog is voor de verhouding uitvoeringskosten/verwachte baten. Wij willen zo snel mogelijk toewerken naar de participatiesamenleving en eenduidig beleid voor bestaande én nieuwe



cliënten. Ook vanuit het oogpunt van risicobeheersing want het overgangsrecht neemt een groot deel van het budget in beslag. Als het overgangsrecht maximaal wordt genoten, is er weinig budget beschikbaar voor nieuwe cliënten.



3. Doelen en indicatoren

De inzet op het gebied van maatschappelijke ondersteuning levert een bijdrage aan de beoogde maatschappelijke effecten "Iedereen doet mee" en "Versterken vrijwillige inzet en mantelzorg". Of de ondersteuning effect heeft, wordt gemeten in cijfers en ervaringen. Cijfers spreken nooit voor zich. Er moet met elkaar over gesproken worden. Het gaat om de combinatie van tellen en vertellen. In de door VNG en KING opgestelde Gemeentelijke monitor sociaal domein wordt een set van indicatoren opgenomen waarmee gemeenten hun horizontale verantwoording aan gemeenteraad en inwoners vorm kunnen geven. De indicatoren in deze monitor benutten wij voor onze verantwoording aan raad en inwoners. De monitor kan ook gebruikt worden om vergelijkingen te maken met andere gemeenten. Aanvullend zijn hieronder indicatoren opgenomen die iets zeggen over de effectiviteit van inzet. Zoals in het beleidsplan sociaal domein is aangegeven loopt nog een traject met de kerngroep om te komen tot een complete set van indicatoren. De indicatoren in dit deelplan dienen daarvoor als input.

Bij de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgegaan van de eigen kracht van inwoners. Er wordt eerst gekeken wat mensen zelf kunnen, eventueel samen met mantelzorgers, familie, vrienden, burens en vrijwilligers. Als blijkt dat inwoners ondersteuning nodig hebben, kan een algemene voorziening de oplossing zijn. Is dat niet de oplossing, dan wordt samen met de inwoner onderzocht of een maatwerkvoorziening passend is. Voor de ondersteuning wordt in veel gevallen een eigen bijdrage gevraagd.

Om uitvoering te geven aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, een bijdrage te leveren aan de beoogde maatschappelijke effecten en om de doelstellingen te bereiken richt het beleid voor maatschappelijke ondersteuning zich op:

Het bevorderen van sociale samenhang, veiligheid en leefbaarheid

Definitie leefbaarheid: het wonen in een prettige en veilige omgeving met de mogelijkheid om thuis of in de buurt gebruik te maken van (eenvoudige) zorg, welzijns- en gemaksdiensten en vrijetijdsaanbod als sport en cultuur.

Definitie sociale samenhang: contact, ontmoeting, gezamenlijke activiteiten met als doel wederzijdse ondersteuning te versterken.

De gemeente faciliteert de sociale samenhang door mogelijkheden te bieden voor contact, ontmoeting en activiteiten in wijk en dorp. Daarnaast stimuleert en faciliteert de gemeente groepen bewoners om zich in te zetten voor de leefbaarheid en veiligheid van en sociale samenhang in dorpen en wijken, waardoor een netwerk ontstaat waarbij bewoners elkaar kunnen ondersteunen. De gebiedsregisseurs hebben hierbij een rol om inwoners, gemeentelijke organisatie en/of ketenpartners op het gebied van veiligheid en leefbaarheid te verbinden.



Mogelijke indicatoren	Bron	Meetcyclus
Gemiddelde score sociale kwaliteit leefomgeving. Score 2011: 6,6	Gemeente, onderzoek Waar staat je gemeente	2-jaarlijks, meest recent 2011; volgende 2014
Gemiddeld rapportcijfer leefbaarheid woonbuurt. Score 2011: 7,4	Idem	Idem
Ervaringen IGW gebiedsteams uit wijken en dorpen	Gesprekken aanvullend op onderzoek	2-jaarlijks

Het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld

Samen met centrumgemeente Almere faciliteert de gemeente maatschappelijke organisaties om huiselijk geweld te voorkomen en te bestrijden. Centrumgemeente Almere draagt samen met de regiogemeenten in Flevoland zorg voor de organisatie van een regionaal Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) dat de taken zoals benoemd in de Wmo 2015 uitvoert. Daarnaast wordt samen met centrumgemeente Almere een lokaal steunpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (SHK) voor Noordoostpolder en Urk gefaciliteerd. Dit onderdeel wordt ook benoemd in het deelplan Jeugd en wordt in samenhang uitgevoerd.

Ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers om hun taak uit te kunnen voeren

Definitie mantelzorg: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep. Definitie vrijwillige inzet: vrijwilligerswerk is werk dat vrijwillig en onbetaald wordt verricht ten behoeve van het algemene belang, de lokale samenleving en/of de ondersteuning van inwoners met een hulp- of ondersteuningsvraag door structurele, incidentele of kortdurende inzet van de vrijwilliger.

De gemeente investeert in de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers en heeft een regisserende rol. Het investeren in ondersteuning van mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle kanteling van de Wmo, het mogelijk maken voor inwoners om langer in de eigen leefomgeving te blijven wonen en het verminderen van het aantal inwoners dat zich eenzaam voelt. De ontwikkelingen in de zorg leiden tot een toenemend beroep op mantelzorgers en vrijwilligers, waarmee ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers nog belangrijker wordt. Voorkomen moet worden, dat een mantelzorger overbelast raakt. Hierbij is het van groot belang, dat er voldoende zorgvrijwilligers zijn en er een goed samenspel is tussen mantelzorger, (zorg)vrijwilliger, hulpvrager en professionals. De gemeente stimuleert de samenwerking tussen formele en informele zorg en ondersteuning en hulpvrager. De sociale omgeving en de zorgverlenende professionals en/of vrijwilligers zorgen er samen met de mantelzorger voor dat overbelasting van mantelzorgers voorkomen wordt. Hierbij is sprake van een gelijkwaardigheid in de interactie.

Maatschappelijke organisaties worden door de gemeente gefaciliteerd om te zorgen voor een passend aanbod van ondersteuning, rekening houdend met het versterken van eigen kracht en het netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers. De gemeente faciliteert ook de vorming van lokale zorgbuurtnetwerken.



Ondersteuning mantelzorgers

Bijna de helft van de mantelzorgers verricht betaalde arbeid of vrijwilligerswerk. Mantelzorgers geven aan op het werk een culturomgeving nodig te hebben, waar openheid over mantelzorg mogelijk is en het verrichten van mantelzorg bespreekbaar is met de werkgever. Zodoende kan samen met de werkgever naar oplossingen worden gezocht. Deze bespreekbaarheid moet er zijn van beide kanten; werkgever moet een culturomgeving scheppen, dat mantelzorg bespreekbaar is én de werknemer / mantelzorger moet het durven/willen aankaarten. Dit vinden mantelzorgers belangrijk om de combinatie van werk en mantelzorg vol te kunnen houden (Bron: raadpleging onder mantelzorger najaar 2013). Dit is in 2014 opgepakt en vergt vanaf 2015 verdere aandacht. Gemeente stimuleert, dat mantelzorgers en werkgevers met elkaar in gesprek gaan over de combinatie werk en mantelzorg. Gemeente gaat in gesprek met werkgevers om hun bewust te maken van het belang van een culturomgeving van openheid en bespreekbaarheid over mantelzorg. In ons Uitvoeringsprogramma sociaal domein wordt dit nader uitgewerkt.

Noordoostpolder scoort hoger dan gemiddeld voor wat betreft het ondersteunen van mantelzorgers (bron: Benchmark). Dit heeft te maken de vele functies die het Steunpunt mantelzorg uitvoert, de contacten die zij onderhoudt met andere partijen en de vele voorzieningen die aanwezig zijn om mantelzorgers te ondersteunen. Wel is er nog onvoldoende vrijwillige respijtzorg. Gemeente zorgt voor een passend aanbod respijtzorg dat aan de wensen van de verschillende doelgroepen voldoet. Daarbij wordt vooral geïnvesteerd in vrijwillige respijtzorg. Ook valt op, dat mantelzorgers weinig gebruik maken van informatie en advies, respijtzorg thuis en buitenshuis, begeleiding/ondersteuning en nazorg. Dit heeft onder andere te maken met een cultuur van vraagverlegenheid en een groots plichtsgevoel met betrekking tot zorg (Bron: Evaluatieonderzoek onder mantelzorgers in 2011). Er is al ingezet op het verminderen van vraagverlegenheid. De gemeente kan de vraagverlegenheid verder verminderen door in te zetten op een cultuurverandering in Noordoostpolder (Bron: raadpleging onder mantelzorger najaar 2013). Op deze wijze wordt preventief gewerkt. Ervaren ondersteuning door huisartsen is in relatie tot de referentiegroep iets lager (bron: clienttevredenheidsonderzoek over 2012: "Ervaringen van mantelzorgers"). In 2013 is een begin gemaakt om huisartsenpraktijken meer bewust te maken van de rol vanuit de eerstelijnszorg om mantelzorgers te (h)erkennen, te ondersteunen of te verwijzen. Vanaf 2015 en verder wordt hier een vervolg aan gegeven. Mantelzorgers geven aan niet eenvoudig de weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Bij de ondersteuning hebben mantelzorgers behoefte aan iemand die langdurig met hun meeloopt en de ontwikkelingen en levensfasen volgt. Voorgaande is de afgelopen jaren wel verbeterd maar kan nog worden doorontwikkeld. Ondersteuners vervullen hierbij een meer intermediaire rol waarbij zij op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod en in samenwerking met elkaar mantelzorgers profactief informeren en verwijzen. De ervaring van de mantelzorger is, dat het sociale netwerk in het algemeen incidenteel en kortdurend wil helpen maar niet structureel. Zij zoeken langdurige oplossingen en ondersteuning middels lotgenotencontact (Bron: raadpleging onder mantelzorger najaar 2013). Zij kunnen terecht bij vele lotgenotencontacten. Er is een groot bereik van mantelzorgers via lotgenotencontacten in vergelijking met het gemiddelde (bron: benchmark). Dit is positief, omdat uit onderzoek blijkt dat dit een belangrijke factor is waardoor mantelzorgers de zorg langer kunnen volhouden. Gemeente inventariseert of specifieke doelgroepen behoefte hebben aan specifiek lotgenotencontact met mensen met dezelfde achtergrond en geeft hier vorm aan.

Waardering mantelzorgers

De wijze waarop mantelzorgers vanaf 2015 een blijk van waardering van de gemeente willen ontvangen is niet eenduidig. Een deel wil geen financiële bijdrage en wil dat gemeente het budget gebruikt voor nuttiger zaken, zoals behoud van huidige zorg en behoud van keuze



voor PGB. Een ander deel wil een financiële bijdrage en ervaart dit als stimulans om de zorg te kunnen volhouden en als dekking voor de extra onkosten die een mantelzorger maakt. Allemaal zijn het eens, dat het uitspreken van waardering door de zorgvrager en/of omgeving aan de mantelzorger als grootste waardering wordt ervaren. Ofwel "Deze waardering is meer dan € 1000,- waard" (Bron: raadpleging onder mantelzorger najaar 2013).

Ter voorbereiding op dit beleidsplan heeft de gemeenteraad een keuzenotitie opgesteld en op basis daarvan een aantal richtinggevende uitspraken gedaan en kaders gesteld ten behoeve van dit beleidsplan. Hieronder staat de gemaakte keuzes ten aanzien van waarderen van mantelzorgers en vrijwilligers: "Waardering wordt uitgesproken in combinatie met bijvoorbeeld een prijs, cadeaubon, attentie, gratis workshop e.d." Gemeente zet in op aandacht en waardering voor de inzet van mantelzorgers. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen in Noordoostpolder.

Ondersteuning vrijwilligers

Gemeente investeert in het actief stimuleren van mensen zich vrijwillig in te zetten voor de samenleving en/of de omgeving op een manier die bij hen past. Noordoostpolder scoort hoger dan gemiddeld voor wat betreft het ondersteunen van vrijwilligerswerk (bron: benchmark). Dit heeft te maken met de vele voorzieningen die aanwezig zijn om vrijwilligers te ondersteunen, de vele verschillende functies die het Vrijwilligerspunt uitvoert en de contacten die zij onderhoudt met andere partijen. Wat opvalt is, dat vrijwilligers(organisaties) minder gebruik maken van cursussen en deskundigheidsbevordering die door het Vrijwilligerspunt worden georganiseerd ten opzichte van de benchmark. In de voorgaande benchmark was dit juist meer. Daarentegen worden juist veel meer matches via de vrijwilligersvacaturebank gemaakt en meer hulp bij organisatie geboden dan de benchmark. Voor vrijwillige respijtzorg zijn niet altijd voldoende plaatsen aanwezig. Vanaf 2015 en verder is dit een speerpunt evenals het werven en opleiden van intensieve zorgvrijwilligers. Beide zijn van belang in het kader van de decentralisatie van delen van de AWBZ per 2015. Wel is reeds in 2013 SameninNop van start gegaan. SameninNop en VriendeninNop stimuleren inwoners van Noordoostpolder om er te zijn voor een ander. Iets doen met iemand vanuit je eigen interesse steunt mantelzorgers en biedt kansen voor respijt.

Er zijn samenwerkingsverbanden tussen vrijwilligers- en professionele organisaties en het bedrijfsleven ontstaan. Nieuwe samenwerkingsverbanden worden waar mogelijk gestimuleerd. Vraagstukken en knelpunten worden hierdoor meer gezamenlijk aangepakt. Diverse vormen van vrijwillige inzet worden positief geprofileerd en gewaardeerd. Organisaties worden ondersteund bij het vormgeven en het borgen van deze nieuwe vormen van vrijwillige inzet binnen de organisatie. Kleinschalige vrijwilligersinitiatieven krijgen de ruimte en de mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen. Opgedane kennis en ervaring wordt geborgd en goede voorbeelden worden verspreid. Vanaf 2105 blijven voorgenoemde zaken belangrijk en worden verder doorontwikkeld.

Ter voorbereiding op dit beleidsplan heeft de gemeenteraad een keuzenotitie opgesteld en op basis daarvan een aantal richtinggevende uitspraken gedaan en kaders gesteld ten behoeve van dit beleidsplan. Hieronder staat de gemaakte keuzes ten aanzien van maatschappelijke stage: "We houden de maatschappelijke stage in stand, maar in versoepelde vorm."

De uitvoering van het beleid krijgt vorm via invulling van de basisfuncties mantelzorg en vrijwilligerswerk. In ons Uitvoeringsprogramma sociaal domein wordt dit nader uitgewerkt.



Mogelijke indicatoren	Bron	Meetcyclus
Onderzoek onder mantelzorgers en vrijwilligers naar ervaren kwaliteit ondersteuning	Wmo-clieñttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks
Ervaren belasting mantelzorger (65+). 2012: 14% zwaar belast	GGD Flevoland, seniorenenquête	4-jaarlijks; volgende 2015 (oplevering 2016)
Ervaren belasting mantelzorger (overige leeftijden). 2012: 10% zwaar belast	GGD Flevoland, volwassenenenquête	4-jaarlijks; volgende 2015 (oplevering 2016)
Percentage vrijwilligers. 2012: 40%	GGD Flevoland, bevolkingsenquête	4-jaarlijks

Vroegtijdig vaststellen dat inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben

De gemeente zorgt dat via de inrichting van de lokale ondersteuningsstructuur signaleerders in de eigen context zelf een oplossing voor de vraag kunnen vinden in hun netwerk ter voorkoming van meer complexe problematiek. Als signaleerders er niet met het netwerk uitkomen wordt de verbinding met de sociale teams in de ondersteunende context gelegd waardoor vroegtijdig de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning in kaart wordt gebracht.

Mogelijke indicator	Bron	Meetcyclus
Onderzoek onder cliënten/inwoners naar ervaren kwaliteit ondersteuningsstructuur en sociale teams	Wmo-clieñttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks

Het voorkomen dat inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben

Preventie staat centraal op het hele gebied van wonen, welzijn, zorg en gezondheid. Er worden door de gemeente (algemene) preventieve voorzieningen geïnitieerd ter voorkoming dat mensen verder in de keten van ondersteuning en zorg terecht komen en ter versterking van hun eigen kracht en hun netwerk.



Mogelijke indicator	Bron	Meetcyclus
Onderzoek onder cliënten/inwoners naar ervaren kwaliteit preventieve voorzieningen	Wmo-clianttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks

Bieden van algemene voorzieningen

Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk te regelen met algemene en collectieve voorzieningen zodat er minder aparte individuele arrangementen nodig zijn. De ondersteuningsvormen worden in toenemende mate algemeen toegankelijk en collectief georganiseerd. Daarmee ontstaat een beweging van minder individuele/maatwerk voorzieningen naar meer algemene en collectief georganiseerde voorzieningen.

Inwoners met meervoudige problematiek

Inwoners zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen en in stand houden van het eigen sociale netwerk. Niet bij iedereen lukt dit. Samen met centrumgemeente Almere wordt regionaal beleid ontwikkeld op het gebied van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen, inloop ggz, huiselijk geweld, OGGz en verslaving. Dit beleid wordt lokaal vertaald. Voor de kwetsbare inwoners die te maken krijgen met situaties als dakloosheid, huiselijk geweld en meervoudige problematiek regisseert de centrumgemeente de (opvang)voorzieningen verspreid over de regio (zie ook maatwerkvoorzieningen beschermd wonen en opvang). Hierbij is een veilige woonomgeving het uitgangspunt. Onze gemeente regisseert algemene voorzieningen gericht op preventieve- en nazorgactiviteiten in Noordoostpolder. De maatschappelijke organisaties voeren de activiteiten voor de kwetsbare inwoners uit en ondersteunen hen bij het versterken van de eigen kracht en het sociale netwerk.

Regionaal zijn de volgende uitgangspunten vastgesteld die worden verwerkt in het Regionaal beleid kwetsbaren. In ons Uitvoeringsprogramma sociaal domein wordt dit nader uitgewerkt.

- Er dient een zo klein mogelijk vangnet van 0 tot 99 jaar ontwikkeld te worden, een opschalingsmodel en een heroverweging van de Centrale Toegang. Iedere cliënt in deze zorgstructuur heeft een persoonsgericht traject (één gezin, één plan). Er is een doorlopende keten van zorg/opvang en nazorg;
- Er wordt gewerkt aan het vormen van een netwerk waarin instellingen vanuit kracht en kwaliteit met elkaar werken, outreachend werken en over de grenzen van de eigen organisatie kunnen kijken;
- De outreachende zorg die toeleidt tot reguliere zorg wordt versterkt;
- Wat lokaal kan, gebeurt lokaal: beleid en structuur worden regionaal (in afstemming met de regiogemeenten) vastgesteld, maar kennen een lokale invulling van de ketenafspraken met aansluiting op de transitieplannen van de verschillende gemeenten;
- De centrumgemeente verdeelt de Rijksmiddelen op regionaal niveau in afstemming met de regiogemeenten;
- De regionale ketensamenwerking wordt versterkt;
- Specialistische voorzieningen worden (boven)regionaal georganiseerd (MO/VO en RIBW);



- Voor het inrichten van een regionaal meldpunt wordt aansluiting gezocht bij de ontwikkeling van het AMHK;
- De samenwerkingsafspraken worden neergelegd in een OGGz-convenant waarin maatschappelijke partners in de keten met elkaar overeenkomen dat zij de uitgangspunten en werkwijze onderschrijven;
- Knelpunten in de keten worden aangepakt zoals procedures rondom verwerven inkomen, huisvesting.

Mogelijke indicatoren	Bron	Meetcyclus
Onderzoek ervaren kwaliteit algemene voorzieningen maatschappelijke ondersteuning	Wmo cliënttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks
Aantal geregistreerde verslaafden per 1000 inwoners	Gemeente Almere Flevomonitor	Jaarlijks
Aantal geregistreerde dak- en thuislozen per 1000 inwoners	Gemeente Almere Flevomonitor	Jaarlijks

Bieden van maatwerkvoorzieningen t.b.v. zelfredzaamheid en participatie

Maatwerkvoorzieningen worden geboden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan ingezetenen van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. Als een algemene voorziening niet passend is, biedt de gemeente maatwerkvoorzieningen voor inwoners die het niet of onvoldoende op eigen kracht of met behulp van hun netwerk redden.

Mogelijke indicatoren	Bron	Meetcyclus
Onderzoek ervaren kwaliteit maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning	Wmo cliënttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks
Zelfredzaamheid van inwoners is toegenomen door de inzet van ondersteuning	Zelfredzaamheidsmatrix en vertelsessies met cliënten	Jaarlijks

Bieden van maatwerkvoorzieningen t.b.v. beschermd wonen of opvang

Het bieden van maatwerkvoorzieningen aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en beschermd wonen of opvang behoeven in verband met psychische of psychosociale problemen of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al



dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld. Samen met centrumgemeente Almere wordt regionaal beleid ontwikkeld op het gebied van maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen, inloop ggz, huiselijk geweld, OGGz en verslaving. Voor de kwetsbare inwoners die te maken krijgen met situaties als dakloosheid, beschermd wonen en opvang in verband met huiselijk geweld regisseert de centrumgemeente de (opvang)voorzieningen verspreid over de regio. Hierbij is een veilige woonomgeving het uitgangspunt. De regionale uitgangspunten staan bij onderdeel algemene voorzieningen vermeld. In ons Uitvoeringsprogramma sociaal domein wordt dit nader uitgewerkt.

Bieden van cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is in de Wmo 2015 voor het gehele sociale domein geregeld. In de Jeugdwet en Participatiewet komt het niet voor. Cliëntondersteuning is ondersteuning van inwoners met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Cliëntondersteuning is onafhankelijk en gratis beschikbaar.

Cliëntondersteuning heeft een preventieve functie en kan beroep op (zwaardere vormen van) hulpverlening voorkomen. Alle medewerkers van het sociaal team zijn in staat om hulpvragers te ondersteunen met informatie en advies, hen ondersteuning te bieden die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijk dienstverlening op het brede terrein van o.a. preventie, opvoedingsvragen, maatschappelijke ondersteuning, en participatie. Alle medewerkers van de sociale teams zijn geschoold om inwoners met een brede zorgvraag te helpen bij oplossingen. Informatie en advies, meedenken en vraagverheldering, behoren tot de basistaak van alle medewerkers van het sociaal team.

Veel cliënten zullen zeer goed in staat zijn om zelf informatie te vergaren. En zelf in staat zijn te beoordelen of het advies en de ondersteuning van het sociaal team aansluit bij wat ze nodig hebben. Sommige cliënten zullen een familielid of iemand uit hun netwerk vragen om mee te denken. Het sociaal team zal cliënten op deze mogelijkheid attenderen.

Voor situaties waarin een verminderd zelfredzame cliënt die niet in staat is om voor zijn eigen belangen op te komen geconfronteerd wordt met complexe vraagstukken en waarvoor het nodig is een onderzoek in te stellen, biedt het sociaal team professionele en onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze persoon zal vanuit het belang van de cliënt meedenken over zo integraal mogelijke ondersteuning. Cliënten worden door de medewerkers van de sociale teams gevraagd om een mantelzorger of andere persoon uit het netwerk te laten aansluiten bij het keukentafelgesprek om mee te denken. Zo nodig zal aanvullend apart afstemming plaatsvinden tussen de medewerker van het sociaal team en de mantelzorger of andere persoon uit het netwerk als dit van belang is voor de ondersteuning van de cliënt. Daarnaast worden cliënten en inwoners geattendeerd op cliëntondersteuning. Als het nodig is, kan het sociaal team diverse professionals betrekken vanuit het aanbod van specialisten als het gaat om kortdurende cliëntondersteuning voor bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) of mensen met problemen op het gebied van geestelijke gezondheid (GGZ) of de specialistentafel als het gaat om diagnostiek. Het sociaal team zal regelmatig gebruik maken van deze organisaties om hen te consulteren en/of hun kennis en ervaring in te zetten voor deskundigheidsbevordering van het team. Ook kunnen de bestaande organisaties die cliëntondersteuning bieden een rol spelen in het faciliteren van lotgenotencontact.



De meest ideale situatie is echter dat iemand uit het netwerk van de cliënt en vanuit het belang van de cliënt meedenkt over passende ondersteuning.

Bieden van een luisterend oor en advies

Mensen die te maken hebben met eenzaamheid of psychische problemen, maar niet terecht kunnen of willen bij de reguliere hulpverlening of die problemen ervaren als gevolg van een 'life event', hebben behoefte aan een mogelijkheid om daarover – eventueel anoniem – met een ander te kunnen spreken of overleggen. De behoefte aan een dergelijk luisterend oor (klankbordfunctie) bestaat op ieder moment van de dag. Daarbij kan het ook gaan om het verstrekken van informatie en advies en doorverwijzen naar professionele hulp of zorg. Er is besloten om jaarlijks een uitname uit het macrobudget Wmo 2015 te doen ten behoeve van de landelijke inkoop van het aanbod van Sensor voor 24 uur telefonisch of elektronisch luisterend oor en advies. Deze uitname is voor een periode van 4 jaar met een tussentijdse evaluatie na twee jaar en de mogelijkheid na twee jaar tot beëindiging van de overeenkomst over te gaan.

Mogelijke indicator	Bron	Meetcyclus
Onderzoek ervaren kwaliteit cliëntondersteuning maatschappelijke ondersteuning	Wmo cliënttevredenheids-onderzoek, Breed Overleg met achterbanorganisaties (vertegenwoordigers van cliënten) sociaal domein en vertelsessies	Rouleren 4-jaarlijks

