



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Beleidsplan Sociaal domein

2021

Krachtig Noordoostpolder 2.0

◆ *Doen wat werkt!*

INHOUD

'Krachtig Noordoostpolder 2.0'

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 Coalitieakkoord 2018 - 2022: Noordoostpolder daagt uit	5
1.2 Doel van het beleidsplan	5
1.3 Samenhang met andere beleidsterreinen	5
1.4 Geldigheidsduur beleidsplan	5
1.5 Communicatie	6
1.6 Leeswijzer	6
2 Wat willen we bereiken?	7
2.1 Leidende principes	7
2.2 Wat is onze rol?	8
3 Hoe gaan we dat bereiken?	9
3.1 Kader 1: Versterken eigen verantwoordelijkheid bij onze inwoner	9
3.2 Kader 2: Versterken gemeentelijke regie	10
3.3 Kader 3: Naar een overzichtelijk zorglandschap	11
3.4 Kader 4: Resultaatgericht werken	12
3.5 Kader 5: Financieel kader	12
4 Richtinggevende doelen	13
4.1 Iedereen doet mee	13
4.2 Voorkomen staat voorop	13
4.3 Passende ondersteuning voor wie dat nodig heeft	13
4.4 Financieel houdbaar stelsel	14
4.5 Een eenvoudige toegang tot ondersteuning	14
5 Wat gaan we verder doen?	15
5.1 We ontwikkelen één dashboard Sociaal Domein	15
5.2 We monitoren samen met maatschappelijke partners	15
5.3 We waarborgen de privacy	15
5.4 We houden toezicht	15
6 Trends en ontwikkelingen	16
6.1 Leefstijl	16
6.2 Beschermd wonen	16
6.3 Economische ontwikkeling	16
6.4 Schuldenproblematiek	16
6.5 Toenemende migratie	16
6.6 Vergrijzing	17
6.7 Digitalisering en innovatie	17

7	Samenhangende kaders	18
7.1	Wet- en regelgeving sociaal domein	18
7.2	Omgevingswet	18
7.3	Regionale samenwerking	18
8	Financiën	19
8.1	Wat is het beschikbare budget?	19
8.2	Financiële kaders	20
9	Risicoanalyse	21
9.1	Open einde regeling	21
9.2	Onvoldoende middelen voor de taak die we moeten uitvoeren	21
9.3	Kostenstijging als gevolg van landelijke beleidswijzigingen	22
9.4	De gemeente is slechts een schakel in het zorglandschap	22
10	Bijlagen	23
10.1	Communicatiestromen in het sociaal domein	23
10.2	Werkwijze gemeentelijke toegang	25
10.3	Indicatoren bij richtinggevende doelen	27



VOORWOORD



De kracht van Noordoostpolder dat zijn we samen. Noordoostpolder wil een gemeente zijn waar het logisch is dat je er voor elkaar bent. Dat u een ander een plaats geeft in uw bedrijf, een stage biedt, een wandeling maakt met de buurvrouw, een kopje thee drinkt met wie gezelschap nodig heeft. De inwoners van Noordoostpolder zijn er voor elkaar. Dat is onze kracht.

Onze kracht is ook dat we elkaar om hulp durven vragen. Dit voorkomt dat zorgen oplopen, want voor ons staat voorkomen voorop. Ontbreekt het even aan kracht? En komt u er even niet uit? Dan is de gemeente er. We luisteren, geven tips en onderzoeken samen met een inwoner wat zijzelf, met hulp van anderen, wel kunnen.

We doen dat niet alleen samen met de inwoner zelf, maar natuurlijk ook met de organisaties en instellingen in de gemeente. We slaan de handen ineen om de inwoners de beste zorg te geven en de meeste kans om mee te doen aan een sociaal en vitaal Noordoostpolder. En dat we elkaar hier de komende jaren bij nodig hebben blijkt ook zeker uit het financiële kader.

We zijn een gemeente die zorg heeft voor zijn inwoners. We willen graag goede ondersteuning bieden aan degenen die dat het hardst nodig hebben. Om dat te kunnen blijven doen zullen we de komende jaren een scherpere koers moeten varen. We zullen maatregelen moeten nemen om te voorkomen dat de zorg onbetaalbaar wordt voor de gemeente. Liever nu aanscherpen, dan over een aantal jaren zwaar moeten schrappen op onze voorzieningen. Dit betekent dat bepaalde vormen van ondersteuning anders worden georganiseerd of niet meer vergoed, het zorglandschap overzichtelijker wordt en we de gemeentelijke regie versterken. Dit zijn niet allemaal leuke maatregelen, maar dit doen we om goede zorg te kunnen blijven bieden aan de inwoners die dit het hardst nodig hebben. Zo blijven we een gemeente die zorg heeft voor zijn inwoners. Want onze ambitie is: Een Krachtig Noordoostpolder blijft overeind. In dit beleidsplan leest u onze uitdagingen, kaders en ambities voor een vitaal en sociaal Noordoostpolder.

Marian Uitdewilligen
Wethouder

1 INLEIDING

Gemeenten zijn met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015, Jeugdwet en Participatiewet verantwoordelijk geworden voor taken op het gebied van ondersteuning en zorg. We zijn nu een aantal jaren verder sinds de invoering van de nieuwe taken. Daarom is het beleidsplan sociaal domein aan vernieuwing toe. De fase van decentraliseren gaat over in een fase van transformeren. Tijdens de fase van decentraliseren waren we vooral druk met het continueren van ondersteuning en zorg voor onze inwoners die dit nodig hadden. Deze fase is voorbij en er ontstaat nu meer aandacht en ruimte voor anders invulling geven aan het sociaal domein. Daarnaast hebben we de uitdaging om ons sociaal domein in toekomst financieel houdbaar te houden.

1.1 Coalitieakkoord 2018 - 2022: Noordoostpolder daagt uit

In 2018 is de koers uitgezet voor de komende jaren. Deze is vastgelegd in het Coalitieakkoord 'Noordoostpolder daagt uit'. Hierin wordt onder andere gesproken over hoe we in de Noordoostpolder een sterke samenleving voor ons zien. Dit citaat uit het coalitieakkoord geeft dat duidelijk weer:

“Een samenleving ontstaat door samen te wonen, samen te werken en samen te leven. Wij zien onze samenleving als een plaats waarin iedereen meedoet, waarin we zelf verantwoordelijkheid nemen én zorgen voor elkaar, omdat dit de leefbaarheid en ons welzijn ten goede komt. In onze lokale samenleving willen we, vanuit optimisme, ruimte geven aan lef en ondernemerschap. Wij zien een samenleving, die vooruit kijkt, vertrouwen heeft in elkaar en toekomstgerichtheid hoog op de agenda heeft”.

1.2 Doel van het beleidsplan

In dit beleidsplan staan onze leidende principes: “Iedereen doet mee, Voorkomen staat voorop, Passende ondersteuning voor wie dat nodig heeft” en een “Financieel houdbaar stelsel”. Deze leidende principes gaan gepaard met een vijftal kaders die in de Perspectiefnota 2021-2024 reeds zijn opgenomen. Hier gaan we uit van ‘Doen wat werkt!’, waar de subtitel van dit beleidsplan naar verwijst. We gaan resultaatgericht werken, inzetten op het eigen netwerk en zetten ondersteuning in die in Noordoostpolder bewezen effectief is. Deze kaders vertalen we naar richtinggevende doelen. De kaders en doelen geven een duidelijke richting weer waar we de komende jaren mee aan de slag willen en zullen impact hebben op het hele sociaal domein. De leidende principes en richtinggevende doelen zijn leidend voor de deelplannen. Er zijn deelplannen voor de volgende beleidsterreinen: Jeugd, Wmo en volksgezondheid, participatie, minima en schulddienstverlening. In de deelplannen worden de kaders en richtinggevende doelen uit dit overkoepelende beleidsplan gedetailleerd uitgewerkt. Dit zal conform de kaders zijn die in de Perspectiefnota 2021-2024 zijn vastgesteld.

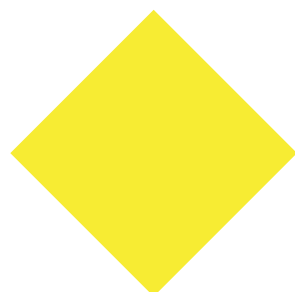
1.3 Samenhang met andere beleidsterreinen

Vanuit verschillende beleidsterreinen leveren we een bijdrage aan een sociaal en vitaal Noordoostpolder. Dit beleidsplan hangt dan ook samen met andere beleidsterreinen. Het gaat dan bijvoorbeeld om sport, cultuur, onderwijsachterstanden, integratie, laaggeletterdheid, veiligheid en fysieke leefomgeving. Al deze beleidsterreinen leveren een bijdrage aan de leidende principes en richtinggevende doelen die we nastreven vanuit dit beleidsplan.

1.4 Geldigheidsduur beleidsplan

Dit beleidsplan blijft geldig totdat deze wordt vervangen. Het ‘Beleidsplan sociaal domein 2015-2018’ vervalt bij het vaststellen van dit beleidsplan.

Wij hebben op basis van onder andere de Wmo en de Jeugdwet, de verplichting om



ons beleid periodiek te actualiseren indien daar aanleiding voor is. Dit betekent dat de deelplannen periodiek vervangen worden. De basis voor dit beleidsplan komt voort uit het beleidsplan sociaal domein 2015-2018. De leidende principes zijn grotendeels hetzelfde, hier staan we nog steeds achter. Maar met name door de financiële evaluatie die in de Perspectiefnota 2021-2024 naar voren komt, moeten we werken vanuit strakkere kaders en meer focus. Dit moet bijdragen aan een financieel houdbaar Noordoostpolder. Voor de totstandkoming van dit plan hebben er tussentijds verschillende deelevaluaties plaatsgevonden voor werkwijzen binnen het sociaal domein. Deze werkwijzen zijn aangepast naar aanleiding van die evaluaties.

1.5 Communicatie

Wij willen samen met partners de eigen kracht en het sociale netwerk van onze inwoners stimuleren. Daarnaast willen we de ondersteuning aan onze inwoners efficiënter en effectiever organiseren. Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol. Hiermee brengen en houden we het proces van informeren, verbinden, vakmanschap en vertrouwen op gang. De uitgangspunten voor de communicatie zijn te lezen in bijlage 1 en in de deelplannen.

1.6 Leeswijzer

Na de inleiding in hoofdstuk 1 gaat hoofdstuk 2 in op de visie en wat we willen bereiken in het sociaal domein. Daarna gaan we in hoofdstuk 3 in op hoe we dat willen bereiken. In dit hoofdstuk worden de gestelde kaders (voortvloeiend uit de Perspectiefnota 2021-2024) uitgewerkt. Vervolgens volgen in hoofdstuk 4 de richtinggevendende doelen. Hoofdstuk 5 geeft weer wat we verder gaan doen binnen het sociaal domein om een bijdrage te leveren aan de leidende principes. De trends en ontwikkelingen die op ons afkomen, schetsen we in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 gaat wat dieper in op samenhangende kaders die ook relevant zijn voor het sociaal domein. Tot slot geeft hoofdstuk 8 een inzicht in het financiële kader en laten we in hoofdstuk 9 een risicoanalyse zien.



2 WAT WILLEN WE BEREIKEN?

We staan voor een sociaal en vitaal Noordoostpolder. Zo luidt ook onze visie:

“Sociaal en vitaal, op eigen kracht. Want een sociaal en vitaal Noordoostpolder is een toekomstbestendig Noordoostpolder.”

Gemeente Noordoostpolder heeft een krachtige samenleving, waar men er voor elkaar is als het nodig is. We sluiten aan bij wat onze inwoners nodig hebben om die sociale en vitale samenleving te kunnen blijven. We richten ons op verbetering van de kwaliteit van voorzieningen. Inwoners doen mee aan de samenleving en voelen zich thuis in Noordoostpolder. We bieden ondersteuning aan inwoners die dat nodig hebben, ondanks schaarse middelen. Dit vraagt wel om het maken van keuzes om ook sociaal en vitaal te blijven in de toekomst.

2.1 Leidende principes

Bovenstaande visie vertalen we naar vier leidende principes waarop beleid in het sociaal domein de komende jaren gebaseerd wordt.

- *Iedereen doet mee*

Onze inwoners doen, zelfstandig of met de hulp van anderen, mee aan de samenleving en de arbeidsmarkt. Zij zijn (financieel) gezond of weten waar ze hulp kunnen krijgen. Ze hebben (vrijwilligers-) werk of dagbesteding, een sociaal netwerk, gaan naar school en/of zijn voldoende zelfredzaam.

- *Voorkomen staat voorop*

Er is een preventieve infrastructuur van vrijwilligers, mantelzorgers, initiatieven en andere oplossingen aanwezig. Hierdoor vermindert het beroep op geïndiceerde voorzieningen.

- *Passende ondersteuning voor wie dat nodig heeft*

Passende ondersteuning en voorzieningen voor inwoners, die dat nodig hebben. Deze ondersteuning is afgestemd op de vraag van onze inwoners en gaat uit van wat zij wél kunnen. Onder passende ondersteuning verstaan we ondersteuning die op maat is voor onze inwoner. De ondersteuning kan bestaan uit een oplossing op eigen kracht van onze inwoner, ondersteuning met behulp van de sociale omgeving (mantelzorg, vrienden, familie en/of vrijwilligers) of de inzet van een algemene- en/of een maatwerkvoorziening¹. In de praktijk is het vaak een combinatie van oplossingen.

- *Financieel houdbaar stelsel*

Een financieel houdbaar stelsel betekent dat we onze inwoners zo goed mogelijk willen ondersteunen, nu en in de toekomst. Zonder dat daar financiële problemen mee gepaard gaan. Zo richten we ons stelsel in.

¹ Met een maatwerkvoorziening bedoelen we ondersteuning vanuit de Jeugdwet of Wmo of een traject vanuit de Participatiewet.



2.2 Wat is onze rol?

We zijn verantwoordelijk voor de regie in het sociaal domein. Vanuit deze regierol hebben we verschillende taken en verantwoordelijkheden op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Het regisseren vraagt om doelgerichtheid over ieders rollen, taken en verantwoordelijkheden in het sociaal domein. En bereidheid om met elkaar in gesprek te gaan. Daarnaast blijven we sturen op het proces: toezicht op de voortgang, alertheid, enthousiasmeren en kritisch kijken naar de eigen prestaties en naar die van anderen. Corrigeren op de inhoud is bijsturen waar dat nodig is, zowel in eigen gemeente als in de regio. Met overleg, communicatie, monitoring en evaluatie is dat haalbaar.

Andere gemeentelijke rollen zijn faciliteren en stimuleren. Faciliteren richt zich op de regelgeving en bekostiging, maar ook op informatie en inzet van middelen als (tijdelijke) financiële ondersteuning en (tijdelijke) inzet van mensen. Stimuleren richt zich op het bevorderen van de interactie van de partijen die een bijdrage leveren aan de samenleving in Noordoostpolder.



3 HOE GAAN WE DAT BEREIKEN?

Wij zetten onze inwoners nu, maar ook in de toekomst, centraal om passende ondersteuning te bieden. Daarom zetten we in op preventie en stimuleren we de zelfredzaamheid en participatie van onze inwoners. Zo willen we de groei van de stijgende kosten van de zorg en ondersteuning remmen. Hiervoor hebben we de inzet van alle inwoners in Noordoostpolder nodig.

Onze leidende principes zijn de effecten die we willen bereiken in de samenleving. Dat doen we met behulp van de volgende concrete kaders en inhoudelijke uitgangspunten. Onderstaande kaders komen voort uit hoofdstuk 6 onder Programma 6 van de Perspectiefnota van 2021-2024. Wat deze kaders concreet betekenen per beleidsterrein, is terug te lezen in de verschillende deelplannen.

3.1 Kader 1: Versterken eigen verantwoordelijkheid bij onze inwoner

Aansluiten bij de context van onze inwoner en zijn/haar netwerk

Binnen het sociaal domein gaan we uit van eigenaarschap, verantwoordelijkheid en regie bij onze inwoner. Dit betekent dat onze inwoner de eigenaar is van zijn of haar ondersteuningsvraag en daarom eerst zelf, met zijn of haar omgeving, probeert te komen met een oplossing. Hierbij nemen we de term 'normaliseren' als uitgangspunt. Wanneer dit zelf niet lukt, ondersteunen we onze inwoner, samen met zijn of haar netwerk, bij het schetsen van een oplossingsrichting zodat er een ontwikkelproces op gang komt. Dit betekent dus dat de inwoner zelf mee besluit over de invulling van de oplossingsrichting en het maken van een plan. Dat stelt de inwoner in staat zo snel, volwaardig en zelfstandig mogelijk invulling te geven aan de ondersteuningsvraag en daarmee deel te nemen aan de samenleving. Als er aanvullende ondersteuning nodig is, kan een algemene voorziening worden ingezet. Als de eigen inzet en een algemene voorziening onvoldoende is kan een maatwerkvoorziening worden ingezet.

Activering naar werk

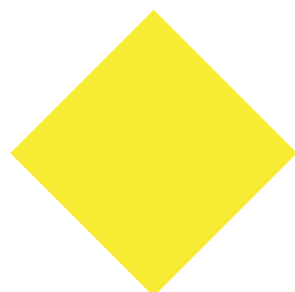
Onze inwoner is verantwoordelijk om in eigen levensonderhoud te voorzien. Als dit niet mogelijk is, ondersteunen wij de inwoner. Dit doen we door maatwerk, waarbij we volledige inzet van de inwoner verwachten. Hierin staat toeleiding naar/terugkeer naar werk voorop. Het hebben van werk draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke betrokkenheid en sociale contacten. Daarnaast biedt het hebben van werk de mogelijkheid om weer in eigen levensonderhoud te voorzien. Als werken nog niet of niet meer mogelijk is, zetten wij in op meedoen in de samenleving.

Sturen op effectieve ondersteuning

We gaan uit van wat onze inwoner wél kan. En welke mogelijkheden gebruikelijke ondersteuning, mantelzorg, ondersteuning uit het sociale netwerk en algemene voorzieningen kunnen bieden. Bij een beroep op een maatwerkvoorziening verwachten we dat de inwoner naar vermogen meewerkt om binnen de afgesproken termijnen de doelen te behalen. Wanneer de inwoners en/of zijn/haar netwerk niet gemotiveerd is voor de ondersteuning, schalen we op, handhaven we of wordt de ondersteuning, schalen we op of wordt de ondersteuning samen met de inwoner stopgezet.

Balans in aanbod ten opzichte van de ondersteuningsvragen

Onze inwoner heeft in vele gevallen zelf de regie over het oplossen van de ondersteuningsvraag en de daarbij behorende kosten. Daarom organiseren we bepaalde vormen van maatwerk anders. Of vergoeden we bepaalde vormen van maatwerk niet. Dit betekent dat maatwerkvoorzieningen die wettelijk niet verstrekt hoeven te worden, niet meer vergoed worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om ondersteuning die wij nu vergoeden die onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz), zorgverzekeringswet, aanvullende zorgverzekering, Werkloosheidswet (WW),



Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) of passend onderwijs vallen.

Daarnaast brengen we balans in het aanbod van de algemene voorzieningen. Dat betekent dat we ook daar afscheid nemen van aanbieders om overlap in aanbod te verminderen. Daarbij houden we wel oog voor kwetsbare inwoners die gebaat zijn bij een specifieke vorm van ondersteuning die niet gecontracteerd is.

3.2 Kader 2: Versterken gemeentelijke regie

Eenvoudige toegang tot ondersteuning bij de gemeente

Via één centraal punt, het sociaal loket, worden inwoners op weg geholpen met vragen over werk, inkomen, bijstand, wonen, zorg en ondersteuning, werk, onderwijs, financiën, vervoer, regelingen en toelichting op de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Het sociaal loket bundelt de verschillende expertises om inwoners en professionals met een vraag te begeleiden bij het vinden van een antwoord. Naast het geven van advies en informatie verwijst het sociaal loket door naar het aanbod algemene voorzieningen, de procesbegeleiders, het financieel loket, het team maatwerk of naar het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Het sociaal loket verwijst ook door naar de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning voor onze inwoner. Zie bijlage 2 voor de werkwijze van de toegang.

Regie op de inkoop en subsidies

We formuleren duidelijke welke aanpak we verwachten bij welke activiteit bij onze aanbestedingen voor de inkoop van ondersteuning en re-integratie trajecten. We nemen op welke ondersteuningsvragen in aanmerking komen voor welke ondersteuning, hetzij een algemene voorziening, hetzij een maatwerkvoorziening. We formuleren ook welke ondersteuningsvragen niet in aanmerking komen. Daarnaast maken we duidelijke (resultaat)afspraken. We willen onder andere dat geld besteed wordt aan kwalitatief goede zorg. Dit betekent dat we afscheid nemen van aanbieders/subsidiepartners die niet voldoen aan de gemaakte (resultaat)afspraken. Voor het monitoren van deze afspraken, nemen we als gemeente meer regie. Dit vraagt mogelijk meer capaciteit van de uitvoering sociaal domein.

Intensievere samenwerking met minder partners

Het betrekken van aanbieders is een belangrijk uitgangspunt. We staan voor een intensieve samenwerking met onze partners, waarbij we uitgaan van ieders eigen verantwoordelijkheid. We hebben en nemen hierin de regierol. Dit houdt in dat we:

- partijen bij elkaar brengen;
- partijen stimuleren en motiveren tot samenwerking;
- partijen aanspreken op hun verantwoordelijkheid;
- partijen faciliteren in het waarmaken van de eigen verantwoordelijkheid;
- partijen aanspreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- partijen ondersteunen bij het innemen van een andere rol.

Samenwerken met de genoemde partners betekent partnerschap onder gemeentelijke regie. Er is dus aandacht nodig voor relatiebeheer. Daarnaast moeten we zelf kritisch zijn op het genoemde partnerschap en onze eigen rol daarin. Dit betekent dat we partners uitsluiten die onvoldoende verantwoordelijkheid nemen in de ketensamenwerking en in hun werkwijze onvoldoende aansluiten bij het gemeentelijk beleid.

Acceptabele wachttijden

Naast toegang tot ondersteuning is vooral de tijd dat het duurt voor de ondersteuning ontvangen kan worden een belangrijk aandachtspunt. Wachttijden zijn realistisch en halen de ondersteuningsvragen naar boven waarbij ondersteuning



ook echt nodig is. Daarom zijn wachttijden acceptabel, zolang dit niet leidt tot onwenselijke situaties. Financiële middelen spelen hierbij een rol, maar zijn niet per definitie de oplossing. Toegangstijden zijn onderdeel van de contractering waarin breed gedragen en aanvaardbare normen gesteld worden. Hierbij volgen we de landelijke (wettelijke) normen. Dit betekent dat wij afscheid nemen van aanbieders die zich niet houden aan de wachttijd normen in de contracten.

Ontwikkeling binnen zorgaanbod

Aanbieders ontwikkelen een passend aanbod van voorzieningen. Dit maakt onderdeel uit van de inkoopstrategie als het gaat om contracten en subsidies. Denk daarbij aan het aanscherpen van de voorwaarden in het programma van eisen met betrekking tot de uitvoering van casusregie en coördinatie van zorg, samenwerking tussen partijen, het ontwikkelen van nieuw aanbod en doen wat aantoonbaar effectief is. Hierbij sluiten we aan bij de ondersteuningsvraag van onze inwoners. Er is daarbij ruimte voor innovatie. Dit betekent dat wij verwachten dat aanbieders innovaties ontwikkelen. Denk hierbij aan digitalisering, maar ook anders organiseren. Dit verhoogt de kwaliteit en zorgt dat de juiste organisatie, de juiste ondersteuning biedt aan de doelgroep waar ze ook voor zijn. Zo vindt er minder verplaatsing plaats binnen het zorglandschap en zijn de gemiddelde kosten per inwoner met een ondersteuningsvraag goedkoper.

3.3 Kader 3: Naar een overzichtelijk zorglandschap

Balans in het aantal aanbieders versus keuzevrijheid

Keuzevrijheid voor onze inwoner speelt een belangrijke rol bij kwalitatieve en financiële beheersbaarheid. Maar naarmate het aantal aanbieders toeneemt en daarmee de keuzevrijheid groter wordt, neemt ook de druk op het effectief managen van contracten toe. Deze twee grootheden moeten met elkaar in balans zijn en ook hier geldt dat de beheersing van onder andere kwaliteit voorop staat. Dit betekent dat we kiezen voor hoofdaannemers en onderaannemers en innovatieve samenwerkingsverbanden. Kleine aanbieders kunnen als onderaannemer worden gecontracteerd door de hoofdaannemer. Het gaat om de volgende ondersteuningsmogelijkheden: begeleiding, dagactiviteiten en behandeling.

Meer kwaliteit en voldoende keuzevrijheid

We vinden het belangrijk dat inwoners passende, maar ook hoog kwalitatieve ondersteuning krijgen. We houden daarbij rekening met de behoeften en persoonskenmerken van onze inwoner en met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond. Voor zover mogelijk, wordt keuzevrijheid geboden met betrekking tot de inzet van ondersteuning. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel en wordt als belangrijke voorwaarde aan alle ondersteuning gesteld. Dit betekent dat we bij inkoop altijd kiezen voor kwaliteit.

Zorg in Natura ten koste van persoonsgebonden budget

Ondersteuning wordt verstrekt in Zorg in Natura (ingekocht door de gemeente) of via een Persoonsgebonden budget (PGB). In de Wmo en Jeugdwet staat dat het uitgangspunt is dat de inwoner een voorziening in natura krijgt. Dit uitgangspunt wordt door de gemeente gedeeld. Zorg in Natura levert een bijdrage aan een overzichtelijk zorglandschap, bevordert de kwaliteitsbewaking en sturing op de geleverde zorg. We vergoeden geen PGB's in de eerste graad van het sociaal netwerk van de inwoners, tenzij er aangetoond kan worden dat de geboden ondersteuning de enige mogelijkheid is om de gewenste resultaten te bereiken. Dit betekent dat wij terughoudend zijn in het verstrekken van PGB's en Zorg in Natura adviseren.



3.4 Kader 4: Resultaatgericht werken

Resultaatgericht werken

In een gespreksverslag voor een maatwerkvoorziening is er aandacht voor het optimale perspectief van onze inwoner en het behalen van resultaten. Het gespreksverslag van de gemeente omvat de te behalen resultaten (het Wat) en de aanbieder formuleert in zijn ondersteuningsplan hoe zij de resultaten gaan behalen (het Hoe). Dit doet de aanbieder door activiteiten aan te bieden die nodig zijn om de (deel)resultaten te bereiken. De doelen zijn haalbaar binnen de gestelde termijn en passend bij de mogelijkheden van onze inwoner. We doen wat werkt. En goed is goed genoeg. Dit betekent ook dat wanneer de ondersteuning niet bijdraagt aan de te behalen resultaten, er gezocht wordt naar andere ondersteuning en de huidige inzet wordt stopgezet. Ook met subsidiepartners worden resultaatafspraken gemaakt. Bij het herhaaldelijk niet behalen van de resultaatafspraken, beëindigen we de subsidierelatie.

Sturen op efficiëntie

Om een zo maximaal mogelijk effect te bereiken, binnen de uitdagingen waar we voor staan, sturen we op efficiëntie. Dit doen we zowel in onze eigen uitvoering sociaal domein (scherper indiceren) als in de contractering en subsidiëring van uitvoeringspartners. Dit betekent dat we monitoren of de doelen binnen de gestelde termijnen worden behaald. Wanneer dit niet lukt, zal uit de onderbouwing moeten blijken of de maatwerkvoorziening beëindigd wordt of dat er een sanctie volgt vanuit de Participatiewet. Indien we constateren dat dezelfde uitvoeringspartners regelmatig de doelen niet behalen, wordt het contract beëindigd.

Waar mogelijk inzetten op resultaatgerichte bekostiging

Voor bepaalde voorzieningen, zoals begeleiding Wmo en jeugdhulp, en voor bepaalde doelgroepen met ontwikkelingspotentieel, zetten we in op resultaatgerichte bekostiging. Dit houdt in dat we sturen op resultaten. Dit betekent dat we ondersteuning vergoeden op basis van het afgesproken resultaat binnen het afgesproken tijds kader en niet enkel op basis van de inzet van de ondersteuning.

3.5 Kader 5: Financieel kader

Budget is leidend

Het uitgangspunt voor de toekomst is dat we de tekorten in het sociaal domein binnen het sociaal domein opvangen. Dit betekent dat de middelen die we van het Rijk ontvangen, plus de extra middelen die de gemeenteraad beschikbaar stelt en extra middelen die voortkomen uit het Coalitieakkoord 2018-2022, het kader vormen voor het beleid en de lasten hiervan (zie hoofdstuk 8).

Toekomstbestendig budget

Het financiële kader, zoals opgenomen in de Perspectiefnota 2021-2024, is het uitgangspunt voor het toekomstige budget. Het beschikbare budget per inwoner voor voorzieningen binnen het sociaal domein is, bij een stijgende vraag in de toekomst, dus kleiner. Door middel van de hierboven genoemde kaders en maatregelen willen we de groei in ondersteuningsvragen afremmen. Dit betekent dat we bepaalde vormen van ondersteuning anders organiseren of niet meer vergoeden. We willen de juiste ondersteuning bieden, op de juiste plek en door de juiste persoon. Dit moet resulteren in het voorkomen en/of verplaatsen van de ondersteuningsvraag en het passende aanbod. Daarnaast zien we substantiële overschrijdingen tijdig. Wanneer dit zich voordoet, zullen we samen met aanbieders bespreken welke maatregelen nodig zijn om wachttijden en/of budgetoverschrijdingen mogelijk te verkorten of in te perken.



4 RICHTINGGEVENDE DOELEN

De leidende principes koppelen we aan richtinggevende doelen. Binnen de kaders, zoals beschreven in hoofdstuk 3, wordt gewerkt aan deze richtinggevende doelen. In de deelplannen worden deze richtinggevende doelen uitgewerkt naar concrete maatregelen met SMART-doelen en indicatoren. Hieronder wordt per leidende principe de richtinggevende doelen uitgewerkt. De indicatoren die horen bij 4.1 tot en met 4.4 staan in bijlage 3 en worden ook meegenomen in de planning & control cyclus van de gemeente.

4.1 Iedereen doet mee

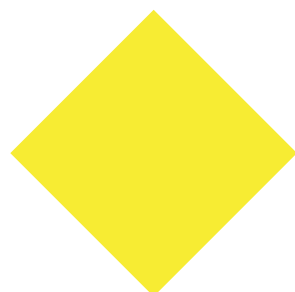
- Meedoen door het bevorderen van ontmoeting, contact en participatie, zodat een gelijkblijvend aandeel van de inwoners tevreden is over hun zelfredzaamheid en het eigen sociale netwerk.
- Meedoen door te integreren in onze samenleving (onder andere nieuwe Nederlanders), zodat een gelijkblijvend aandeel van de inwoners een voldoende basis heeft om in het dagelijks leven mee te kunnen doen, door een bijdrage te leveren op de arbeidsmarkt/onderwijs/doen van vrijwilligerswerk.
- Meedoen door inkomensondersteuning, zodat een gelijkblijvend aandeel van de inwoners in staat is om in hun levensonderhoud te voorzien en zich verder te ontwikkelen door deel te kunnen nemen aan culturele, sportieve en educatieve activiteiten.
- Meedoen door te werken (al dan niet betaald) of het volgen van onderwijs, zodat een gelijkblijvend aandeel van de inwoners een zinvolle bijdrage levert aan de samenleving en dat dit een positief effect heeft op het zelfvertrouwen en eigenwaarde van de inwoners.

4.2 Voorkomen staat voorop

- Alle inwoners weten waar ze terecht kunnen voor hulp, zodat zij tijdig en op de juiste plaats ondersteuning kunnen vragen en vinden.
- Een gelijkblijvend aandeel van de inwoners ervaren de toegang tot ondersteuning als niet belemmerend, zodat zij in toenemende mate tevreden zijn over de toegang.
- Meer inwoners maken in toenemende mate gebruik van algemene voorzieningen en hun eigen netwerk, zodat inwoners zelf regie houden over hun eigen leven en hun ondersteuningsvragen en de inzet van maatwerk voorkomen wordt.
- Meer inwoners hebben een gezonde leefstijl, zodat de vraag naar ondersteuning op langere termijn afneemt.
- Bij een gelijkblijvend aandeel mantelzorgers is de draagkracht en draaglast in balans, zodat zij niet overbelast raken en/of afhaken.
- Meer inwoners zoeken tijdig hulp en zijn tijdig in beeld bij beginnende schulden, zodat problematische schuldensituaties voorkomen worden.

4.3 Passende ondersteuning voor wie dat nodig heeft

- Meer inwoners maken gebruik van het eigen netwerk en algemene voorzieningen, waardoor maatwerktrajecten voorkomen worden, zodat het aantal maatwerktrajecten afneemt of gelijk blijft.
- Meer doen wat werkt, zodat ineffectieve ondersteuning voorkomen wordt.
- Passende ondersteuning is tijdig beschikbaar (binnen de afgesproken normen), zodat problemen van inwoners niet verergeren.
- Passende ondersteuning dicht bij huis, zodat meer inwoners langer (zelfstandig) thuis kunnen wonen en eigen regie kunnen houden over het leven.
- Passende ondersteuning, zodat meer inwoners adequate ondersteuning ontvangen in onveilige thuissituaties.



4.4 Financieel houdbaar stelsel

- We werken binnen de financiële kaders, zodat het sociaal domein op langere termijn betaalbaar blijft en maatschappelijk draagvlak blijft bestaan.
- We brengen (financieel) afwijkende ontwikkelingen in beeld, zodat we hierop tijdig kunnen anticiperen.
- We bekostigen geen ondersteuning waar we niet verantwoordelijk voor zijn, zodat we een financieel houdbaar stelsel krijgen.
- We bekostigen geen voorzieningen waar inwoners zelf niet voor kunnen zorgen, zodat we de beschikbare middelen inzetten voor de groep inwoners die ondersteuning het meest nodig heeft.

4.5 Een eenvoudige toegang tot ondersteuning

De gemeentelijke toegang is integraal en uniform voor de Wmo, Jeugd, Schulddienstverlening, Minima. Daarom wordt de toegang uitgewerkt in dit beleidsplan (zie bijlage 2). Echter is de toegang tot ondersteuning breder dan alleen via de gemeente. Er zijn meer wettelijke verwijzers voor ondersteuning, waarbij te denken valt aan huisartsen of jeugdartsen. Deze toegang wordt niet beschreven in dit plan.

De toegang tot de Participatiewet loopt via UWV werk.nl en wordt uitgewerkt in het deelplan participatie. Voor inburgeraars voert de gemeente wel zelf regie.

Het loket sociaal domein

- De klanttevredenheid van bezoekers aan het loket neemt toe.
- Meer inwoners weten waar ze moeten zijn met hun (ondersteunings)vraag.
- Meer inwoners met een (ondersteunings)vraag worden naar de juiste plek verwezen.
- Inwoners hebben meer vertrouwen in het goed afhandelen van de (ondersteunings)vraag.

Team procesbegeleiders

- Alle betrokkenen bij het plan weten wat van hen verwacht wordt.
- Meer inwoners hebben vertrouwen in dat het plan goed gaat werken.
- Er wordt meer samen met de inwoner naar een oplossing gezocht bij het maken van het plan.

Team maatwerk

- We streven naar een doorlooptijd naar maatwerk die binnen de wettelijk termijn wordt afgehandeld.
- Inwoners hebben meer vertrouwen in het goed afhandelen van de ondersteuningsvraag.
- Meer inwoners weten wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn.
- Meer inwoners weten dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.



5 WAT GAAN WE VERDER DOEN?

5.1 We ontwikkelen één dashboard Sociaal Domein

Het dashboard Sociaal Domein is een digitaal instrument dat informatie van verschillende informatiebronnen (zoals van front-, backoffice en regiesystemen) combineert tot één overzichtelijk dashboard. In de deelplannen worden de eerder genoemde richtinggevende doelen uitgewerkt in beoogde resultaten. De beoogde resultaten worden gemeten aan de hand van indicatoren, die worden geïntegreerd in de planning & control cyclus.

5.2 We monitoren samen met maatschappelijke partners

Maatschappelijke partners dragen bij aan onze leidende principes als het gaat om de domeinen wonen, werk, zorg, welzijn, gezondheid en veiligheid. Gezamenlijk bewaken we de voortgang. Samen met deze partners maken we afspraken over de resultaten en evalueren we deze resultaten. Deze gegevens dragen onder andere bij aan de evaluatie van het beleid. De evaluatie van ons beleid is daarmee een continu proces. In het kader van leren en verbeteren wordt de uitvoering waar nodig bijgesteld. Wanneer beleid aangepast moet worden, worden deze aanpassingen ter besluitvorming aan de gemeenteraad voorgelegd.

5.3 We waarborgen de privacy

Het uitgangspunt van de transformatie is dat de eigen verantwoordelijkheid van inwoners voorop staat. Het uitwisselen en benutten van informatie over onze inwoners is een middel en geen doel. Het middel staat ten dienste van de dienstverlening van die inwoner zelf en het vaststellen van de rechtmatigheid. Daarom is het van groot belang dat het gebruik van die informatie zorgvuldig gebeurt en de privacybelangen van onze inwoner continu gewaarborgd zijn. Hierbij past het dat de gemeente en de hulpverlening terughoudend zijn met het uitwisselen van persoonsgegevens. Het uitgangspunt is dat onze inwoners zelf de regie voeren over de gegevensuitwisseling om hen heen. In geval van gegevensuitwisseling gelden de voorwaarden van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

5.4 We houden toezicht

We geven rechtmatige uitvoering aan de wetten die geldend zijn binnen het sociaal domein. Als de inspectie of een toezichthouder tot de conclusie komt dat de uitvoering of de geleverde kwaliteit en veiligheid onvoldoende is, gaat deze tot handhaving over. Er zijn verschillende vormen van toezicht en handhaving voor de verschillende wetten. Deze worden per beleidsterrein nader uitgewerkt in de deelplannen.



6 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

In hoofdstuk 3 staan de kaders die weergeven wat nodig is om onze doelen te behalen. Deze acties passen bij onderstaande trends en ontwikkelingen. Deze trends en ontwikkelingen dragen bij aan de verwachting dat het beroep op ondersteuning, zowel voor mantelzorgers, vrijwilligers en het sociaal netwerk als de gemeente meer, zwaarder en/of anders wordt.

De risico's die onderstaande trends en ontwikkelingen met zich meebrengen, en hoe deze worden beheerst, worden behandeld in de verschillende deelplannen.

6.1 Leefstijl

De landelijke overheid stuurt op bevordering van de gezonde leefstijl. De gezonde leefstijl met thema's als middelengebruik, roken, alcohol, voeding, bewegen en mentale weerbaarheid is ook bij inwoners meer onder de aandacht. Een gezonde leefstijl vergroot het aantal gezond ervaren levensjaren en de leeftijdsverwachting van inwoners. Het draagt indirect bij aan een verwachte afname van vraag naar zorg en ondersteuning.

6.2 Beschermd wonen

Vanaf 2023 is elke gemeente zelf verantwoordelijk voor Beschermd wonen van inwoners.

Uitzondering zijn inwoners met de zwaarste zorgvraag welke over gaan naar de WLZ (Wet Langdurige Zorg). De decentralisatie van zorg en opvang naar alle gemeenten is een transformatie en moet leiden tot een inclusievere samenleving, waarin inwoners met een mentale kwetsbaarheid steeds vaker in de wijk komen of blijven wonen. Dit betekent een toename van het beroep op voorzieningen en op de wijken en buurten.

6.3 Economische ontwikkeling

Onverwachte maatschappelijke ontwikkelingen (bijvoorbeeld de coronacrisis) hebben invloed op de economische ontwikkeling. In sommige gevallen moeten we onverwacht inspelen op die ontwikkeling. Bij bijvoorbeeld een groei in de werkloosheid doet een grotere groep inwoners een beroep op de Participatiewet. Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) raadt de overheid aan om risicogroepen die ontstaan naar aanleiding van maatschappelijk en economische ontwikkelingen goed in de gaten te houden. Het gaat dan om laagopgeleiden, jongeren, migranten, inwoners met een arbeidsbeperking en zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers).

We zien een groeiende tweedeling in de samenleving tussen werkenden en niet-werkenden en tussen lager- en hoger opgeleiden. Hierdoor wordt de groep inwoners die kán participeren of daadwerkelijk participeert, kleiner. Dit geldt in het bijzonder voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en met de digitalisering en robotisering.

6.4 Schuldenproblematiek

Het stelsel van inkomensvoorzieningen in Nederland is complex. Armoede en schulden veroorzaken stress wat een negatieve invloed heeft op de gezondheid. Als gevolg van negatieve economische ontwikkelingen verwachten we een toename van schuldenproblematiek. Samen met maatschappelijke partners zetten we in op preventie en het voorkomen van schulden en armoede. Preventie, vroegsignalering en passende ondersteuning zijn de sleutelwoorden in het beleidsplan schulddienstverlening.

6.5 Toenemende migratie

Het aantal inwoners met een migratieachtergrond neemt, volgens de cijfers van het Centraal Bureau Statistiek, de komende jaren toe. Zowel mensen met een vluchtmotief als migranten met een ander motief als gezinsvorming, opleiding, werk zoeken een nieuw bestaan.



Met de nieuwe wet inburgering heeft de gemeente de regie over de inburgering. Dit betekent dat zij kan regisseren bij integratie en taalproblemen. De toenemende migratie kan de verhoudingen in onze samenleving ook onder druk zetten, maar biedt ons ook mogelijkheden. Bij werkgevers in de land- en tuinbouw, voedingsindustrie en metaalindustrie, maar ook uitzendbureaus zijn nieuwe Nederlanders erg welkom om de personeelstekorten op te vullen.

6.6 Vergrijzing

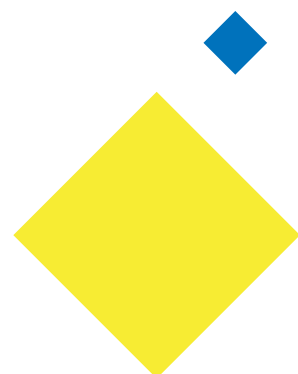
Door dubbele vergrijzing (de groep ouderen in ons land wordt steeds groter en de gemiddelde leeftijd wordt steeds hoger) en innovatie in de zorg neemt de ondersteuningsvraag toe en verandert de ondersteuningsvraag. Door andere wensen ten aanzien van levenskwaliteit en keuzevrijheid willen inwoners hun leven ook op hogere leeftijd graag voortzetten zoals zij gewend zijn.

Daarnaast beïnvloeden extramuralisering en ambulantisering van zorg de locatie waar inwoners zorg ontvangen. Ouderen blijven langer thuis wonen in plaats van in een verzorgingshuis. Door de combinatie van vergrijzing en het langer thuis blijven wonen neemt niet alleen de ondersteuningsvraag toe maar wordt ook de periode waarvoor ondersteuning nodig is langer en wordt de ondersteuning in de thuissituatie zwaarder. Dit betekent een toename van het beroep op voorzieningen en op mantelzorgers, vrijwilligers en het sociaal netwerk.

6.7 Digitalisering en innovatie

Door gebruik te maken van technisch ondersteunende voorzieningen (Domotica en E-Health) in huis, kunnen ouderen en hulpbehoevenden langer zelfstandig wonen. Zorgprofessionals en mantelzorgers kunnen daarnaast via technologie ook op afstand contact houden en een patiënt in de gaten houden. Deze ontwikkeling bevordert de eigen regie en zelfstandigheid van kwetsbare inwoners.

Verder zorgt de toenemende invloed van techniek op de arbeidsmarkt (machine-learning, artificiële intelligentie en automatisering) en globalisering voor verandering op de arbeidsmarkt. Om- en bijscholing wordt van groot belang voor werknemers en werkzoekenden om mee te kunnen blijven doen op de arbeidsmarkt. Dit vraagt ook van het onderwijs om mee te gaan in de ontwikkelingen. En het onderwijsaanbod zo in te richten dat onze inwoners op maat opleidingen kunnen volgen en een leven lang kunnen leren.



7 SAMENHANGENDE KADERS

Dit beleidsplan staat niet op zichzelf. We werken naast dit beleidsplan ook vanuit diverse landelijke en regionale kaders. De belangrijkste worden hieronder weergegeven.

7.1 Wet- en regelgeving sociaal domein

De basis voor dit beleidsplan zijn onderstaande wet- en regelgeving. Deze maken gemeenten verantwoordelijk voor een aantal taken. De uitvoering van dit beleidsplan vindt plaats binnen de kaders van onder andere deze wetten.

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015: de Wmo draagt bij aan de ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie van inwoners met een beperking, chronische psychiatrische- of psychosociale problemen.
- Jeugdwet: de Jeugdwet maakt gemeenten verantwoordelijk voor het leveren van jeugdhulp².
- Participatiewet: vanuit de Participatiewet ondersteunen we iedereen die kan werken, maar het op de arbeidsmarkt niet redt. Daarnaast moeten we inkomensondersteuning bieden in de vorm van een uitkering en/of minimabeleid.
- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs): de Wgs zorgt voor het bieden van schuldhulpverlening aan inwoners³.
- Wet publieke gezondheid (Wpg): de Wpg draagt bij aan het bevorderen van de samenhang binnen de publieke gezondheidszorg en de afstemming met de curatieve gezondheidszorg. Daarnaast zijn we verantwoordelijk voor geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen.
- VN-verdrag Handicap: Inclusie vraagt een bepaalde betrokkenheid bij onze inwoners, met of zonder beperking. Ook is het belangrijk om te werken aan bewustwording over inclusie. Een verandering in het denken van gemeenten, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties over toegankelijkheid voor mensen met een beperking is nodig. Wij omarmen daarom het VN-verdrag handicap.

In de deelplannen wordt /is specifiek invulling gegeven aan de wettelijke verplichting voor het opstellen van een beleidskader op basis van bovengenoemde landelijk wetgeving.

Naar verwachting komen er een aantal nieuwe wetten en wetswijzigingen aan binnen het sociaal domein (bijvoorbeeld de nieuwe Wet inburgering en het Wetsvoorstel Aanpak meervoudige problematiek sociaal domein). In de beleidsvorming proberen we al voor te sorteren op de nu al bekende toekomstige wet- en regelgeving.

7.2 Omgevingswet

De Omgevingswet vraagt om een integrale afweging van ruimtelijke vraagstukken. Hiervoor stellen gemeenten een Omgevingsvisie op. Deze visie wordt vervolgens concreet voor bepaalde gebieden uitgewerkt in Omgevingsplannen. Wij hebben ervoor gekozen om een integrale Omgevingsvisie vanuit ruimtelijk en sociaal domein op te stellen. Dat betekent dat we geen aparte sociale structuurvisie houden. De leidende principes uit dit beleidsplan dienen als input bij de totstandkoming van de Omgevingsvisie.

7.3 Regionale samenwerking

Voor de uitvoering van de Participatiewet, de Jeugdwet, en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning werken we samen met de gemeenten en andere partijen in de provincie Flevoland. Voor de Participatiewet gaat het om het Regionaal Werkbedrijf Flevoland. Voor de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning gaat het om de ontwikkeling van het regionale zorglandschap en voor de uitvoering is er de Centrumregeling Almere met een bijbehorend dienstverleningshandvest. De regionale samenwerking wordt per deelplan nader uitgewerkt.

² Het deelplan Jeugd is in 2019 vastgesteld.

³ Het deelplan Schulddienstverlening is in 2019 vastgesteld.

8 FINANCIËN

In dit hoofdstuk gaan we in op de beschikbare financiële middelen voor het sociaal domein. Deze beschikbare middelen zijn het financieel kader. Daarnaast geven we weer waar dit financieel kader op gebaseerd is en hoe we uitvoering geven aan dit kader.

8.1 Wat is het beschikbare budget?

In de begroting 2020 en meerjarenbegroting 2021-2024⁴ zijn de middelen voor het sociaal domein vastgesteld. Deze zijn terug te vinden in het programma "Krachtig Noordoostpolder". Hieronder staan twee tabellen met de financiële middelen die beschikbaar zijn voor het sociaal domein. In deze tabellen is een onderverdeling gemaakt over de beschikbare middelen per leidend principe en per beleidsterrein/taakveld. Deze indelingen dienen als beeldvorming. Op deze manier is te zien waar de meeste financiële middelen aan uit worden gegeven en hoe het verloop van deze middelen is.

Tabel 1: Indeling financiële middelen per leidend principe

Middelen (x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Iedereen doet mee	13.143	12.384	12.097	11.927	11.899
Voorkomen staat voorop	8.057	7.125	6.753	6.410	6.161
Passende ondersteuning voor wie dat nodig heeft	21.742	24.100	24.310	24.780	24.892
Totaal	42.942	43.610	43.160	43.116	42.952

Tabel 2: Indeling financiële middelen per beleidsterrein

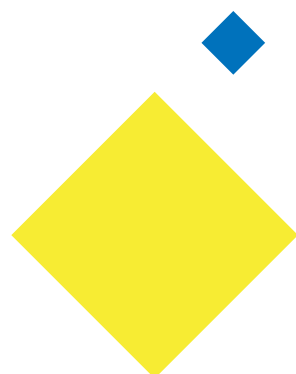
Middelen (x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
6.1 Samenkracht en burger-participatie	3.867	3.600	3.506	3.293	3.044
6.2 Wijkteams	2.397	1.631	1.404	1.324	1.324
6.3 Inkomensregelingen	3.117	2.805	2.757	2.757	2.757
6.4 Begeleide participatie	7.142	6.952	6.834	6.650	6.623
6.5 Arbeidsparticipatie	2.885	2.628	2.506	2.520	2.519
6.6 Materiële voorzieningen	1.296	1.450	1.466	1.482	1.482
6.71 Maatwerk dienstverlening 18+	7.270	7.819	7.870	7.938	7.900
6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	11.796	13.906	13.853	13.968	13.968
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	244	-364	-190	60	210
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	1.135	1.290	1.310	1.331	1.331
7.1 Volksgezondheid	1.793	1.894	1.843	1.793	1.793
Totaal	42.942	43.610	43.160	43.116	42.952

⁴ Dit betreft de primitieve begroting 2020 en (concept) meerjarenbegroting 2021-2024 op 29 oktober 2020

8.2 Financiële kaders

We streven er naar dat alle inwoners de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben dat past binnen de financiële kaders. Echter zijn de uitgaven binnen het sociaal domein jaarlijks hoger dan de inkomsten. Daarnaast verwachten we dat de huidige trends en ontwikkelingen bijdragen aan een verdere groei. Hierdoor ontstaan structurele tekorten. We zijn dus gedwongen te zoeken naar manieren om de uitgaven zo laag mogelijk te houden. In de Perspectiefnota 2021-2024 is gekozen voor de kaders die in hoofdstuk 3 van deze beleidsnota zijn uitgewerkt. Bij ongewijzigd beleid zouden de kosten met € 3,2 miljoen oplopen. Daarbij is besloten om structureel € 1,2 miljoen toe te voegen aan het sociaal domein. Maar dat er dus ook voor ongeveer € 2 miljoen bezuinigd moet worden. In bovengenoemde tabellen is al rekening gehouden met deze opgave. De maatregelen die nodig zijn om de groei af te remmen en de uitgaven te stabiliseren, worden opgenomen in een uitvoeringsplan 2021-2024. Voorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van deze maatregelen is gelijk blijvend Rijksbeleid.

Binnen de gemeentelijke processen zijn er geijkte momenten wanneer we financieel kunnen bijsturen. Dit is tijdens het vaststellen van de perspectiefnota, de begroting en de voorjaars-, najaars- en december-rapportage. We zullen deze momenten aangrijpen om financieel bij te sturen waar nodig.



9 RISICOANALYSE

In dit hoofdstuk gaan we in op de (financiële) risico's die we de komende jaren op ons af zien komen. Naast dat we de risico's benoemen, gaan we ook verder in op hoe we deze risico's willen beheersen. In dit hoofdstuk geven we met name financiële risico's weer. Er zijn ook inhoudelijke risico's met betrekking tot het niet behalen van bepaalde beleidsdoelstellingen. Daarnaast kunnen de eerder genoemde trends en ontwikkelingen risico's vormen voor bepaalde beleidsterreinen binnen het sociaal domein. De inhoudelijke en financiële risico's die betrekking hebben op één beleidsterrein, komen ook terug in de deelplannen. In de deelplannen worden deze concreter uitgewerkt en gaan we ook in op de beheersing van deze specifieke risico's.

9.1 Open einde regeling

Door de eerder genoemde trends en ontwikkelingen zien we dat de vraag naar ondersteuning vanuit de gemeente oploopt. De groei van de vraag naar ondersteuning, ligt hoger dan de beschikbare middelen. Vanuit het Rijk hebben wij de opdracht om alle ondersteuning die binnen de gestelde wetten valt, te bekostigen. Hierbij is voor een deel sprake van open einde regeling, bijvoorbeeld bij de inkoop van maatwerkvoorzieningen (zorg in natura) waar onder andere gewerkt wordt met inspanningsgerichte financiering van aanbieders, maatwerkvoorzieningen die middels PGB verstrekt worden en bij de diverse armoederegelingen. Door te werken met een financiële regeling waarbij geen budget plafond wordt toegekend, of waarbij de fluctuaties in cliëntenaantallen beperkt gestuurd kunnen worden, kunnen uitgaven blijven oplopen.

Beheersing

Iedere open einde regeling vraagt om een eigen aanpak/beheersmaatregel. Deze beheersmaatregelen worden uitgewerkt in de deelplannen per beleidsterrein. Het college is aan zet wanneer deze beheersmaatregelen uitgevoerd worden en wanneer er bijsturing nodig is. Wanneer deze maatregelen niet het beoogde effect bereiken, is de gemeenteraad aan zet om bij te sturen. Ook wanneer het beleid niet binnen de financiële kaders wordt uitgevoerd, is de gemeenteraad aan zet om bij te sturen. Echter is onze invloed wel beperkt, in verband met de financiële verplichtingen die voortkomen vanuit wetgeving.

9.2 Onvoldoende middelen voor de taak die we moeten uitvoeren

Door verschillende decentralisaties kregen en krijgen gemeenten nieuwe taken. De financiële middelen worden bij een decentralisatie onder gemeenten verdeeld middels een verdeelmodel. In dit verdeelmodel is een korting opgenomen omdat het Rijk verwacht dat gemeenten de taken goedkoper kan uitvoeren. Er wordt geen rekening gehouden met invoeringskosten. Verder ontwikkelt het Rijk nieuw beleid en/of wetswijzigingen ten aanzien van al doorgevoerde decentralisaties.

Beschermd wonen en de Wet inburgering worden de komende jaren gedecentraliseerd.

Het is bij deze decentralisaties nog onzeker hoeveel middelen wij ontvangen en welke taakstelling daar tegenover staat. De ervaring leert dat de verdeelmodellen niet passend zijn voor de nieuwe taken die wij krijgen.

Beheersing

Wij brengen de gevolgen van rijksbeleid in beeld voor Noordoostpolder. Afhankelijk van deze gevolgen ondernemen we actie. Dat doen we door, in samenwerking met de VNG en andere gemeenten, moties in te dienen bij het Rijk. De gemeenteraad wordt hier in meegenomen.



9.3 Kostenstijging als gevolg van landelijke beleidswijzigingen

Door het tussentijds aanpassen van beleid door het Rijk kunnen voor gemeenten de kosten stijgen voor de uitvoering van dit beleid. Door de invoering van wet- en regelgeving wordt de beleidsvrijheid van gemeenten op bepaalde gebieden ingeperkt. Denk hierbij aan het abonnementstarief Wmo, verplichte regionale samenwerking voor wat betreft jeugdhulp of de aanpassing van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Wanneer je als gemeente niet volledige beleidsvrijheid hebt, kan je ook niet volledig sturen op kosten.

Beheersing

Wij brengen de gevolgen van rijksbeleid in beeld voor Noordoostpolder. Afhankelijk van deze gevolgen ondernemen we actie. De gemeenteraad wordt hier in meegenomen.

9.4 De gemeente is slechts een schakel in het zorglandschap

Het zorglandschap in Nederland kent veel schakels en even zoveel financieringsstromen. Binnen het zorglandschap heeft de gemeente te maken met lokale en landelijke partners als:

- Onderwijsinstellingen;
- Welzijnswerk;
- Woningbouwverenigingen;
- Huisartsen;
- Politie;
- Belastingdienst;
- UWV;
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- Sociale Verzekeringsbank (SVB);
- Rechtbanken;
- Zorgverzekeraars.

Iedere partij heeft eigen taken en verantwoordelijkheden. Het betekent ook dat de gemeentelijke invloed daarom soms beperkt is. Een aantal van bovengenoemde partners kunnen maatwerk indiceren, die de gemeente moet bekostigen.

Beheersing

Met de lokale partijen maken we afspraken over ieders bijdrage aan de te behalen maatschappelijke effecten in Noordoostpolder. Wanneer er niet gecontracteerde zorg wordt geïndiceerd, gaan we het gesprek aan over alternatief aanbod dat wel gecontracteerd is en ook passend kan zijn. We monitoren daarnaast de resultaten en sturen bij waar nodig. Hoe dit gebeurt, wordt uitgewerkt in de deelplannen. Met de landelijke partijen is het ingewikkelder om hier afspraken over te maken.



10 BIJLAGEN

10.1 Communicatiestromen in het sociaal domein

“Krachtig Noordoostpolder 2.0”

“Een samenleving ontstaat door samen te wonen, samen te werken en samen te leven. Wij zien onze samenleving als een plaats waarin iedereen meedoet, waarin we zelf verantwoordelijkheid nemen én zorgen voor elkaar, omdat dit de leefbaarheid en ons welzijn ten goede komt. In onze lokale samenleving willen we, vanuit optimisme, ruimte geven aan lef en ondernemerschap. Wij zien een samenleving, die vooruit kijkt, vertrouwen heeft in elkaar en toekomstgerichtheid hoog op de agenda heeft”.

Vanuit deze grondhouding kijken gemeente en partners naar de manier waarop inwoners, gemeente en partners in Noordoostpolder werken, wonen en leven. De gemeente wil samen met partners de eigen kracht van inwoners stimuleren en de ondersteuning aan inwoners efficiënter en effectiever organiseren. Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol. Hiermee brengen, en houden we het proces van informeren, verbinden, vakmanschap en vertrouwen op gang.

Doelgroepen

Inwoners NOP	Organisaties	Medewerkers	Bestuur	Pers/Media
Inwoners als cliënt	Aanbieders	Beleid	College	Lokaal
Ouders / familie mantelzorg	Maatschappelijke organisaties	Uitvoering Sociaal Domein	Gemeenteraad	Regionaal
Inwoners algemeen	Maatschappelijke partners (scholen, politie, huisartsen)	Loket Sociaal Domein	Commissie	Nationaal

Doelstellingen

Voor de monitoring en evaluatie van het beleid is het belangrijk om de stem van de gebruikers en aanbieders/professionals te kennen. Dit vergt een permanent communicatieproces om voeling te houden met wat inwoners en aanbieders vinden en ervaren. De samenleving en alle aanbieders die hierin actief zijn, zijn continu in beweging. Samen kunnen we zorgen voor een goede verbinding en een betere samenwerking in de keten. Met communicatie kunnen we ook de samenhang tussen de verschillende ontwikkelingen zichtbaar maken. Hierin staat de dialoog centraal.

Communicatie is ook belangrijk bij het realistisch duiden van de rol en taken van de gemeente om daarmee verwachtingen bij inwoners en aanbieders te managen.



Zo willen we bijvoorbeeld dat inwoners eerst kijken naar wat ze zelf kunnen. Ondersteuning vragen bij vrienden, familie en burens. Blijven er vragen en knelpunten over, dan wil de gemeente meedenken en hulp bieden.

Bij preventief werken is communicatie van groot belang. De toegang tot ondersteuning moet toegankelijk zijn. Inwoners moeten goed geïnformeerd zijn over waar zij ondersteuning kunnen vragen. Goede informatie is de basis voor de zelfredzaamheid van inwoners.

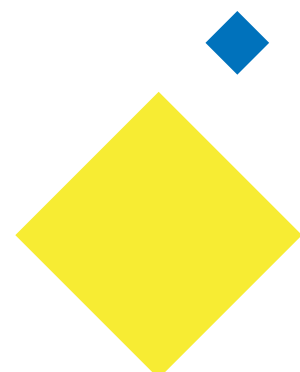
Onderstaand overzicht geeft de doelstellingen per doelgroep aan:

Inwoners NOP	Organisaties	Medewerkers	Bestuur	Pers/Media
Meeweten	Meeweten	Meeweten	Meeweten	Meeweten
Meedenken	Meedenken	Meedenken	Meedenken	
Meedoen	Meedoen	Meedoen	Meedoen	
Meebeoordelen	Meebeoordelen	Meebeoordelen	Meebeoordelen	

Uitgangspunten

De uitgangspunten voor communicatie zijn:

- **Communicatie is ontvangersgericht**
In de communicatie staat de ontvanger centraal door zo goed mogelijk aan te sluiten op zijn belevingswereld en behoefte.
- **Communicatie is actief**
Inwoners, partners en alle overige belanghebbenden worden actief geïnformeerd.
- **Communicatie is laagdrempelig**
Het taalgebruik is eenvoudig. Om complexe berichten aantrekkelijk te brengen zetten we 'storytelling' in. Daarnaast maken we, afhankelijk van de ontvanger(s), gebruik van de juiste middelenmix, digitaal en/of persoonlijk.



10.2 Werkwijze gemeentelijke toegang

IN NOORDOOSTPOLDER KUNNEN INWONERS TERECHT BIJ ÉÉN GEMEENTELIJK LOKET SOCIAAL DOMEIN.

Via één centraal telefoonnummer en emailadres worden inwoners op weg geholpen met vragen over werk, inkomen, bijstand, wonen, zorg en ondersteuning, werk, onderwijs, financiën, vervoer, regelingen en toelichting op de Wmo en de Jeugdwet. Zo hebben zij direct de mogelijkheid om hun ondersteuningsvraag te uiten. Er komt ook een huiskamer als inloop voor inwoners en waar professionals elkaar treffen en samenwerken. Voor de Participatiewet geldt een digitale toegang, deze staat omschreven in het deelplan Participatie.

Het loket is beschikbaar voor vragen en advies. En wijst inwoners op de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Waar nodig wijst het loket door naar algemene voorzieningen van de partners, naar het Team procesbegeleiders voor het organiseren van een planbijeenkomst, naar het Team maatwerk (Uitvoering Sociaal Domein) voor een maatwerkvoorziening of naar het Financieel Loket voor financiële vragen en schulddienstverlening. In het loket is expertise aanwezig om te beoordelen welke doorverwijzing passend is, waar nodig na aanvullende consultatie van professionals. Hieronder wordt verder ingegaan op het Team procesbegeleiders en de toegang tot maatwerkvoorzieningen.

HET TEAM PROCESBEGELEIDERS RICHT ZICH OP INWONERS MET COMPLEXE, MEERVOUDIGE PROBLEMATIEK.

Dit team werkt vanuit de filosofie van regie en eigenaarschap bij de inwoner. Dit betekent dat de inwoner eigenaar is en blijft van zijn probleem en samen met het netwerk van de inwoner worden besluiten genomen. Zij doen dit door het organiseren van een planbijeenkomst met de inwoner en zijn netwerk. De focus ligt daarbij op eigen kracht oplossingen en/of algemene voorzieningen. Waar nodig kan maatwerk worden ingezet.

DE TOEGANG TOT MAATWERK LOOPT VIA TEAM MAATWERK.

Dit is de backoffice van Uitvoering Sociaal Domein (USD). De inwoner meldt een ondersteuningsvraag bij de gemeente. Bij het loket wordt gestart met de intake en vraagverheldering. Als het een enkelvoudige vraag is waar maatwerk een oplossing voor lijkt, dan verwijst het loket naar Team maatwerk. De medewerkers van Team maatwerk, de klantmanagers, werken vanuit hetzelfde principe als het Team procesbegeleiders. Dit betekent dat de inwoner eigenaar is en blijft van zijn probleem en samen met het netwerk van de inwoner worden besluiten genomen. Zij doen dit door een persoonsgericht onderzoek ('vraagverhelderingsgesprek'). Als de inwoner een mantelzorger heeft wordt deze (ook) uitgenodigd voor het vraagverhelderingsgesprek. De klantmanager betreft bij het vraagverhelderingsgesprek ook de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger. Als uit dit onderzoek blijkt dat een planbijeenkomst nodig is dan vraagt klantmanager deze via het loket aan bij het Team procesbegeleiders. Dit kan zijn wanneer de vraag complex en/of meervoudig is en een planbijeenkomst bijdraagt aan het onderzoeken van de beste oplossing. De klantmanager stelt van de uitkomsten van het vraagverhelderingsgesprek een gespreksverslag op en betreft daarbij, indien aanwezig, het persoonlijk plan van de inwoner. In het gespreksverslag staan de in samenspraak met cliënt opgestelde acties ter bevordering van de zelfredzaamheid en/of participatie. De acties gaan over de te vergen inzet van cliënt, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen.



De klantmanager besluit na het onderzoek positief of negatief op de aanvraag van de maatwerkvoorziening van de inwoner. Het gespreksverslag vormt de basis voor de doorverwijzing naar maatwerk. De maatwerkvoorziening heeft betrekking op het behalen van resultaten (resultaatgericht werken). Resultaten zijn bijvoorbeeld 'de administratie/financiën zijn op orde' en 'de inwoner heeft sociale contacten/zinnige dagbesteding'. De resultaten staan beschreven in de vigerende beleidsregels. De klantmanager bepaalt samen met inwoner welke resultaten moeten worden bereikt. Dit staat in het gespreksverslag. Op basis van dit gespreksverslag ontvangt de inwoner een beschikking.

DE AANBIEDER VOERT HET MAATWERK UIT CONFORM GESPREKSVERSLAG.

Het gespreksverslag omvat de te behalen resultaten (het Wat) en de intensiteit van de ondersteuning. De aanbieder sluit aan bij dit gespreksverslag en formuleert in zijn ondersteuningsplan hoe zij de resultaten gaan behalen (het Hoe). Dit doet de aanbieder door gespecificeerde doelen op te stellen die nodig zijn om de resultaten te bereiken. De aanbieder kan daarbij zo nodig gebruik maken van onderaannemers, die een deel van de ondersteuning voor hun rekening nemen. De uitkomsten hiervan worden gemotiveerd vastgelegd in het ondersteuningsplan. De aanbieder zorgt dat het ingevulde ondersteuningsplan weer bij de gemeente komt en stuurt een afschrift naar de cliënt. In deze stap maken de cliënt, de aanbieder en de gemeente ook afspraken over coördinatie, informatie-uitwisseling, evaluatie en de mate en wijze waarop ze contact houden. De aanbieder stelt binnen zes weken na het intakegesprek in overleg met cliënt het ondersteuningsplan op dat aansluit op de in het gespreksverslag geformuleerde resultaten.

DE KLANTMANAGER IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE PERSPECTIEFREGIE.

Indien een inwoner een maatwerkvoorziening ontvangt van verschillende aanbieders dan hebben de betreffende aanbieders een taak in de coördinatie van zorg. Dit betekent dat de aanbieder die merkt dat de ondersteuning niet loopt volgens de afspraken in het gespreksverslag dit meldt bij de klantmanager omdat deze verantwoordelijk is voor de perspectiefregie. Dit houdt in, dat de klantmanager onderzoekt waarom de resultaten niet worden behaald zoals afgesproken en waar nodig de afspraken bijstelt zodat resultaten worden gehaald.



10.3 Indicatoren bij richtinggevende doelen

LEIDEND PRINCIPE: IEDEREEN DOET MEE

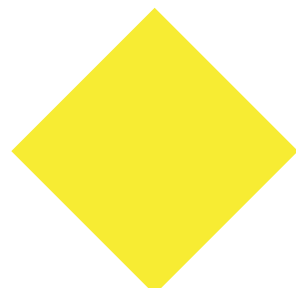
- Bevorderen van ontmoeting, contact en participatie...
 - Aandeel inwoners dat aangeeft voldoende betekenisvolle contacten te hebben met andere mensen.
 - Aandeel inwoners dat soms of vaak eenzaamheid ervaart
 - Aandeel inwoners dat aangeeft nauwelijks tot geen belemmering ervaren om deel te nemen aan het maatschappelijk leven.
- Meedoen door te integreren in onze samenleving...
 - Aandeel van de 15 tot 74-jarige met betaald werk
 - Aandeel van de 4-23 jarigen dat onderwijs volgt
 - Aandeel van de inwoners dat mantelzorg dan wel vrijwilligerswerk doet
- Meedoen door inkomensondersteuning...
 - Indicatoren worden uitgewerkt in het deelplan Minima
- Meedoen door te werken (al dan niet betaald) of het volgen van onderwijs...
 - Aandeel van de 15 tot 74-jarige met betaald werk
 - Aandeel van de 4-23 jarigen dat onderwijs volgt
 - Aandeel van de inwoners dat mantelzorg dan wel vrijwilligerswerk doet

LEIDEND PRINCIPE: VOORKOMEN STAAT VOOROP

- Inwoners weten waar ze terecht kunnen voor hulp...
 - Percentage inwoners met ondersteuningsvragen die wisten waar ze moesten zijn
- Inwoners ervaren de toegang tot ondersteuning als niet belemmerend...
 - Percentage ondersteuningsvragers dat de toegang als niet belemmerend
- Inwoners maken in toenemende mate gebruik van algemene voorzieningen en hun eigen netwerk...
 - Aandeel van de inwoners die vanuit het loket doorverwezen wordt naar een algemene voorziening ten opzichte van doorverwijzingen naar een maatwerkvoorziening
- Inwoners hebben een gezonde leefstijl...
 - Aantal inwoners met een gezonde leefstijl (wordt 4-jaarlijks gemeten door de GGD, in de leefstijl monitor GGD)
 - Aandeel van de inwoners (18+) wat voldoet aan de beweegnorm (kanttekening: dit geeft niet een volledig beeld weer van de hele leefstijl)
- Bij mantelzorgers is de draagkracht en draaglast in balans...
 - Aandeel van de inwoners dat mantelzorg verleent
 - Aandeel van de mantelzorgers dat zich soms/vaak belemmerd voelt in dagelijkse dingen
- Inwoners zoeken tijdig hulp en zijn tijdig in beeld bij beginnende schulden...
 - Aantal inwoners in vroegsignalering/met beginnende schulden
 - Aantal inwoners in actieve vroegsignalering
 - Aantal nieuwe schuldhelpverleningstrajecten

LEIDEND PRINCIPE: PASSENDE ONDERSTEUNING VOOR WIE DAT NODIG HEEFT

- Meer inwoners maken gebruik van het eigen netwerk en algemene voorzieningen...
 - Aantal maatwerktrajecten (exclusief huishoudelijke ondersteuning, woonvoorzieningen en hulpmiddelen)
 - Aantal ondersteuningsvragen die bij de toegang worden beantwoord met een verwijzing naar een algemene voorziening/eigen netwerk
 - Aandeel van de inwoners die mantelzorg verleent
 - Aandeel van de inwoners die kunnen terugvallen op het eigen netwerk



- Meer doen wat werkt, zodat ineffectieve ondersteuning voorkomen wordt.
 - Mate van behalen van individuele resultaatafspraken: uitstroomratio
 - Aandeel cliënten Wmo en jeugd dat aangeeft door de ondersteuning zich beter te redden
- Passende ondersteuning is tijdig beschikbaar.
 - Tijd tussen contact loket en start zorg maatwerktrajecten (ten opzichte van de gestelde norm)
- Passende ondersteuning dicht bij huis, zodat meer inwoners langer (zelfstandig) thuis kunnen wonen en eigen regie kunnen houden over het leven.
 - Aandeel zelfstandig wonende personen 75+-jarigen
 - Aantal jongeren in residentiële zorg (met uitzondering van pleegzorg)
 - Aantal inwoners in beschermd wonen en maatschappelijke opvang
- Passende ondersteuning, zodat meer inwoners adequate ondersteuning ontvangen in onveilige thussituaties.
 - Aantal onderzoeken Veilig Thuis
 - Aantal huishoudelijke huisverboden
 - Aantal Inbewaringstelling (wet zorg en dwang)
 - Aantal Onder Toezicht Stellingen
 - Aantal onderzoeken Veilig Thuis afgezet tegen aantal ingezette maatregelen (huisverboden, inbewaringstelling, Onder Toezicht Stellingen)



LEIDEND PRINCIPE: FINANCIËEL HOUDBAAR STELSEL

- We werken binnen de financiële kaders, zodat het sociaal domein op langere termijn betaalbaar blijft en maatschappelijk draagvlak blijft bestaan
- We brengen (financieel) afwijkende ontwikkelingen in beeld, zodat we hierop tijdig kunnen anticiperen
 - Rapportage zijn tijdig geleverd

HET LOKET SOCIAAL DOMEIN

- De klanttevredenheid van bezoekers aan het loket neemt toe
 - Aandeel bezoekers van het loket sociaal domein dat aangeeft hier (zeer) tevreden mee te zijn
- Meer inwoners weten waar ze moeten zijn met hun (ondersteunings)vraag
- Meer inwoners met een (ondersteunings)vraag worden naar de juiste plek verwezen
 - Aandeel hulpvragen wat wordt doorgegeven van het ene naar het andere proces
- Inwoners hebben meer vertrouwen in het goed afhandelen van de (ondersteunings)vraag

TEAM PROCESBEGELEIDERS

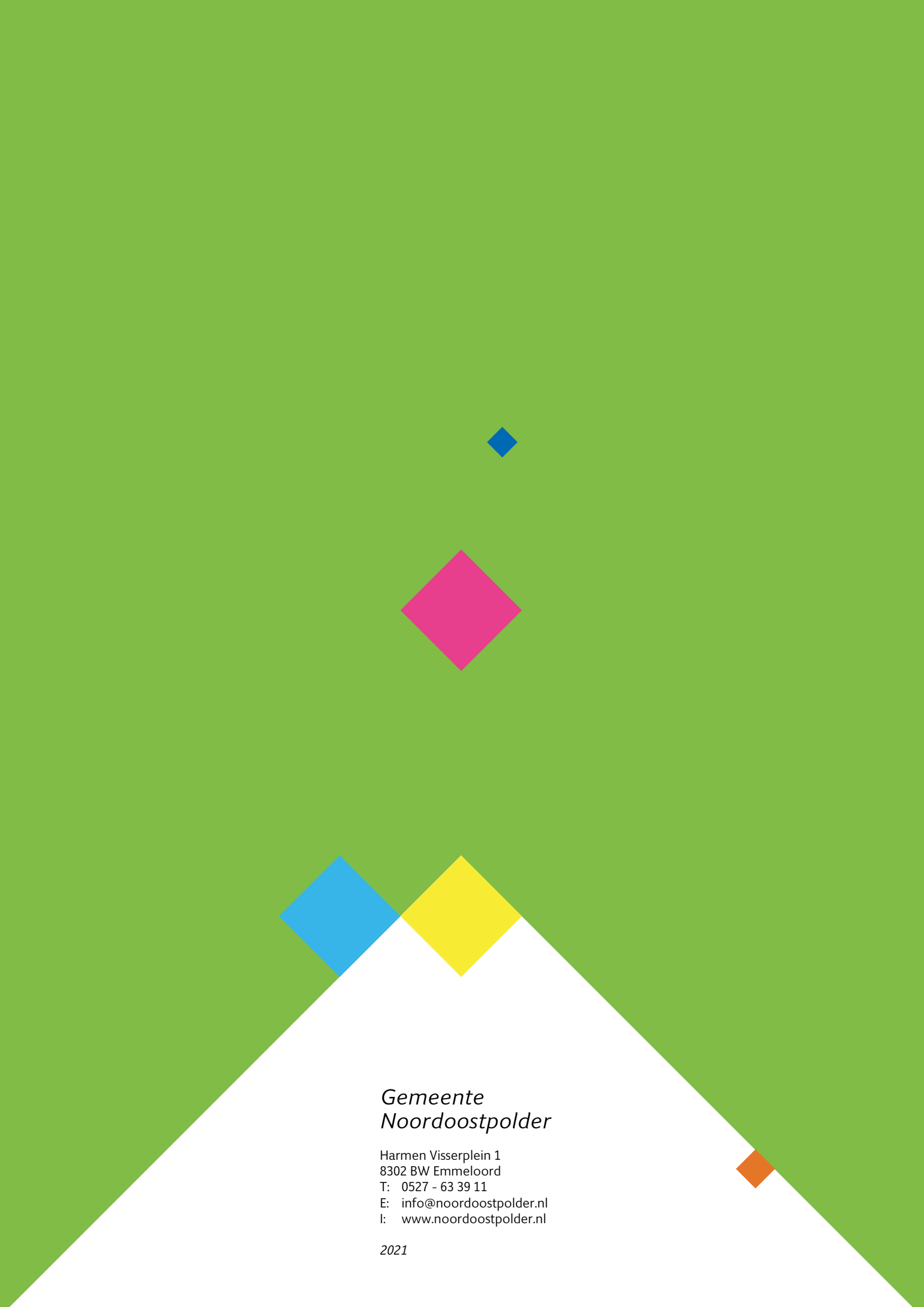
- Alle betrokkenen bij het plan weten wat van hen verwacht wordt
 - Aandeel betrokkenen bij een plan dat weet wat van hen wordt verwacht
- Meer betrokkenen hebben vertrouwen in dat het plan goed gaat werken
 - Aandeel betrokkenen bij een plan dat vertrouwen heeft in de werking van het plan
- Er wordt meer samen met de inwoner naar een oplossing gezocht bij het maken van het plan
 - Aandeel betrokkenen bij een plan dat aangeeft dat het plan is gemaakt met alle betrokkenen

TEAM MAATWERK

- We streven naar een doorlooptijd naar maatwerk die binnen de wettelijk termijn wordt afgehandeld
- Inwoners hebben meer vertrouwen in het goed afhandelen van de ondersteuningsvraag
 - Aantal bezwaren op afgegeven beschikkingen⁵
- Meer inwoners weten wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn
- Meer inwoners weten dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
 - Aandeel cliënten Wmo en Jeugd dat weet dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning



⁵ De indicator bezwaarschriften geeft niet direct het vertrouwen over de afhandeling weer, maar wel de acceptatie in de afhandeling.

A green background with a white triangular shape at the bottom. Inside the green area, there are several colored diamonds: a small blue one at the top, a larger pink one in the middle, and two overlapping diamonds (light blue and yellow) at the bottom left. A small orange diamond is at the bottom right edge of the white triangle.

*Gemeente
Noordoostpolder*

Harmen Visserplein 1
8302 BW Emmeloord
T: 0527 - 63 39 11
E: info@noordoostpolder.nl
I: www.noordoostpolder.nl

2021