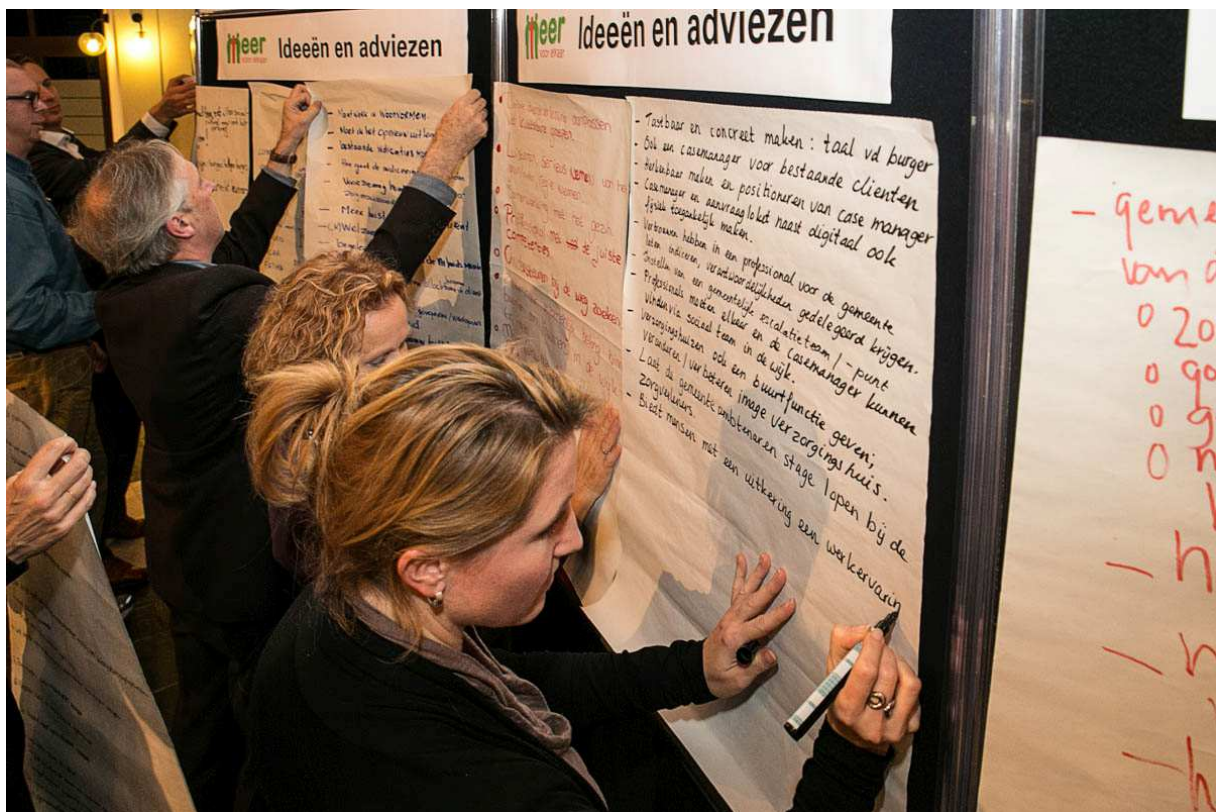




## KOERS VOOR HET SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE HAARLEMMERMEER



**Opbrengst  
consultatieperiode  
8 oktober - 10 november 2013**

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Bijeenkomsten met inwoners</b>	<b>5</b>
2.1 Opzet van de bijeenkomsten	5
2.2 Opbrengst inwonersavonden en reactie gemeente	5
2.3 Hoe kunnen inwoners betrokken blijven?	14
<b>3. Versnellingskamers met professionals en instellingen</b>	<b>15</b>
3.1 Inleiding	15
3.2 Opzet van de versnellingskamers	15
3.3 Stellingen	16
3.4 Opbrengst versnellingskamers en reactie gemeente	16
3.5 Partnerschap	21
<b>4. Reacties via overige kanalen</b>	<b>23</b>
4.1 Formele adviesraden	23
4.2 Reacties via de website en mail	23
4.3 Input via bijeenkomsten met specifieke doelgroepen	23
<b>5. Bijlagen</b>	<b>24</b>
1 Verslagen inwonersavonden	25
2 Deelnemers en uitslagen versnellingskamers	40
3 Advies Wmo-raad en reactie B&W	43
4 Reacties via de website	56
5 Verslag bijeenkomst met pleegouders	58
6 Verslag bijeenkomst met jongeren	59
7 Aangeschreven instellingen voor consultatie	60

# Voorwoord

Er staan ons grote veranderingen te wachten binnen het sociaal domein. De gemeente krijgt er nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij, die voorheen via het Rijk geregeld werden. Om richting te geven aan de veranderingen die er op ons af komen, hebben wij het ontwerp koersdocument 'Meer voor elkaar' opgesteld. Hierin beschrijven wij de koers die wij de komende jaren in Haarlemmermeer willen varen binnen het sociaal domein.

De ontwerpkoers is tot stand gekomen in samenwerking met een grote groep mensen binnen én buiten de gemeentelijke organisatie. Velen hebben meegedacht en meegesproken. Zowel hulp- en dienstverleners, als cliënten en hun omgeving. Het is het resultaat van anderhalf jaar voorbereiding, terwijl er op rijksniveau veel wijzigde. Van kabinetscrisis tot lenteakkoord, van een nieuw kabinet tot een sociaal akkoord en een zorgakkoord.

Wij vinden het belangrijk dat de koers voor het sociaal domein breed gedragen wordt. Op 9 oktober 2013 hebben wij daarom onze ontwerpkoers voor het sociaal domein, 'Meer voor Elkaar', vrijgegeven voor een consultatieperiode van zes weken. Het document dat voor u ligt is het resultaat van deze intensieve consultatieperiode, waarin inwoners, professionals, instellingen en formele participatieraden de mogelijkheid hebben gekregen om te reageren op onze ontwerpkoers.

We hebben daarbij veel adviezen van onze inwoners gekregen: bijna driehonderd. Het valt op dat ook zij de noodzaak maar vooral ook de kansen zien om het beter te doen. En ook om het anders en meer met en voor elkaar te doen. Dat sterkt ons in de overtuiging dat we op de goede weg zijn. Het was inspirerend en soms zelfs ontroerend om te zien hoeveel positieve initiatieven er in onze wijken en kernen zijn. En hoeveel bereidheid er is om het samen te doen en om naar elkaar om te kijken.

Ook is duidelijk dat mensen zich zorgen maken over de betaalbaarheid en kwaliteit van de zorg in de toekomst. Vooral ook zorg over de vraag of de overheid zich niet te veel terug trekt. Of mensen niet 'overvraagd' worden en of er voldoende ondersteuning is voor al die mensen die anderen willen helpen. Zoals de mantelzorgers: familieleden, vrienden, kennissen of burens die zorgen voor chronisch zieken, gehandicapten en andere hulpbehoevenden. Maar ook aan vele andere vrijwilligers en particuliere initiatieven. De gemeente heeft een verantwoordelijkheid om hen te ondersteunen en wij delen de zorgen die veel inwoners hebben. Wij moeten het daarom samen doen: gemeenten, instellingen, professionele hulpverleners en inwoners. Ieder vanuit zijn eigen rol.

Wij hebben alle adviezen en zorgen van de inwonersavonden, bijeenkomsten met professionals en organisaties en schriftelijke reacties verwerkt tot één consultatieverslag. Hierin vatten wij de adviezen samen, beschrijven wij wat er mee gebeurt en geven wij aan hoe de inwoners betrokken kunnen blijven. Wij willen iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan dit verslag hartelijk danken. Gezamenlijk zijn wij gekomen tot een breed gedragen koers, waarmee wij de toekomst met vertrouwen tegemoet kunnen zien.

*November 2013,*

*Theo Weterings  
Burgemeester gemeente Haarlemmermeer*

# 1. Inleiding

Alle gemeenten krijgen er vanaf 1 januari 2015 taken bij. Het gaat om jeugdhulp, langdurige en zorg en ondersteuning en begeleiding bij het vinden van werk. Kort gezegd: het 'sociaal domein'. Deze taken worden nu nog door Rijk, provincie of zorgverzekeraar gefinancierd. De gemeente wordt verantwoordelijk voor vrijwel de gehele maatschappelijke ondersteuning van de inwoners; jong en oud. Het raakt alle leefgebieden: zorg, welzijn, opvoeding, onderwijs, werk en inkomen en veiligheid. Er wordt door het Rijk ook fors bezuinigd; de opgave is om de nieuwe taken slimmer en beter te organiseren, met minder middelen.

De huidige ontwikkelingen bieden ons ook nieuwe kansen: om zorg en ondersteuning dichterbij onze inwoners te organiseren, om de eigen kracht van onze inwoners meer te stimuleren en om de meest kwetsbaren een goede ondersteuning te bieden, met behulp van hun eigen netwerk en goede professionals. De gemeente is beter in staat om maatwerk te leveren en te doen wat nodig is. Wij hebben daarnaast vertrouwen in de kracht van onze inwoners en de diverse (vrijwilligers)organisaties die in onze gemeente actief zijn en de bijdrage die zij kunnen leveren aan de veranderingen in het sociaal domein.

Om richting te geven aan de veranderingen binnen het sociaal domein, heeft het college van burgemeester en wethouders op 1 oktober 2013 een ontwerp koersdocument opgesteld met als titel 'Meer voor elkaar'. We gaan hierbij uit van 1 januari 2015 als de invoeringsdatum van de nieuwe wetgeving. De planning is dus krap. Tegelijkertijd is er nog geen wetgeving vastgesteld en duurt de onduidelijkheid voort over de precieze invulling van de decentralisaties wat betreft inhoud, beleidsvrijheid voor de gemeenten en bezuinigingen. Ondanks deze onzekerheden komt Haarlemmermeer nu met een koers, zodat de gemeente, de partners en inwoners weten welke richting we op willen gaan.

Het gemeentebestuur vindt het van belang dat de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer breed gedragen wordt. Daarom is het koersdocument van 8 oktober tot en met 10 november 2013 ter consultatie voorgelegd aan inwoners, professionals, organisaties en formele participatieraden. In dit consultatieverslag geven wij de resultaten weer van de vier bijeenkomsten met professionals en instellingen, drie bijeenkomsten met inwoners en de reacties die wij via de speciale website [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) of andere manieren ontvangen hebben.



## *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 geven wij een impressie van de drie avonden die wij voor inwoners georganiseerd hebben. Wij geven een samenvatting van de belangrijkste thema's die op deze avonden aan bod zijn gekomen en geven aan wat wij met deze feedback gaan doen. In hoofdstuk 3 doen we vervolgens verslag van de bijeenkomsten die wij voor professionals en instellingen georganiseerd hebben. Ook hier geven wij een overzicht van de belangrijkste feedback en reageren wij hier op. Tot slot doen wij in hoofdstuk 4 verslag van de feedback die wij via andere kanalen hebben gekregen en geven wij hier onze reactie op. Het gaat hierbij om reacties via formele participatieraden (Wmo-raad, WWB-raad en dorps- en wijkraden), reacties via de website en via email en input die wij hebben gekregen tijdens bijeenkomsten met specifieke doelgroepen.

## 2. Bijeenkomsten met inwoners

### 2.1 Opzet van de bijeenkomsten

Tijdens de consultatieperiode hebben wij drie bewonersavonden georganiseerd. De inwoners konden hun mening geven over de toekomstige veranderingen binnen het sociaal domein. Op 15 oktober hebben wij een bijeenkomst in het Trefpunt te Nieuw Venneep georganiseerd, waarbij ongeveer vijftig inwoners aanwezig waren. De bijeenkomst werd voorgezeten door burgemeester Weterings. Op 30 oktober hebben wij een bijeenkomst in het dorps huis van Badhoevedorp georganiseerd. Hier waren ongeveer vijfendertig inwoners aanwezig. De bijeenkomst werd voorgezeten door Matthie Vermeulen, gebiedsmanager van de gemeente. Tot slot hebben we op 5 november een bijeenkomst georganiseerd in de burgerzaal van het raadhuis te Hoofddorp. Burgemeester Weterings was de voorzitter en er waren op deze avond ongeveer honderdtwintig inwoners aanwezig.

#### Bezorgde ouder uit Badhoevedorp:

*“Onze verstandelijk gehandicapte dochter woont in Badhoevedorp en maakt gebruik van ‘Ons Tweede Thuis’ in Amstelveen. Wij, maar vooral onze dochter, zijn heel gelukkig met die situatie. We hopen dat deze kan blijven bestaan, maar vrezen dat dit prijstechnisch in de toekomst onhandig is.”*



Alle bewonersavonden kenden een vergelijkbare opzet. De dagvoorzitter opende de avond met een welkomstwoord en korte introductie over het programma. Vervolgens werd er een korte presentatie gegeven over de belangrijkste veranderingen in het sociaal domein en de koers van Haarlemmermeer. Daarna kregen de aanwezigen een korte toelichting op het programma van de avond en op de gekozen werkvorm: gesprekken in kleine groepen onder leiding van een tafelleider.

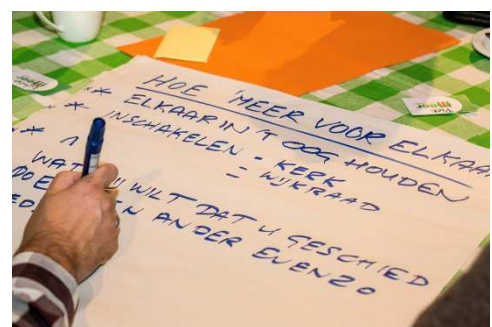
De volgende vragen stonden centraal:

- wat vindt u belangrijk?
- waar moet de gemeente op letten bij de nieuwe taken?
- hoe kunnen inwoners in wijken en kernen meer voor elkaar betekenen?

De beste ideeën per tafel werden opgeschreven.

Daarnaast was er een ‘zorg- en klachtenwand’, waar men zorgen en klachten op kwijt kon. Na de tafelgesprekken vond er een plenaire terugkoppeling en discussie plaats onder leiding van de dagvoorzitter, waarbij de meest opvallende resultaten van de avond besproken werden.

De avond werd afgesloten met een slotwoord door de dagvoorzitter.



### 2.2 Opbrengst bewonersavonden en reactie gemeente

In totaal hebben ruim tweehonderd inwoners de bijeenkomsten bezocht. Zij hebben ruim driehonderd adviezen en ideeën aangeleverd. Daarnaast is een aantal zorgen benoemd. We zien dat een aantal thema's in alle bijeenkomsten terugkomen. We kunnen in dit verslag niet alle opmerkingen van



inwoners noemen en hier op reageren. Wij gaan daarom hier in op de hoofdlijnen. Dit betekent niet dat de overige ideeën en zorgen die hier niet genoemd worden, verloren gaan. Wij gaan een aantal concrete ideeën en zorgen nog nader bekijken en/of uitwerken in het vervolgtraject. De verslagen zijn in zijn geheel terug te vinden in bijlage 1. Daarnaast zijn ze ook terug te vinden op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net).

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep:**

*"Zorg en welzijn als terminologie moet plaats maken voor herkenbare gezichten en namen in het dorp"*

**Henny van Son:**

*"Mensen in Cruquius hangen de vuile was nooit buiten. Al kun je geen brood eten, dan zeg je het niet. Je komt er dan te laat achter."*



### **Thema 1: Familie en mantelzorg**

Er zijn tijdens de drie avonden veel opmerkingen gemaakt over het belang van (een goede ondersteuning) van mantelzorgers. Mantelzorgers willen veel doen maar zitten vaak al dicht tegen hun grens aan. De gemeente moet daarom zorgen voor een goede ondersteuning van mantelzorgers, zodat zij niet overbelast raken. Inwoners hebben ook een aantal concrete tips op dit gebied gegeven, zoals een gratis telefoonnummer voor mantelzorgers, goede respijtovervoorzieningen en begeleiding van mantelzorgers

via de huisarts. Een inwoner vroeg zich af of mantelzorgers wel professioneel genoeg zijn om de benodigde zorg te kunnen leveren. Tot slot werd opgemerkt dat mensen ook niet altijd bereid zijn om langdurig mantelzorg te zijn. Kortom: er zijn grenzen aan wat met mantelzorg kan worden opgevangen.

#### **Reactie:**

Wij zijn ons zeer bewust van het belang van mantelzorgers, voor hun naasten en voor de samenleving. Om die reden besteedt de gemeente al veel aandacht aan ondersteuning van mantelzorgers. Wij subsidiëren het Mantelzorg Steunpunt voor een bedrag van € 182.000 voor een aantal basisfuncties: informeren, adviseren en ondersteunen van mantelzorgers. Bij het Mantelzorg Steunpunt zijn momenteel c.a. 2200 mantelzorgers bekend. Daarnaast subsidiëren wij ook aparte projecten van het Mantelzorg Steunpunt, zoals de Zorgambassadeurs en de Vrijwillige Netwerkcoaches.

Om mantelzorgers in het zonnetje te zetten reserveren we jaarlijks een bedrag van € 20.000. De door bewoners gegeven tips zullen wij zeker onderzoeken. De opmerking die is gemaakt of mantelzorgers wel professioneel genoeg zijn, leggen wij uit als volgt; 'zijn mantelzorgers wel voldoende toegerust om de benodigde zorg te geven?'. Mantelzorg is per definitie niet 'professioneel', in de zin van gekwalificeerd en betaald. Waar mantelzorgers de zorg niet aankunnen, of overbelast dreigen te raken, zullen zij in hun netwerk ondersteuning moeten zoeken en biedt de gemeente via de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) aanvullende professionele zorg en ondersteuning. Zo is het ook in de Wmo-verordening opgenomen. Mantelzorg is voor de gemeente - zeker in de komende jaren - een belangrijk aandachtspunt. We onderzoeken de mogelijkheden om zowel de huidige mantelzorgondersteuning, als ook nieuwe vormen te versterken en te faciliteren.



## Thema 2: (ondersteuning van) vrijwilligers

Er is tijdens de bewonersavonden veel gesproken over vrijwilligers(werk), het belang van het behouden en ondersteunen van bestaande vrijwilligers en het werven van nieuwe vrijwilligers. De gemeente moet goed letten op de grenzen aan wat een vrijwilliger kan doen en wat professioneel opgepakt zou moeten worden. Voorkom dat vrijwilligers te ingewikkelde en zware zorgtaken voor hun kiezen krijgen. Maak het doen van vrijwilligerswerk ook aantrekkelijk voor vrijwilligers. Inwoners hebben een aantal concrete adviezen gedaan waarmee de gemeente vrijwilligers beter kan ondersteunen: stel werklozen aan en biedt hen tien procent boven op hun uitkering, stimuleer vrijwilligerswerk in de vorm van een competitie ('de beste vrijwilliger van 2014'), biedt vrijwilligers bepaalde kortingen, coach vrijwilligers, roep als gemeente elke week vrijwilligers op via de krant en zorg voor een goede informatievoorziening aan vrijwilligers en kijk naar meer flexibele vormen van vrijwilligerswerk en kortdurende inzet van vrijwilligers. Ontwikkel een fonds voor subsidiering van goede vrijwilligersinitiatieven. Er werd een zorg geuit dat vrijwilligers steeds ouder worden en dat er behoefte is aan een nieuwe groep vrijwilligers. Hoe kunnen we die werven? Tot slot vroeg iemand zich af of betaalde banen niet worden verdreven door vrijwilligerswerk.



**Lilian Velthoen (21):**

*“Vernieuw vrijwilligerswerk. Maak het concreet en simpel. Mensen willen best wat doen, maar het is nodig ze bij de hand te nemen.”*

**Reactie:**

Wij vinden het ondersteunen van het vrijwilligerswerk een zeer belangrijke taak van gemeenten. Een groot deel van onze samenleving draait op vrijwilligers. Zonder deze vrijwilligers zou de gemeente een groot probleem hebben. Wij moeten deze vrijwilligers koesteren en waar nodig ondersteunen. Daarom ondersteunen wij het vrijwilligerswerk al op diverse

manieren. Zo subsidiëren wij de VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer, onderdeel van Stichting Meerwaarde, voor het matchen van vraag naar en aanbod van vrijwilligerswerk, het stimuleren van maatschappelijk betrokken ondernemen (o.a. door het organiseren van de Beursvloer) en het bieden van ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties. Wij blijven dit doen en zoeken, daar waar er vraag naar is, naar mogelijkheden om die ondersteuning te verbeteren en uit te breiden. Daarnaast blijven wij het vrijwilligerswerk ondersteunen door waarderingsacties voor vrijwilligers (zoals de Vrijwilliger van de Maand) en het bieden van een collectieve verzekering voor vrijwilligers. Met gerichte middelen zijn er wellicht meer mensen te motiveren om vrijwilligerswerk te doen. Wij denken bijvoorbeeld aan:

- mensen die (tijdelijk) in een uitkeringssituatie zitten, uitnodigen voor vrijwilligerswerk in samenhang met scholing / re-integratie richting betaald werk;
- jonge, werkende mensen met een drukke agenda matchen met korte vrijwilligersklussen (zogenaamde 'flexvrijwilligers');
- vrijwilligerswerk en burenhulp stimuleren via een digitaal platform (zoals het project BuuV uit Haarlem). Hierover zijn wij al in gesprek met Stichting Meerwaarde;
- uitbreiding van de vrijwillige hulpdiensten in wijken en kernen;
- bijscholen en goed informeren van vrijwilligers.

Om er voor te zorgen dat betaald werk niet wordt verdrongen door vrijwilligerswerk, screenen de medewerkers van de Vrijwilligersvacaturebank iedere binnengekomen vrijwilligersvacature hierop.

### **Thema 3: persoonsgebonden budget (pgb)**

Het pgb wordt door veel inwoners gezien als een belangrijk middel voor cliënten en hun mantelzorgers om zelf de regie over de zorg te kunnen voeren. De zorgvrager kan zelf de zorgverlener uitkiezen; dit vergroot de kans op een goede klik tussen beide. Met het pgb is maatwerk mogelijk waarmee de zorg ook relatief goedkoop blijft, omdat de inzet van professionals beperkt kan blijven. Een aantal inwoners heeft zorgen over de toekomst: blijf ik mijn pgb behouden, kan ik straks zelf nog steeds de nodige zorg inkopen? En hoe zal straks de verantwoording worden geregeld? De aanbeveling wordt gedaan om pgb-houders in ieder geval op tijd te informeren over de veranderingen op het gebied van het pgb. Ook wordt gezegd dat de gemeente vertrouwen moet hebben in de budgethouder. Deze heeft niet zomaar een pgb aangevraagd, maar vanwege een zorgbehoefte. De budgethouder heeft er daarom zelf groot belang bij om het pgb rechtmatig en doelmatig in te zetten en zal niet snel tot frauderen overgaan.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Hoofddorp:**

*“Ik maak mij zorgen of het PGB voor mijn zoon behouden blijft. Als dit niet gebeurt kan ik zelf niet gaan werken, iets wat nu al lastig is. Nu kan ik hem de nodige hulp bieden, straks wellicht niet meer.”*

*Reactie:*

Wij zien het pgb ook als belangrijk middel om inwoners regie te geven over hun eigen leven en de zorg die zij nodig hebben. Zoals het er nu naar uitziet, blijft de mogelijkheid voor het kiezen voor een pgb bestaan, zowel in de nieuwe Wmo als in de Jeugdwet. De voorwaarden voor het in aanmerking komen voor een pgb, zullen wij verder uitwerken in de diverse verordeningen. Waarschijnlijk komt het pgb terug in de vorm van een trekkingsrecht, waarbij budgethouders het bedrag niet langer zelf in handen krijgen maar dit wordt belegd bij de Sociale Verzekeringsbank. Deze beheert het budget en doet de betalingen aan de zorgverleners, in naam van de budgethouder. Zaken als de wijze van verantwoording en het beperken van fraudegevoeligheid zullen wij de komende periode nog verder uitwerken.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep:**

*“Behoud het Persoonsgebonden Budget (PGB). Hierdoor is maatwerk mogelijk en de zorg relatief goedkoop. Dit omdat niet perse gebruik hoeft te worden gemaakt van professionals, maar ook van bijvoorbeeld vrijwilligers of andere goedkope(re) vormen van zorg.”*

### **Thema 4: versterken van sociale netwerken en initiatieven in de wijk**

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**

*“Dorps- en wijkraden kunnen de sociale cohesie in een wijk of buurt bevorderen. Zij kunnen ook doorverwijzen naar de juiste hulp of zorg, dus matchmaking.”*

Tijdens de drie inwonersavonden werd zeer regelmatig de oproep aan gemeente gedaan om initiatieven in de wijk meer te ondersteunen en faciliteren. Men geeft aan dat de gemeente ook een belangrijke functie heeft in het met elkaar in contact brengen van inwoners. Hiervoor zouden dorps- en wijkgebouwen meer ingezet moeten worden. Een aantal inwoners ziet in de huidige ontwikkelingen in het sociaal domein ook een grote kans: doordat verwacht wordt dat mensen meer voor elkaar gaan doen, kan er ook meer sociale cohesie ontstaan.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**

*“We moeten anders gaan denken over de sociale betrokkenheid in de buurt en hoe we met elkaar omgaan.”*

*Reactie:*

Een belangrijk onderdeel van de koers voor het sociaal domein, is dat we eerst kijken naar wat de inwoners zelf, met behulp van hun sociale netwerk, kunnen organiseren en oplossen. Een logisch



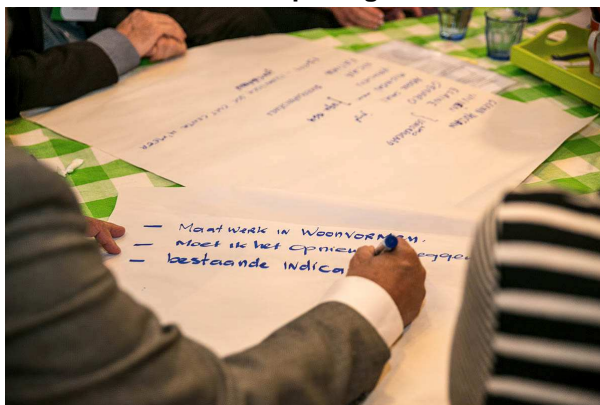
gevolg hiervan is dat de gemeente dan ook de ruimte moet bieden aan burgerinitiatieven en deze waar mogelijk moet faciliteren. Geen situatie is dezelfde, er zijn veel verschillende kwesties en grote verschillen tussen de wijken en kernen. Daarom is maatwerk nodig. Dit geldt zowel voor burgerinitiatieven als voor maatschappelijke initiatieven. Daarbij kunnen niet alleen inwoners, maar ook andere partijen uit de samenleving een initiatief starten. Om deze initiatieven van inwoners nog meer te stimuleren en beter te faciliteren, zullen wij binnen onze organisatie bezien welke processen wij kunnen verbeteren om mogelijke drempels weg te nemen.

Wij hechten groot belang aan de ontmoetingsfunctie in wijken en kernen, die overigens op vele manieren vorm kan krijgen: niet alleen in dorps- en wijkgebouwen. Inwoners zelf zijn natuurlijk als eerste aan zet om te bepalen welke vorm van ontmoeten het beste past bij hun wijk of kern. In 2014 komt de gemeente met een voorstel voor een voorzieningenkader waarin uitgangspunten en criteria met betrekking tot de voorzieningen in de verschillende typen dorpen en wijken te vinden zijn. We zullen op termijn keuzes moeten maken met betrekking tot de vele mogelijke ontmoetingsfuncties die onze wijken en kernen rijk zijn.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep:**

*“Het zou mooi zijn als inwoners uit Haarlemmermeer weer een beetje teruggaan naar vroeger en opnieuw voor elkaar leren zorgen. Op grote boerderijen was dat vroeger heel gewoon.”*

**Thema 5: Initiatieven op het gebied van wonen**



Initiatieven op het gebied van wonen zijn diverse malen tijdens de inwonersavonden ter sprake gekomen. De gemeente moet dergelijke initiatieven faciliteren, bijvoorbeeld door het verlenen van vergunningen of het versoepelen van bepaalde regelingen. De gemeente moet maatwerk op het gebied van woonvormen stimuleren. Er is o.a. gesproken over de mogelijkheden voor meer-generatiewoningen, kleinschalige woonvormen (bijvoorbeeld voor mensen met een verstandelijke beperking) en woongroepen voor ouderen. Er wordt een beroep

op de gemeente gedaan om er voor te zorgen dat de gemeente op het gebied van regelgeving goed voorbereid is op de transitie en initiatieven niet onnodig frustrateert maar juist ondersteunt. Tot slot wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer huisvesting voor ouderen en meer levenslooptoegankelijke woningen.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**

*“Plaats seniorenwoningen nabij voorzieningen in het centrum of realiseer een goede bereikbaarheid naar het centrum toe.”*

**Reactie:**

Wooninitiatieven zoals hier bedoeld hebben wij in het verleden ondersteund en dat zullen we blijven wij doen. Speciaal of nieuw beleid c.q. regelgeving is daarvoor doorgaans niet nodig, omdat voldoende ruimte wordt geboden. Mocht blijken dat dat niet het geval is, wordt per initiatief bekeken welke ruimte er binnen de vigerende regelgeving is (en in hoeverre deze door ons kan worden aangepast) om de haalbaarheid te vergroten. Voor het toevoegen van ouderenwoningen geldt hetzelfde als voor alle woningbouw, namelijk dat bij de huidige situatie op de woningmarkt nieuwbouw moeizaam en in beperkte aantallen tot stand kan komen. In ieder geval zal er vraaggericht gebouwd worden en dat betekent dat als er een behoefte aan ouderenwoningen is, er ook op die vraag

ingespeeld zal worden vooral op die locaties die zich bij uitstek lenen voor ouderenhuisvesting. Indien nodig, neemt de gemeente een leidende rol in de marktverkenning. We starten binnenkort met het traject 'Er komen andere tijden': een traject dat gericht is op het feit dat de woningmarkt nu er anders voorstaat dan in de periode 1995-2008 en dat wij daar als gemeente rekening mee moeten houden. De oude manier van denken en werken is in deze tijd niet meer realistisch. Wij starten dit traject om te bepalen wat wél een werkwijze zou kunnen zijn.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**  
*"Gemeente, ondersteun initiatieven van inwoners, om elkaar in de wijk te kunnen ontmoeten, vraag en aanbod te koppelen, maar ook om nieuwe woonvormen te kunnen creëren."*

## Thema 6: Sociale teams

Er wordt groot belang gehecht aan de laagdrempeligheid van de sociale teams: zij moeten een laagdrempelig aanspreekpunt in de buurt worden. Er zou hiervoor gebruik gemaakt kunnen worden van dorps- en buurthuizen. De suggestie werd gedaan om sociale teams verantwoording aan de wijk af te laten leggen. Over de samenstelling van de teams werd aangegeven dat er vaardige hulpverleners aan deel moeten nemen, met een brede scope en deskundigheid. Ook werd aangegeven dat wij er voor moeten waken dat het sociaal team te groot wordt. Een concrete aanbeveling was tot slot om een gemengd team samen te stellen uit de directe omgeving, jong en oud, met verschillende expertises.



### *Reactie:*

Wij leggen de nadruk op het versterken van de positie van professionals nabij onze inwoners (bijvoorbeeld professionals op school, wijkverpleegkundigen en ouderenadviseurs). Deze professionals moeten vooral laagdrempelig toegankelijk zijn. De sociale teams zijn een aanvulling hierop, als er een bredere aanpak nodig is. Op termijn gaan de sociale teams ook een belangrijke rol gaan spelen in de verbindingen in de wijk; daarvoor is laagdrempeligheid van belang. Hoe wij deze

laagdrempeligheid precies kunnen vormgeven, onderzoeken wij in de proeftuinen in Nieuw Vennep en Hoofddorp-Oost. Ook proberen wij daar in de praktijk uit welke expertises er in een sociaal team aanwezig moet zijn en wat de best werkbaar grootte van een team is. Gedurende de proefperiode voeren we als gemeente de regie. We onderzoeken wat de beste structurele vorm is en of het dan ook mogelijk is de wijk zelf een stem te geven over het functioneren van de wijkteams. De teksten van het definitieve koersdocument hebben we hier op aangepast.

## Thema 7: Het stellen van een hulpvraag, procedures en het keukentafelgesprek

Er zijn in de bijeenkomsten veel vragen gesteld en opmerkingen gemaakt over het stellen van de hulpvraag en bijbehorende procedures zoals het keukentafelgesprek. Laagdrempeligheid wordt heel belangrijk gevonden. Er moet meer naar de cliënt geluisterd worden en bij voorkeur wordt deze thuis bezocht. Het gesprek moet snel en deskundig zijn, zodat er in één keer een goede diagnose wordt gesteld. Een hulpvrager moet niet telkens het zelfde verhaal hoeven houden. Het gezin en het systeem om de zorgvrager heen moeten tijdens het gesprek centraal gesteld worden; zij moeten serieus genomen worden en er



moet goed naar hen worden geluisterd. De gemeente moet niet te veel vasthouden aan allerlei protocollen; als het doel er mee gediend is moet je het gewoon doen (maatwerk). Ook moeten zorgvragen sneller worden afgehandeld; procedures duren nu vaak nog te lang. Ook zijn er zorgen geuit over de overgang van verantwoordelijkheden naar gemeenten en wat dat betekent voor de huidige cliënten. Er wordt verzocht om stabiliteit voor bestaande cliënten; huidige indicaties moeten blijven gelden. Een ander geeft juist aan dat ook de huidige cliënten recht hebben op een keukentafelgesprek. Er wordt met klem verzocht om niet steeds opnieuw een keukentafelgesprek te voeren in situaties waarin duidelijk is dat de zorgvraag niet verandert of steeds groter wordt, zoals bij chronisch zieken. De oproep wordt gedaan om casemanager aan te wijzen: een vast contactpersoon die je situatie kent. Er zijn veel vragen over de wijze van indiceren door gemeente: hoe gaat deze precies plaatsvinden, heeft de gemeente voldoende expertise hiervoor in huis, waar heeft men wel en niet recht op en waar liggen de grenzen van de verantwoordelijkheid voor de eigen kracht van burgers?

*Reactie:*

Het keukentafelgesprek is een breed intakegesprek, dat bij de inwoner thuis (maar ook ergens anders) kan plaatsvinden. Als er een nieuwe hulpvraag ontstaat, wordt dit bij voorkeur toegevoegd aan het plan dat bij het keukentafelgesprek is opgesteld. Het gesprek is geen doel op zich, maar een middel om de hulpvraag van inwoners goed in beeld te kunnen krijgen en hierbij goed te kunnen ondersteunen. De praktijk gaat leren wat de resultaten zijn van deze nieuwe methode en hoe en wanneer deze het best kan worden ingezet.



Wat betreft het indiceren en de vereiste expertise hiervoor: de expertise komt bij de sociale teams te liggen, maar ook bij nog aan te wijzen andere professionals bij de vindplaatsen (waaronder in elk geval de huisarts). In de proeftuin met de sociale teams gaat het om professionals die gedetacheerd worden vanuit hun eigen organisatie. Als dat nodig is, kan er andere expertise bijgehaald worden. We willen geen ingewikkelde en bureaucratische indicatiestellingen meer, zoals die nu door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) worden afgegeven. We willen maatwerk en zorg en ondersteuning die snel kan worden ingezet. Huidige cliënten willen we tijdig, samen met de zorgverlener, zorgvuldig informeren over eventuele veranderingen. De zeer kwetsbare inwoners die afhankelijk zijn van zorg, willen we tijdig geruststellen. Voor zowel de nieuwe Wmo als de Jeugdwet komt waarschijnlijk een overgangsregime waarin mensen nog zeker zijn van de zorg die ze nu al ontvangen. De kwaliteit en continuïteit van zorg voor onze inwoners gaan we samen met de zorgverleners borgen.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:  
"Keukentafelgesprek is beter dan indicatie CIZ."**



## Thema 8: werkwijze Sociale dienstverlening/DigiD



Er zijn zorgen geuit over de nieuwe werkwijze van Sociale Dienstverlening. Het fysieke Wmo-loket op het gemeentehuis bestaat niet meer. Men moet nu inloggen met een DigiD en een digitaal meldingsformulier invullen. Op basis van dat formulier wordt er contact met de inwoner opgenomen en een gesprek ingepland. Veel inwoners geven aan dat niet iedereen een computer tot zijn beschikking heeft. Voor ouderen en andere kwetsbare groepen kan deze methode erg ingewikkeld zijn. Inwoners geven aan dat gemeente hiermee de drempel om hulp te vragen juist verhoogt. Ook is aangegeven dat de

procedure hiermee langer duurt: eerst moet je een DigiD aanvragen, hierop wachten, activeren, etc. Voorheen kreeg men direct advies aan het loket. Er wordt een dringend beroep op de gemeente gedaan om de werkwijze aan te passen, zodat hij ook voor de meer kwetsbare groepen geschikt is.

### *Reactie:*

Het doel van de nieuwe werkwijze is dat we een completer beeld krijgen van de mensen die zich bij de gemeente melden, zodat we hen beter kunnen ondersteunen. Er blijft op deze manier juist meer tijd over voor het persoonlijke contact: een brede intake van (minimaal) één uur. De ketenpartners worden uitgenodigd om de integrale intake mee vorm te geven, uitgenodigd om mee te gaan in gesprek of om hun expertise te delen. De eerste reacties daarop zijn positief. In een recente evaluatie met ketenpartners hebben zij de gemeente opgeroepen om de integraliteit van de brede intake nog verder door te voeren.

Het werken met DigiD heeft een aantal voordelen voor onze inwoners: de privacy wordt beter beschermd, men hoeft minder verschillende formulieren in te vullen om geholpen te worden en hoeft minder bewijsstukken te overhandigen en tot slot wordt de informatie die voor de gemeente beschikbaar is automatisch al ingevuld op het formulier, zodat men minder zelf hoeft in te vullen. Als mensen moeite hebben met het aanvragen van DigiD of geen computer hebben, neemt een medewerker van de gemeente contact met hen op. Als mensen extra hulp nodig hebben bij het aanvragen van een DigiD, kunnen zij ook op het gemeentehuis terecht. Eventueel wordt als alternatief geboden om in plaats van DigiD het Burgerservicenummer te gebruiken. Dat kan alleen in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend via een medewerker van de gemeente. Als een inwoner met spoed geholpen moet worden, dan zullen wij dit altijd doen, ook zonder DigiD.



### **Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**

*“Ik maak mij zorgen over het digitaal loket. Voornamelijk oudere mensen zijn niet in staat hiermee om te gaan. Het is belangrijk echte mensen te kunnen spreken van vlees en bloed.”*

## Thema 9: professionele instellingen en hun onderlinge samenwerking

Er is een aantal opmerkingen gemaakt over de professionele instellingen die zorg en ondersteuning bieden en de onderlinge samenwerking tussen professionals. Er wordt aangegeven dat het



reorganiseren van instellingen veel tijd en geld kost. Organisaties moeten onderling snel met elkaar kunnen schakelen; de lijntjes moeten kort zijn en men moet waar nodig snel naar elkaar door kunnen verwijzen. Een casemanager kan hier uitkomst bieden, als spin in het web. Er is behoefte aan een schakel in de wijk, zoals een wijkverpleegkundige. Er wordt aangegeven dat de huisarts nauwelijks meer bij mensen aan huis komt en dat hij hiermee het contact met zijn patiënten verliest. Er wordt ook een belangrijke rol voor de thuiszorg gezien in het signaleren van problemen. De zorg is geuit dat wanneer de gemeente de zorg gaat aanbesteden, zij voor de goedkoopste optie kiest en daarmee te weinig oog heeft voor de kwaliteit van zorg. Er wordt de suggestie gedaan om een betere controle op de kwaliteit die instellingen leveren te realiseren met behulp van inwoners: laat inwoners hun ervaringen opschrijven en met de gemeente delen.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Badhoevedorp:**

*“Elk dorp zou een eigen 'mannetje' moeten hebben. Een gids die de weg weet naar alle instanties en professionals.”*

**Reactie:**

Wij beseffen dat de hervormingen die nodig zijn in het sociaal domein langdurige processen zijn die niet in een paar maanden gerealiseerd kunnen worden. Deze processen zullen ook zeker nog lang na 1 januari 2015 doorlopen. Dit geldt meer specifiek dus ook voor reorganisaties van de diverse instellingen waar wij mee te maken hebben. Wij zien ook het belang van een goede samenwerking tussen organisaties, korte lijntjes en goede mogelijkheden om door te verwijzen. Zoals wij ook beschrijven in ons koersdocument, zien wij een belangrijke rol voor sociale teams weggelegd om deze verbindingen tussen organisaties (op wijkniveau) tot stand te brengen. In de komende periode zullen we de samenwerking met de huisartsen en de wijkverpleegkundigen verder gaan uitwerken. Hierover zijn we ook in gesprek met de zorgverzekeraars. Wij zien ook een belangrijke rol weggelegd voor inwoners in het borgen van de kwaliteit. Dit beschrijven wij ook in ons koersdocument in het hoofdstuk over onze uitgangspunten op het gebied van sturing. Een van de uitgangspunten hierbij is het betrekken van cliënten bij de ('horizontale') verantwoording.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep:**

*“Betrokkenheid, betrokkenheid, betrokkenheid... én korte lijnen. Daar gaat het om.”*



#### **Thema 10: arbeidsparticipatie**

Tijdens de bijeenkomst in Hoofddorp is veel gesproken over de arbeidsparticipatie, en dan voornamelijk die van jongeren. De werkloosheid onder jongeren wordt als een groot probleem gezien. Jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt moeten beter begeleid worden. Een aantal concrete aanbevelingen wordt gedaan, waaronder: betrek het bedrijfsleven meer bij het probleem, creëer werkervaringsplaatsen in samenwerking met het bedrijfsleven, benut de talenten van jongeren via

werk en stages bij de gemeente en het bedrijfsleven en zorg dat de jongeren waarover het gaat ook zelf meedenken over de oplossing van het probleem / het beleid.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Hoofddorp:**

*“Zorg voor een goede opvang na het 18e levensjaar in de vorm van stage of werk, om zo onder andere criminaliteit te voorkomen.”*

*Reactie:*

In de komende periode gaan we extra inzetten op de aanpak van jeugdwerkloosheid. Hiertoe hebben wij een actieplan opgesteld, waarin verschillende concrete maatregelen zijn opgenomen. Nadrukkelijk gaan we ook in gesprek met jongeren die het betreft, om van hen te horen waaraan zij behoefte hebben.

**Inwoner tijdens bijeenkomst in Hoofddorp:**  
*“Koppel werkervaringsplekken voor jongeren aan de zorg voor dementerende ouderen.”*

### **2.3 Hoe kunnen inwoners betrokken blijven?**

De drie bijeenkomsten in Haarlemmermeer hebben bij verschillende mensen het besef los gemaakt dat er iets verandert en het nodig is meer voor elkaar te betekenen. Ook inwoners zien kansen. Als inwoners initiatief nemen in hun buurt, dorp of wijk kunnen zij dit kenbaar maken. Voorbeelden voegen wij toe aan de website [meervoorelkaar.net](http://meervoorelkaar.net). Verhalen en initiatieven verspreiden wij vervolgens via de nieuwsbrief 'Meer voor elkaar' en twitter, ter inspiratie van anderen. Inwoners kunnen betrokken blijven door zich te abonneren op deze nieuwsbrief via de homepage van de genoemde website. Wij bezien verder, samen met inwoners en professionals, op welke wijze wij met elkaar in gesprek blijven over 'Meer voor elkaar' en hoe wij initiatieven van inwoners kunnen ondersteunen.

**Jongeman tijdens bijeenkomst in Hoofddorp:**  
*“Ik ben geraakt door wat mensen voor elkaar willen doen.”*

## 3. Versnellingskamers met professionals en instellingen

### 3.1 Inleiding

Bij de voorbereidingen op de koers hebben we met veel van onze partners samengewerkt en afgestemd, zowel op managementniveau als uitvoerend niveau. Op een eerste ambtelijk conceptdocument hebben circa tien instellingen in de zomermaanden gereageerd. Deze reacties hebben in grote mate bijgedragen aan het ontwerp koersdocument dat het college in september heeft vastgesteld. In de openbare consultatie hebben we meer dan honderd instellingen over de gehele breedte van het sociaal domein uitgenodigd om hun oordeel en adviezen te geven over de ingeslagen koers. Naast de mogelijkheid om schriftelijk te reageren, hebben we een viertal zogenaamde 'versnellingskamers' georganiseerd om op een actieve manier met elkaar standpunten en ideeën uit te wisselen. Per organisatie is één afgevaardigde uitgenodigd om deel te nemen aan de bijeenkomsten. De bijeenkomsten vonden plaats op 15, 17 en 18 oktober in poppodium Duycker in het Cultuurgebouw in Hoofddorp. Er hebben 52 instellingen deelgenomen. Zij vormden een evenwichtige afspiegeling van de verschillende domeinen: zorg en welzijn, jeugdhulp en participatie.



### 3.2 Opzet van de versnellingskamers

De bijeenkomsten hadden de vorm van versnellingskamers, waarbij deelnemers achter een laptop anoniem hun input leveren en er vervolgens hierover een groepsdiscussie plaatsvindt. Deze methode stelt ons in staat om in korte tijd veel informatie boven water te krijgen en een gestructureerde discussie te kunnen voeren. De versnellingskamers zijn vormgegeven volgens de methode van een 'Group Decision Room'. In een Group Decision Room levert elke deelnemer met behulp van een laptop een bijdrage de discussie. Elke inbreng verschijnt anoniem direct op alle beeldschermen en op een centraal projectiescherm. Op deze manier komt iedere deelnemer aan bod en telt elke mening. Alle meningen worden objectief en visueel weergegeven; mondelinge discussies verlopen hierdoor veel meer gestructureerd. In de versnellingskamers over de koers sociaal domein konden alle deelnemers via de laptops stemmen op stellingen. Daarnaast moesten zij per stelling een zogenaamde stemverklaring invullen: een motivering van hun antwoord.

In het eerste onderdeel hebben we de deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over de kernpunten uit het ontwerp koersdocument. Deze vulden de deelnemers individueel achter de laptop in. Op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens) gaf men aan in hoeverre men het met een stelling eens was. Vervolgens vond er na aanleiding van de opbrengsten een groepsdiscussie plaats. Van deze discussie is een schriftelijk verslag gemaakt dat meteen na

afloop als onderdeel van de versnellingskamer is vastgelegd. Dat geldt ook voor de verslagen van de twee andere onderdelen. De verslagen zijn na afloop voorgelegd aan de deelnemers met het verzoek om eventuele onjuiste weergaven van de discussie recht te zetten.

In het tweede deel zijn de deelnemers in kleinere groepjes opgedeeld. Allen kregen zij de volgende vraag mee:

*“Op dit moment zijn er veel verschillende organisaties betrokken bij het bieden van maatschappelijke hulp en diensten. Het is kortom erg druk in de wijk. De decentralisaties bieden kansen om dit anders te organiseren. Wij willen het meer integraal en ontschot, gebiedsgericht en simpeler proberen te doen. Kunt u ons per groep, los van uw eigen organisatiebelang, (maximaal) vijf aanbevelingen geven om de maatschappelijke ondersteuning beter te organiseren?”*

Vervolgens vond er naar aanleiding van de aanbevelingen (die men had ingevoerd in de computer) een groepsdiscussie plaats.

Tot slot hebben we in het derde onderdeel de deelnemers een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot de nieuwe cultuur en werkwijze die nodig is voor de koers die we in Haarlemmermeer willen opgaan binnen het sociaal domein. Ook hier vond naar aanleiding van de resultaten een groepsdiscussie plaats.



### 3.3 Stellingen

In bijlage 2 hebben wij ter informatie bijgevoegd hoe alle deelnemers in de vier versnellingskamers op de verschillende stellingen hebben gescoord. De gemiddelde score geeft aan in hoeverre men het gemiddeld eens of oneens was met de stelling; de spreiding geeft aan in hoeverre de antwoorden van de verschillende deelnemers op de stellingen uiteenliepen. De stellingen zijn voornamelijk bedoeld als middel om een goede discussie op gang te brengen in de versnellingskamers. Wij hebben de stellingen dan in de meeste gevallen daarom

enigszins zwart-wit geformuleerd, juist om de deelnemers te prikkelen en uit te dagen tot een scherpe discussie. De uitslagen van de stellingen en de stemverklaringen geven richting, de discussies stonden echter centraal.

### 3.4 Opbrengst versnellingskamers en reactie gemeente

In deze paragraaf benoemen wij de belangrijkste thema's en vraagstukken die uit de discussies in de vier versnellingskamers naar voren zijn gekomen. De onderwerpen zijn tijdens de versnellingskamers zelf bepaald op basis van de uitslagen van de stemmingen.

#### **Thema 1: de drie niveaus van zorg en ondersteuning: 0, 1 en 2**

Uit de gesprekken in de versnellingskamers blijkt dat de beschrijving van niveau 0, 1 en 2 in de sociale infrastructuur bij de deelnemers verschillende beelden oproept. Dat geldt ook voor bepaalde begrippen, zoals 'specialistische zorg'. Een aantal deelnemers geeft daarbij aan dat in het koersdocument (maar ook in landelijke discussies over de decentralisaties) ten onrechte het beeld wordt geschept dat specialistische zorg en ondersteuning per definitie duurder is dan niet-specialistische. De betreffende deelnemers geven aan dat dit lang niet altijd het geval is. Vaak kan een goede (kortdurende) specialistische interventie goedkoper uitpakken dan wanneer men met de zorg en ondersteuning te laag inzet en maar 'door blijft modderen'. Ook werd aangegeven dat voorkomen moet worden dat bij professionals het beeld ontstaat dat het per definitie verkeerd is om specialisten in te schakelen (en dat men daarop zal worden afgerekend). Aansluitend daarop is stil



gestaan bij de vraag over de rolverdeling tussen specialisten en generalisten en wanneer je welke professional erbij moet halen. En over de vraag hoe je dat het beste kan organiseren. De complexiteit van deze vraagstukken is groot. De deelnemers geven aan dat er geen eenvoudige antwoorden zijn. Op praktisch niveau is gewezen op een vragenlijst voor professionals die op dit moment in de gemeente Rotterdam wordt ontwikkeld. Het gaat om een lijst die door professionals (vanuit verschillende organisaties) kan worden ingevuld. Na invulling komt er een advies uit voor hulp. Het doel van de vragenlijst is te komen tot een objectief advies, waarmee alle hulp die mogelijk is aan bod komt in plaats van dat er wordt gedacht vanuit een bepaald specialisme.

#### *Reactie:*

In het ontwerp koersdocument hebben wij de drie niveaus van ondersteuning op hoofdlijnen beschreven en wij stellen vast dat deze indeling over het algemeen door de professionals als werkbaar en herkenbaar wordt beschouwd. Wij realiseren ons dat we de indeling niet tot "op productniveau" hebben vastgelegd. Dat is voor de vaststelling van de koers ook niet nodig. Het onderscheid in vormen van ondersteuning is vooral bedoeld om te verhelderen langs welke wegen of via welke professionals de toegang tot de verschillende vormen van ondersteuning geregeld wordt. Voor de uitvoering van de koers gaan we de niveaus van ondersteuning in de komende maanden verder concretiseren. Dat is noodzakelijk omdat we met de instellingen en professionals gerichte en transparante afspraken willen maken en omdat we aan de inwoners duidelijkheid moeten verschaffen over de toegang tot zorg en ondersteuning. Het krijgt ook vorm in de verordening(en) die wij op basis van de nieuwe wetgeving en onze beleidskeuzes in de loop van 2014 opstellen.

Wat betreft de kosten van specialistische hulp, stellen wij vast dat die doorgaans toch echt duurder is dan niet specialistische hulp. Maar dat is niet de boodschap die wij willen afgeven in onze koers. De kern van onze visie op de sociale infrastructuur is vooral dat het van belang is om mensen *in één keer goed* te helpen. Dat betekent: zo licht als kan en zo zwaar als mogelijk. Dat kan ook betekenen dat je als hulp- en dienstverlener in een vroeg stadium specialistische hulp erbij haalt. Dat kan ook kortstondig. Juist die benadering biedt niet alleen kansen om mensen zo goed mogelijk te helpen, maar kan ook de kosten reduceren. Wij hebben de teksten in hoofdstuk 2 op onderdelen aangepast. De vraag wanneer je welke professionals bij welk probleem betreft en wanneer je bijvoorbeeld specialistische hulp inzet, is nauwelijks in theorie of op papier te beantwoorden. In de proeftuinen met de sociale teams, maar ook in de werkprogramma's (ter uitvoering van de koers) met onze partners is dit een belangrijk vraagstuk dat we vooral in de praktijk willen oplossen. De aanbeveling over de vragenlijst in Rotterdam nemen wij ter harte. Wij gaan na wat de methode inhoudt en of die bruikbaar is voor Haarlemmermeer.

## **Thema 2: gebiedsgericht werken en sociale teams**

In een aantal versnellingskamers is gediscussieerd over de toegang tot de zorg en ondersteuning: hoe organiseer je die en wat is daarbij de rol van de sociale teams? Het uitgangspunt van gebiedsgericht werken wordt ondersteund. Wel benadrukken de deelnemers dat het gebiedsgericht werken (in werken en kernen) niet een doel op zich is. Het gaat erom dat je hulp- en dienstverlening aan inwoners organiseert zodanig organiseert, dat deze integraal is en passend bij de (lokale) situatie. Dat betekent ook dat je een goed beeld moet hebben van de problematiek en sociale context in een bepaald gebied.

Er is steun voor de inzet van sociale teams, al geven de deelnemers zelf ook aan dat het nog zoeken is hoe het geheel van sociale teams, professionals in de wijk en andere zorg- en dienstverleners in de toekomst gaat werken. Dat zal vooral in de praktijk moeten blijken. Wat betreft de samenstelling van sociale teams zien de meeste deelnemers kansen om de teams sociaal domein-breed samen te stellen. Een aandachtspunt daarbij is de verhouding tussen generalistisch werken en het inzetten van specialisten (zie ook onderwerp 1).

Een deelnemer doet de suggestie ook inwoners in het sociaal team op te nemen, als een soort wijkvertegenwoordiger, bijvoorbeeld een leraar of een dominee. De behoefte aan vast

aanspreekpunten (vooral op het gebied van preventie) in de wijk is breder gedragen. Deze kunnen de rol van wijkregisseurs spelen. Ze hoeven geen professional te zijn. Ook is de aanbeveling gedaan om met wijkbudgetten en zelfsturende teams te werken, die een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het eindresultaat dragen. Zo ontstaat er ook interne controle. Er zijn instellingen werkzaam in onze gemeente die daar goede ervaringen mee hebben.

Een zorg die is uitgesproken is dat we in de sociale infrastructuur geen nieuwe en onnodige bureaucratie creëren en dat we moeten voorkomen dat cliënten meerdere keren dezelfde (keukentafel)gesprekken moeten voeren. Een deelnemer wijst op een methode van competentieontwikkeling die mogelijk voor de sociale teams geschikt is. In sociale teams wordt veel van professionals verwacht. Dit vergt dan ook specifieke competenties. De methode is erop gericht om dubbele gesprekken met cliënten en onnodige bureaucratie te voorkomen.

#### *Reactie:*

Wij kiezen in de koers sociaal domein voor een toegang tot de ondersteuning via de professionals nabij onze inwoners (we spreken van "vindplaatsen") en sociale teams, als een brede aanpak nodig is. Met deze keuze willen we recht doen aan de natuurlijke wegen die mensen bewandelen om hulp en ondersteuning te vragen. Het vraagt in de uitwerking van de koers dat we concreet benoemen met welke professionals we welke afspraken maken en hoe we daarop (als opdrachtgever/financier) sturen. Dat gaan we doen in een projectmatige en stapsgewijze aanpak van de sociale infrastructuur en de vraagstukken over sturing en bekostiging. In werkprogramma's met de professionals en instellingen maken we met hen op een gecoördineerde wijze afspraken. Daarbij maken we gebruik van de ervaringen uit de proeftuinen met sociale teams in Nieuw Vennep en Hoofddorp Oost. Dit proces is niet op 1 januari 2015 afgerond. Wel moeten we de belangrijkste stappen gezet hebben. De keuze voor gebiedsgericht werken is voor ons een belangrijk uitgangspunt voor de nieuwe sociale infrastructuur. Het mag natuurlijk geen doel op zich worden. Flexibiliteit en maatwerk zijn nodig om de juiste dingen te doen en de inwoners zo goed mogelijk te helpen. Belangrijk aandachtspunt binnen onze gebiedsgerichte benadering is daarnaast ook om een goede verbinding te maken tussen sociale en fysieke vraagstukken binnen de wijken en kernen.

De behoefte aan vaste aanspreekpunten in de wijk en de suggestie om (niet-professionele) wijkvertegenwoordigers deel te laten nemen aan de sociale teams zijn ook tijdens de inwonersavonden (zie hoofdstuk 2) genoemd. Wij nemen deze suggesties mee in de verdere uitwerking van de sociale infrastructuur en nemen deze ook op in de teksten van het koersdocument. De gewenste samenstelling van de sociale teams kan mogelijk verschillen per gebied. Op basis van de proeftuinen en ervaringen in andere gemeenten maken we daarover keuzes. Ook onderzoeken we of de in de versnellingskamer genoemde methode van competentieontwikkeling ook voor onze beoogde werkwijze nuttig is. In de loop van 2014 besluiten we over een verdere uitrol/implementatie van de sociale teams en de daarbij horende planning.

### **Thema 3: mantelzorg en vrijwilligerswerk**

De deelnemers benadrukken dat er een groot verschil is tussen mantelzorgers en vrijwilligers, als het gaat om motieven en behoeften. Mantelzorg doe je niet vrijwillig; vrijwilligerswerk wel. Mantelzorgers blijken in de praktijk niet snel zelf hulp te (durven) vragen als zij aan de grenzen van hun eigen kunnen zitten. Het risico van overbelasting van mantelzorgers is daardoor groot. Vaak weten mantelzorgers ook niet dat zij hulp kunnen krijgen, bijvoorbeeld van het Mantelzorg Steunpunt. De deelnemers roepen op om als gemeente extra aandacht te besteden aan het ondersteunen van mantelzorgers. In de discussie kwam ook het persoonsgebonden budget (pgb) als instrument ter sprake. Kun je het pgb inzetten voor mantelzorg? De meningen daarover zijn sterk verdeeld. Wel zijn de deelnemers het eens dat het van belang is dat we mantelzorgers zoveel mogelijk ontlasten.

#### *Reactie:*

Wij onderschrijven de constatering dat vrijwilligerswerk en mantelzorg twee verschillende terreinen zijn. Wij zijn ons er terdege van bewust dat het werk dat mantelzorgers doen niet vrijwillig is en dat van vrijwilligerswerk wel. En ook dat beide groepen verschillende ondersteuningsbehoeften hebben. In het koersdocument hebben we opgemerkt dat we ervoor moeten waken dat we mantelzorgers over vragen. Op dit moment voelt zestien procent van de mantelzorgers zich overbelast. Deze druk zal in de komende jaren eerder toenemen dan afnemen. Wij blijven investeren in mantelzorgondersteuning en respijtzorg om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen. Ook zullen wij de ondersteuning van het vrijwilligerswerk verder inventariseren. Vrijwilligers en mantelzorgers zijn onmisbaar en zij worden de komende periode nog belangrijker. Wij vinden het daarom heel belangrijk om hen voldoende te faciliteren voor de belangrijke taken die zij uitvoeren.

Wat betreft het beleid over het pgb liggen de wettelijke kaders (Wmo en Jeugdwet) nog niet vast. Het ziet er naar uit dat zowel binnen de nieuwe Wmo als binnen de Jeugdwet de keuzemogelijkheid voor een pgb blijft bestaan. Wij streven er naar om eenduidig beleid te ontwikkelen voor het pgb voor zowel Wmo als Jeugdzorg.

#### **Thema 4: aandacht voor de meest kwetsbare inwoners**

In de versnellingskamers is nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de groep meest kwetsbare inwoners. De deelnemers zijn het er over eens dat we met elkaar moeten voorkomen dat deze mensen buiten de boot vallen. De veranderingen in het sociaal domein brengen het risico met zich dat er uitsluiting ontstaat van de meest kwetsbaren in onze samenleving. De gemeente wordt opgeroepen bijzondere aandacht te hebben voor dit risico. Een concrete aanbeveling is om er voor te zorgen dat de meest kwetsbare inwoners een vast aanspreekpunt hebben: vertrouwdschap is juist voor hen heel belangrijk.



#### *Reactie:*

De suggestie om voor de meest kwetsbare inwoners een vast aanspreekpunt bij gemeente te hebben, is ook tijdens de bewonersavonden ter sprake gekomen. Wij zien het als belangrijkste taak van de gemeente om ervoor te zorgen dat de meest kwetsbare inwoners van Haarlemmermeer altijd kunnen rekenen op de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben. Het uitgangspunt van onze koers is dat we allereerst kijken naar wat iemand zelf nog kan en wat hij met behulp van zijn eigen netwerk aan zorg en ondersteuning kan organiseren. Als blijkt dat iemand echt hulp nodig heeft en het zelf niet op kan lossen, vinden wij het onze verantwoordelijkheid om deze hulp te bieden. Voor de meest kwetsbaren in de samenleving moet er altijd een vangnet zijn.

In het koersdocument gaan we dit uitgangspunt sterker formuleren. Ook benadrukken we meer dat er mensen zijn die zo kwetsbaar zijn dat ze niet makkelijk de weg weten te vinden naar ondersteuning of zelfs niet eens de hulpvraag stellen. Belangrijker is dat we in de uitvoering volop aandacht hebben voor de groep meest kwetsbare mensen. Die aandacht moet zich vertalen naar concrete oplossingen en vangnetconstructies. Dat geldt in het bijzonder de periode van transitie en transformatie in de komende jaren. Wij gaan dit onderwerp specifieke aandacht geven in het programma sociaal domein.

#### **Thema 5: initiatieven van inwoners**

De deelnemers roepen de gemeente op om zoveel mogelijk ruimte te geven aan initiatieven van inwoners op het gebied van wonen, burenhulp etc. Door de (lokale) regelgeving aan te passen geef je

mensen ook daadwerkelijk de ruimte om op eigen kracht hun maatschappelijke zorg en ondersteuning te organiseren. Een concreet voorbeeld van een innovatief particulier initiatief, is een woongroep voor mensen met lichamelijke beperkingen in Ridderkerk. Voor deze doelgroep waren woongroepen voorheen ondenkbaar.

*Reactie:*

Wij onderschrijven het belang dat de gemeente daadwerkelijk de ruimte moeten bieden aan burgerinitiatieven en deze ook waar mogelijk moeten faciliteren. Dit hebben wij eerder ook aangegeven in de “veranderboodschap” in onze nota Richting, proces en aanpak programma sociaal domein (april 2012). Geen situatie is dezelfde, er zijn veel verschillende kwesties en grote verschillen tussen de verschillende kernen. Daarom is maatwerk nodig. Dit geldt voor zowel burgerinitiatieven als maatschappelijke initiatieven. Daarbij kunnen niet alleen inwoners maar ook andere partijen uit de samenleving een initiatief starten. Om deze initiatieven van inwoners nog meer te stimuleren en beter te faciliteren, zullen wij binnen onze organisatie bezien welke processen wij kunnen verbeteren om mogelijke drempels weg te nemen.

**Thema 6: de regierol van de gemeente**

In de versnellingskamers is ook stil gestaan bij de rol die van de gemeente (niet) wordt verwacht. Wij stellen vast dat de meeste deelnemers van mening zijn dat de gemeente regie moet voeren over de hervormingen in het sociaal domein. Dat vinden zij logisch omdat de gemeente (straks) opdrachtgever, financier en bestuurlijk verantwoordelijke is. De gemeente moet niet op casusniveau de rol van de professionals overnemen. Het gaat vooral om procesregie. Ook verwachten de deelnemers dat de gemeente de samenwerking tussen instellingen stimuleert. Die komt onder druk te staan als gevolg van de snelle veranderingen in het sociaal domein en de toenemende concurrentie. Dat levert risico's op voor goedlopende samenwerkingsverbanden. Uit de discussies bleek dat de deelnemers vaak vanuit instellingsbelang en productbelang redeneren. Zo geven ze regelmatig aan dat hun eigen organisatie een specialisme biedt dat de anderen niet kunnen bieden. De gemeente kan de samenwerking stimuleren door bijvoorbeeld organisaties uit te nodigen een gezamenlijk aanbod te creëren. Ook het bij elkaar brengen van professionals van verschillende instellingen zoals in de versnellingskamer is als een effectief middel genoemd.

*Reactie:*

In het ontwerp koersdocument hebben wij aangegeven dat de gemeente partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk is, maar niet de rol van professionals over neemt (hoofdstuk 2). Wij zijn het met de instellingen eens dat de gemeente vooral procesregie moet voeren. Onderdeel van die procesregie is wel ook het voeren van de discussie over de gewenste kwaliteit en het gewenste gedrag in het sociaal domein. Daartoe dient ook het koersdocument: het is niet bedoeld als een dwingend kwaliteitskader, maar wel het is ook niet vrijblijvend. Wij nemen echter waar dat er draagvlak is bij de instellingen voor de koers. Ook zij vinden die niet vrijblijvend. Bij het realiseren van de ambities moeten we samen optrekken. De samenwerking tussen de instellingen en professionals is daarbij cruciaal. Wij zoeken met hen naar innovatieve verbindingen tussen domeinen en organisaties. Wij willen organisaties dan ook uitnodigen om gezamenlijk met innovatieve arrangementen te komen. In het kader van de ontwikkelingen binnen het sociaal domein, hebben wij in het tweede kwartaal een groot aantal maatschappelijke organisaties aangeschreven om hen te informeren over de mogelijke consequenties per 1 januari 2015. Wij hebben aangegeven dat wij, naast een herschikking van bestaande subsidies, ook over zullen gaan tot een andere wijze van financiering. De organisaties zijn opgeroepen zich in 2014 te (her)oriënteren op deze ontwikkelingen en tijdig de organisatie hierop aan te passen.

Het is ons opgevallen dat er nog vaak in termen van producten en instellingsbelang wordt gedacht en gesproken. Dat is logisch omdat het sociaal domein op dit moment zo is ingericht en omdat de



(financiële) prikkels zo werken. Het levert echter ook een risico op voor de realisatie van de koers, die wel door dezelfde instellingen en professionals onderschreven wordt. Zowel op het gebied van sturing (de juiste prikkels en mechanismen inzetten gericht op maatwerk en hulpvragen in plaats van aanbod) als de kwaliteit van hulp- en dienstverlening (de juiste dingen doen en niet doen) moeten we nadrukkelijk afspraken maken met de instellingen en professionals.

### **Thema 7: ruimte voor de professional en schaarse middelen**

Over de financiële prikkels in het sociaal domein, zijn de deelnemers het eens dat die nu te veel gericht zijn op instellingsbelang en productie. Er is steun voor de benadering van sturing en bekostigingsvraagstukken zoals we die hebben opgetekend in hoofdstuk 3 van het ontwerp koersdocument. We hebben de deelnemers gevraagd of ruimte voor de professionals een financieel risico oplevert voor de gemeente (als financier) of juist niet. De verdeeldheid leek op basis van de stemuitslag groot. Bij bespreking blijkt dat de meeste deelnemers van mening zijn dat professionals in de uitvoering intrinsiek geneigd zijn "het goede te doen" en dat daar ook een kostenbewustzijn bij hoort. Het zouden juist de productieprikkels vanuit het management en financiers zijn die de kosten opdrijven. Heldere kaders zijn wel nodig, net zoals een cultuuromslag in het denken. Het risico van onnodige (overmatige) hulpverlening is anders ook aanwezig.

Op het vlak van kostenbeheersing roepen de deelnemers vooral op om de schaarse middelen vooral in te zetten op de uitvoering van zorg en ondersteuning en niet aan overhead, overleg en bureaucratie. Dat levert vermoedelijk al een flinke kostenbesparing op.

#### *Reactie:*

De uitgangspunten die we benoemd hebben voor sturing in hoofdstuk 3 van het ontwerp-koersdocument zijn gebaseerd op het uitgangspunt van ruimte voor de professional en sturen op vertrouwen. Dat betekent wat ons betreft ook: zo min mogelijk bureaucratie en regeldrift. Daar hebben wij een rol in als opdrachtgever en financier, maar de instellingen ook zelf als het gaat om de eigen organisatie. In de inkoop en bekostiging sturen gaan we sturen op zo weinig mogelijk overhead. In onze gemeente zijn zelfsturende teams actief. De ervaringen met deze organisatievorm zijn positief, maar aangetekend moet worden dat deze teams mogen werken onder een zogenaamd "regelarm regime" van het ministerie van VWS. Met andere woorden: alleen als we daadwerkelijk de ruimte van het Rijk krijgen, bieden zelfsturende teams perspectief. Bij het verder vormgeven van de sociale teams onderzoeken we of en op welke wijze de professionals in het team het beste ondersteund en gefaciliteerd worden zodat zij zo effectief mogelijk kunnen werken ten behoeve van de cliënten. De wijze van sturing moet daar naadloos op aansluiten.

### **3.5 Partnerschap**

Wij hebben de professionals uitgenodigd om als "partner van Meer voor elkaar" samen met de gemeente verder te werken aan de koers voor het sociaal domein. De aanwezige deelnemers hebben aangegeven dat te willen. Zij zagen vooral een rol voor zichzelf in het meedenken, mee-organiseren, etc.

Wij willen het begrip 'partner van Meer voor Elkaar' de komende periode verder invulling geven. Zo willen wij onze partners vragen om de uitgangspunten en koers voor het sociaal domein te onderschrijven en de boodschap 'Meer voor elkaar' zichtbaar en actief uit te dragen via eigen interne en externe communicatiekanalen. Ook kunnen zij het partnerschap op hun eigen website zichtbaar maken met behulp van het aangeboden beeldmerk 'Partner van...'.  
'

Wij willen partners ook vragen om in 2014 constructief samen te werken met de gemeente en andere organisaties om bij te dragen aan de innovatie en/of verbinding in de wijk. Daarnaast willen wij hen ook nadrukkelijk vragen om te reflecteren op de ontwikkeling van de nieuwe sociale infrastructuur.

Feedback, interactie en deelname aan tevredenheidsmetingen e.d. worden op prijs gesteld. Partners maken het organisatiebelang ondergeschikt aan het gezamenlijke belang.

Partners ontvangen regelmatig informatie van de gemeente over ontwikkelingen (speciale nieuwsbrief voor professionals), ieder kwartaal een uitnodiging voor een netwerkbijeenkomst en/of conferentie over de laatste ontwikkelingen, en hierdoor de mogelijkheid om er op in te springen. Partners zijn betrokken bij beleidsvoorbereiding en/of uitvoering, bijvoorbeeld via deelname aan werkprogramma's. Alle partners vermelden wij op de website [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) met een link naar de organisatie. Nadrukkelijk merken we ook op dat partners geen enkele garantie krijgen voor afzet van hun diensten of producten. Eind 2014 vindt er een evaluatie van het partnerschap plaats.

De deelnemers van de versnellingskamers die aangegeven hebben partner te willen worden, zullen wij over deze ideeën informeren en vragen of zij / hun organisatie dit partnerschap met ons aan willen gaan.

De deelnemers van de versnellingskamers hebben voorgesteld om gebruik te maken van ambassadeurs uit verschillende doelgroepen, die de boodschap van 'Meer voor elkaar' uit kunnen dragen en zo een bijdrage kunnen leveren aan anders denken en doen in het sociaal domein. Deze suggestie spreekt ons erg aan.

## 4. Reacties via overige kanalen

### 4.1 Formele adviesraden

De formele adviesraden uit onze gemeente (Wmo-raad, WWB-cliëntenraad en dorps- en wijkraden) zijn ook in de gelegenheid gesteld om hun reactie te geven op onze ontwerpkoers.

#### Wmo-raad en WWB-cliëntenraad

De Wmo-raad heeft, in samenwerking met de WWB-cliëntenraad, op 7 november 2013 een schriftelijk advies uitgebracht over onze ontwerpkoers. Dit advies is, evenals de officiële reactie van B&W, in zijn geheel bijgevoegd in bijlage 3.

#### Dorps- en wijkraden

Op maandagavond 4 november kwamen de dorps- en wijkraden bij elkaar voor hun halfjaarlijkse overleg. Na afloop konden zij inspreken over het koersdocument. Daarnaast waren diverse leden van dorps- en wijkraden aanwezig op de drie inwonersavonden. De reacties van de verschillende dorps- en wijkraden op de ontwerpkoers 'Meer voor elkaar' lopen zeer uiteen. De raden vinden het moeilijk om de koers te onderschrijven. De koers heeft uitgangspunten waar de dorps- en wijkraden zich over het algemeen niet mee willen bemoeien. Zij zijn voornamelijk geïnteresseerd in de consequenties op het niveau van de wijk of kern. Er zijn grote verschillen in de rol die dorps- en wijkraden voor zichzelf zien weggelegd binnen de ontwikkelingen in het sociaal domein. Een aantal raden is zich op dit moment actief aan het bezinnen op hun toekomstige rol binnen het sociaal domein (bijvoorbeeld de wijkraad Overbos en de dorpsraad Lisserbroek). Een aantal dorpsraden is al actief in de praktijk, zoals de wijkraad Burgerveen die open plein-bijeenkomsten organiseert. Er is ook een aantal raden dat het onderwerp wil agenderen op de ledenvergadering of bestuursvergadering en informatie willen publiceren op de eigen website (Cruquius en Buurtvereniging Nieuwe-Meer).

### 4.2 Reacties via de website en mail

Via onze website [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) is een aantal mails binnengekomen. De mails gingen over zeer uiteenlopende onderwerpen. In bijlage 4 is een beknopt overzicht opgenomen van de onderwerpen die in de mails zijn aangestipt. Alle inwoners die een reactie via de website hebben gegeven, krijgen persoonlijk antwoord of hebben dit inmiddels al ontvangen. Via de mail zijn – in aanvulling op de versnellingskamers - reacties binnengekomen van enkele van onze partners. Deze zijn ambtelijk afgehandeld.

### 4.3 Bijeenkomsten met specifieke doelgroepen

Op 6 november 2013 hebben wij een bijeenkomst voor pleegouders georganiseerd. Zij waren uitgenodigd om hun ervaringen met de pleegzorg te delen en aanbevelingen te doen. Op 10 september hebben wij een bijeenkomst met jongeren georganiseerd in Podium Duycker te Hoofddorp. Negen jongeren zijn in gesprek gegaan met leden van het programma sociaal domein en wethouder John Nederstigt. In bijlage 5 en 6 zijn verslagen opgenomen van deze bijeenkomsten.



## **5. Bijlagen**

- 1 Verslagen inwonersavonden
- 2 Deelnemers en uitslagen versnellingskamers
- 3 Advies Wmo-raad en reactie B&W
- 4 Reacties via de website
- 5 Verslag bijeenkomst met pleegouders
- 6 Verslag bijeenkomst met jongeren
- 7 Aangeschreven instellingen voor consultatie

# Bijlage 1: Verslagen van de bewonersavonden



## Consultatie inwoners Haarlemmermeer-Zuid in het Trefpunt in Nieuw-Vennep d.d. 15 oktober 2013

- Aanwezig:** circa 50 inwoners, wethouder John Nederstigt (toehoorder), wethouder Adam Elzakalai (toehoorder), raadsleden (toehoorder), staf gemeente.
- Voorzitter:** burgemeester Theo Weterings
- Presentatie:** Alexander van Mazijk
- Tafelleiders:** Hannie v.d. Bosch, Jos Bontekoe, Edwin Bak, Henri Kardaun, Josephine van Rijn

### Verslaglegging

Van deze avond zijn met behulp van diverse communicatiemiddelen verslagen gemaakt:

- dit 'officiële' verslag met alle adviezen, ideeën, zorgen en vragen van inwoners voor het college van burgemeester en wethouders (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een fotografisch beeldverslag (door Aldo Rippen/Wieneke Wolthuis) op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net)
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (door Peter Boogerd, Sigrid Stam)

### Aanpak van de avond: 'Vanavond luisteren wij naar u!'

Er kwamen zo'n 50 inwoners af op de uitnodiging om op 15 oktober in het Trefpunt in Nieuw-Vennep mee te praten over de koers 'Meer voor elkaar'.

*19.00-19.30 uur*

De inwoners werden welkom geheten aan één van de vijf tafels. Iedere tafel had een gespreksleider om inwoners te ontvangen.

*19.30-19.50 uur*

Het plenaire deel begon met een welkomstwoord van burgemeester Weterings. Zijn boodschap: "Vanavond luisteren wij naar u!". Hij legde de aanwezigen uit dat het college een nota opgesteld heeft waarin staat hoe het gemeentebestuur de veranderingen in de zorg en ondersteuning het best vormt te kunnen geven. Bij de aanpak van de nieuwe taken wil de gemeente rekening houden met de ervaringen van de inwoners. Zo kan de gemeente het aankomend beleid zoveel mogelijk laten aansluiten bij de behoefte van de inwoners.

Na deze inleiding gaf programmamanager Alexander van Mazijk een korte presentatie. Hij lichtte op hoofdlijnen van de veranderingen toe, en ook de uitgangspunten van de koers voor de aanpak van de nieuwe taken.

*19.50-20.30 uur*

De gespreksleiders vroegen inwoners om advies en ideeën op basis van twee kernvragen:

- Wat vindt u belangrijk? Waar moet de gemeente op letten bij de nieuwe taken?
- Hoe kunnen inwoners in wijken/dorpen meer voor elkaar betekenen?

De ideeën zijn vastgelegd op grote vellen papier en om 20.30 uur opgehangen op een grote ideeën- en advieswand en op een zorgen- en klachtenwand.



20.30-20.45 uur

Pauze: inwoners kregen gelegenheid een drankje te halen aan de bar en kennis te nemen van alle adviezen. Ook was er gelegenheid voor de camera adviezen te geven.

20.45-21.30 uur

Burgemeester Weterings gaf de inwoners plenair de gelegenheid een toelichting te geven op hun advies, idee, zorg of klacht. Om 21.30 sloot hij de bijeenkomst af met een dankwoord. Daarna was er gelegenheid om na te praten en gebruik te maken van de netwerkmogelijkheden.

### **Adviezen, ideeën, vragen en zorgen van inwoners**

De inwonersavond leverde veel ideeën, zorgen en adviezen op. Deze zijn onder te verdelen in een aantal thema's.

#### Communicatie: weten waar je terecht kunt

- Reserveer ruimte in huis-aan-huis bladen voor nieuwe voorstellen aan aankondigingen van de gemeente aan de inwoners op het gebied van zorg en ondersteuning.
- Waak ervoor dat niet alle informatie van de gemeente en toegang tot de gemeente digitaal plaatsvindt. Dit ervaart men over het algemeen als onpersoonlijk en ontoegankelijk.

#### Mantelzorgers en familie

- We willen veel zelf doen, maar waar ligt de grens? Wanneer schiet gemeente te hulp? (Ik ben inmiddels uitgeput en kan niet meer...)
- Wat als iemand alleen geholpen wil worden door familie die ver weg woont? (Terwijl mensen in directe omgeving best willen ondersteunen.)
- Wat doet de professional als iemand zelf geen inzicht heeft in de hulp die hij/zij nodig heeft? (Bijvoorbeeld bij dementie?)

#### Persoonsgeboden Budget (PGB)

Tijdens de inwonersavond hield een inwoner een pleidooi voor het behoud van het PGB.

- Met deze vorm van zorg is maatwerk mogelijk waarmee de zorg relatief goedkoop blijft omdat het gebruik van professionals beperkt kan blijven.
- De zorgvrager behoudt regie door zelf zorgverlener uit te zoeken. Dit vergroot de kans op een goede klik tussen zorgvrager en – verlener.
- Ontwikkel een solide PGB en beperk de nadelen (fraudegevoeligheid). (Volgens inwoner is die fraude 'slechts' 1% en een normaal verschijnsel van regelingen.) Heb ook vertrouwen in de zorgvrager.

#### Sociaal teams

- Laat sociaal teams verantwoording afleggen aan de wijk.
- Stel gemengd team samen uit directe omgeving, jong en oud, met verschillende expertises.
- Eén aanspreekpunt voor de hulpvrager.
- Zorg voor vaardige hulpverleners met brede scope en deskundigheid.
- Realiseer één of meerdere aanspreekpunten per wijk of dorp waardoor men ontschotting en decentralisatie realiseert.
- Vraag: kunnen sociaal teams een spil worden waar organisaties hun aanbod neerleggen?
- Vraag: kunnen sociaal teams vraag en aanbod van inwoners bij elkaar brengen?

#### Vrijwilligers werven en beschermen

Tijdens de avond werd veel gesproken over vrijwilligers en het belang meer aandacht te besteden aan de werving en ondersteuning van vrijwilligers. Adviezen:

- Stel werkloze mensen aan en bied hen 10% boven op hun uitkering.

- Stimuleer vrijwilligerswerk bijvoorbeeld in de vorm van een competitie, zoals 'de beste vrijwilliger van 2014'.
- Bied kortingskaarten aan in ruil voor vrijwilligerswerk.
- Ontwikkel een fonds voor subsidiering van goede vrijwilligersinitiatieven.
- Bescherm en ondersteun bestaande vrijwilligers beter, ook met goede informatie. Dat leidt uiteindelijk tot lagere uitgaven.
- Inventariseer aan de hand van de zorgvraag wat een vrijwilliger wil en kan doen. Dit om te voorkomen dat vrijwilligers te zware en ingewikkelde zorgtaken uitvoeren.

#### Wijk: sociale netwerken/initiatieven

- Zorg voor goede bereikbaarheid en alarmpunt in de wijk voor noodgevallen (ook 's nachts)
- Bied mogelijkheid/organiseer regelmatig informele ontmoetingen (als in Nieuw-Vennep).
- Schoolgebouwen kunnen in de avonduren fungeren als ontmoetingsplaats, dan staan ze vaak leeg.
- Investeer in de cultuuromslag en de bewustzijnsverandering die nodig is.
- "Zou mooi zijn als inwoners weer, net als vroeger, voor elkaar leren zorgen. Op grote boerderijen was dat vroeger heel gewoon. Leven doe je met elkaar."
- Belangrijk is dat er in iedere kern of wijk mensen zijn die initiatief nemen: bottom-up!
- Breng vraag en aanbod van inwoners bij elkaar. Digitale middelen zijn hiervoor handig zoals [www.wijhelpen.nl](http://www.wijhelpen.nl) en [www.nationalehulpguids.nl](http://www.nationalehulpguids.nl).
- Het concept 'Open Dorpsplein' van Burgerveen op basis van 'Open space technology' is ook bruikbaar voor andere gebieden. Mensen praten hier met elkaar over verschillende thema's en dragen samen oplossingen aan.
- Verwelkom in kleine wijken en/of dorpen iedere nieuwe inwoner zodat daarna de drempel om hulp te vragen lager is.
- Zorg ervoor dat elke inwoner betrokken wordt bij het verstevigen van de netwerken in de dorpen en wijken, ook mensen die de Nederlandse taal minder machtig zijn.
- Begin met kleine dingen...
- Investeer in preventie. Daar valt veel te winnen. (Niet alleen curatief.)
- De overheid kan veranderen wat zij wil, maar als Nederlanders moeten we eerst een cultuuromslag maken. We leven te individueel.
- We kunnen veel leren van andere culturen. Die zijn vaak beter in de zorg voor elkaar.

#### Woonvormen en regelgeving

- Bied mogelijkheden voor meer-generatiewoningen.
- Bied ruimte voor kleinschalige woonvormen voor verstandelijk gehandicapten. (Inwoner heeft kavel van gemeente op het oog en hoopt op soepele medewerking bij vergunningen en toepassing PGB.)
- Oproep aan ouderen: ga bij elkaar wonen en sta voor elkaar klaar.
- Bepaal inrichting/veranderingen in de wijk in overleg met de inwoners.
- Zorg dat totale gemeentelijke regelgeving is voorbereid op de transitie en initiatieven niet frustrereert maar juist ondersteunt.
- Zet jongeren en ouderen niet bij elkaar in de wijk i.v.m. overlast.
- Vraag: hoe ga je als gemeente om met scheiden wonen en zorg? Wat heb je inwoners te bieden die nu geen ZZP 1-3 krijgen?

#### Zorgaanbieders

- Het onderwerp 'zorgaanbieders' kreeg tijdens de inwonersavond ook de nodige aandacht. Adviezen:
- Leg niet alle verantwoordelijkheid bij de huisarts neer.
  - Let op spanning tussen professionals en vrijwilligers. Professionals gaan soms voor eigen belang en weren dan een vrijwilliger. Er is een cultuuromslag nodig, anders geen vernieuwing!

- Zorg voor betere controle op instellingen met behulp van inwoners. Laat inwoners de ervaringen opschrijven en delen met de gemeente.
- Geef ruimte aan kleine particuliere initiatieven (ZZP'ers).
- Thuiszorgmedewerkers kunnen beter betaald, gemotiveerd en gestimuleerd worden. Leer hen, middels een cursus, omgaan met zaken als dementie.
- Thuiszorgmedewerkers kunnen een belangrijke rol vervullen bij het signaleren van de zorgbehoefte bij mensen thuis. Zij zien wat er in het huishouden speelt en wat nodig is. Zij zijn nu beperkt in hun handelen.
- Maak een website waar alle hulpaanbieders in de regio overzichtelijk gepresenteerd staan. Dit om op kleine schaal vraag en aanbod bij elkaar te brengen.
- Er werken goede en minder goede krachten bij instellingen. Maak schoon schip. Zorg dat je verder gaat met de beste mensen.

#### Overige adviezen

- Gemeente heeft straks dubbele pet, zorg toewijzen en zorg betalen. Kan in oog van inwoner niet.
- Zorg vooral voor 'samenhang'.

#### **Underschrjving koers 'Meer voor elkaar'**

Tijdens de gesprekken met de inwoners bleek al gauw dat de koers van de gemeente Haarlemmermeer gedragen wordt. De aanwezigen gaven aan begrippen als samenwerking, nabijheid en betrokkenheid belangrijk te vinden. Voorbeelden van uitspraken waren:

- "Zorg op maat bieden"
- "Kijk goed naar de thuissituatie"
- "Eigen verantwoordelijkheid creëren bij inwoners"
- "Sociale netwerken versterken"
- "Iedereen kan een grote of kleine bijdrage leveren"
- "Behoud wat goed is"
- "Verbeter de samenwerking tussen verschillende zorgverleners"
- "Laagdrempeligheid is belangrijk"

Men was het erover eens dat dit gepaard gaat met een cultuuromslag en een bewustzijnsverandering.



## **Consultatie inwoners Haarlemmermeer-Noord in het Dorpshuis in Badhoevedorp d.d. 30 oktober 2013**

- Aanwezig:** circa 35 inwoners (Badhoevedorp, Vijfhuizen, Zwanenburg) en raadsleden (toehoorder), wethouder John Nederstigt (toehoorder), wethouder Adam Elzakalai (toehoorder), staf gemeente. Totaal: 60 mensen.
- Voorzitter:** gebiedsmanager Matthie Vermeulen
- Presentatie:** Kristine Leenman
- Tafelleiders:** Hannie v.d. Bosch, Jos Bontekoe, Josephine van Rijn, Marga Drewes, Beatrijs Aukema, Matthijs v.d. Schaft

### **Verslaglegging**

Van deze avond zijn met behulp van diverse communicatiemiddelen verslagen gemaakt:

- dit 'officiële' verslag met alle adviezen, ideeën, zorgen en vragen van inwoners voor het college van burgemeester en wethouders (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een fotografisch beeldverslag (door Aldo Rippen/Wieneke Wolthuis) op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net)
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (door Peter Boogerd, Sigrid Stam, Aldo Rippen)
- geluidsopnames van het plenaire deel op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net)

### **Aanpak van de avond: 'Vanavond luisteren wij naar u!'**

**Er kwamen zo'n 35 inwoners af op de uitnodiging om op 30 oktober in het Dorpshuis mee te praten over de koers 'Meer voor elkaar'.**

*19.00-19.30 uur*

De 35 inwoners werden welkom geheten aan één van de zes tafels. Iedere tafel had een gespreksleider om inwoners te ontvangen.

*19.30-19.50 uur*

Het plenaire deel begon met een welkomstwoord van gebiedsmanager Matthie Vermeulen. Burgemeester Weterings kon er niet bij zijn, maar had wel een videoboodschap voor de inwoners. Zijn boodschap: "Vanavond luisteren wij naar u!" Hij legde de aanwezigen uit dat het college de conceptnota 'Meer voor elkaar: de koers voor het sociaal domein' heeft opgesteld. Hierin staat hoe het gemeentebestuur de veranderingen in de zorg en ondersteuning het best vorm denkt te kunnen geven. Bij de aanpak van de nieuwe taken wil de gemeente rekening houden met de ervaringen van de inwoners. Daarvoor heeft de gemeente drie avonden georganiseerd. Voor Haarlemmermeer-Zuid op 15 oktober in Nieuw-Vennep. Deze avond voor Haarlemmermeer-Noord en op 5 november in het raadhuis voor Haarlemmermeer-Midden. Op basis van de adviezen en ideeën van de inwoners kan de gemeente het aankomend beleid zoveel mogelijk laten aansluiten bij de behoefte van de inwoners. Na deze inleiding gaf directeur Kristine Leenman een korte presentatie. Zij lichtte de hoofdlijnen van de veranderingen toe, de uitgangspunten van de gemeente voor de aanpak van de nieuwe taken en de koers 'Meer voor elkaar' in het kort.

*19.50-20.35 uur*

De gespreksleiders vroegen inwoners om advies en ideeën op basis van twee kernvragen:

- Wat vindt u belangrijk? Waar moet de gemeente op letten bij de nieuwe taken?
- Hoe kunnen inwoners in wijken/dorpen meer voor elkaar betekenen?

De ideeën zijn vastgelegd op grote vellen papier en om 20.35 uur opgehangen op een grote ideeën- en advieswand en op een zorgen- en klachtenwand.

20.35- 20.45 uur

Pauze, gelegenheid om drankje te halen aan de bar en de adviezen aan de wanden te bekijken.

20.45- 21.30 uur

Gebiedsmanager Matthie Vermeulen en directeur Kristine Leenman gaven inwoners gelegenheid plenair hun adviezen toe te lichten. Dit leidde tot een levendig gesprek met betrokken inwoners.

21.30- 22.00 uur

**Dankwoord Matthie Vermeulen, gelegenheid om na te praten en te netwerken met een drankje.**

### **Adviezen, ideeën, vragen en zorgen van inwoners**

De inwonersavond leverde veel adviezen, ideeën en zorgen op. Deze zijn onder te verdelen in een aantal thema's. Ook waren er vragen, deze staan per thema aan het eind.

#### Gemeente

- Zoek dagbesteding voor de cirkel in het dorp.
- Het keukentafelgesprek i.p.v. CIZ-indicatie is een verbetering.
- Bespaar als gemeente NIET op voorzieningen, opvang en begeleiding van en voor jongeren en kinderen.
- Ga als gemeente niet op 'de stoel' van de professional zitten.
- Gemeentegrenzen mogen geen belemmering zijn voor een goede oplossing.
- Werk als gemeente aan verkeerde beeldvorming (bijvoorbeeld gehandicapte kan niet werken).
- Onderneem als gemeente actie inzake hangjongeren.
- Zet een vrijwillige hulp/hulpdienst/ouderadviseur in voor het realiseren van een goede bereikbaarheid.
- Maak vaart met links op gemeentewebsite.
- Zorg en dienstverlening + (sociale en culturele) voorzieningen nabij organiseren én voor alle inwoners gelijk trekken (baten en lasten).
- Realiseer meer vervoer op maat.
- Ondersteun initiatieven in communicatie, maar laat de inhoud met rust (veeg het niet van tafel)
- Sluit aan op projecten en denk als gemeente mee.
- Heb oog voor originele creatieve ideeën. Ze zijn er.
- Vraag: Wie gaat er zeggen 'je moet daar eens gaan kijken, dat gaat niet goed'?

#### Hulpvragers

- Houd er rekening mee dat er schroom is om hulp te vragen
- Vraag: hoe kun je mensen de weg wijzen die hulp zoeken?

#### Mantelzorgers en familie

- Ga als gemeente soepel om met situaties waarin mantelzorgers te maken hebben met twee dorpen die beide een verschillend beleid hanteren.
- Mensen willen niet altijd langdurig zorg verlenen.

#### Sociale teams

- Zorg ervoor dat het wijkteam niet te groot wordt.
- Vraag: hoe gaan de sociale teams om met randdorpen en dubbeldorpen?

#### Sociale dienstverlening/digid

- We maken ons zorgen over een 'digitaal loket', waar is de mens?



- 'Ontmoeting' moet ook een plaats krijgen.

#### Vrijwilligers

- Laat (zorg)instellingen meer gebruik maken van vrijwilligers.
- Laat vrijwilligers geen diagnose stellen, dat is de taak van professionals.
- Gebruik vrijwilligers om te signaleren wanneer professionele hulp nodig is.
- Geef vrijwilligers ook een plaats in de organisatie.
- Eis vrijwilligers met een diploma (bv. op het gebied van kinderopvang of vervoer).
- Coördineer en coach vrijwilligers. Blijf ze volgen en motiveer ze tot het doen van vrijwilligerswerk.
- Roep als gemeente elke week vrijwilligers op in de krant, bied een podium aan organisaties. Kan ook als 'etalage' in de wijk (hieronder)
- Koppel hulpvragen aan vrijwilligers en maak daarvoor een professionele planning.
- Iedereen kan vrijwilliger zijn, ook de professional in zijn privéleven.
- Vraag: Vrijwilligers worden oud(er). Hoe krijgen we nieuwe mensen?

#### Woonvormen en regelgeving

- Faciliteer initiatieven van bewoners voor woningbouw.
- Realiseer seniorenwoningen in centrumdorp dichterbij voorzieningen.

#### Wijk: versterken sociale netwerken/initiatieven

- Laat zien wat er al is aan aanbod en voorzieningen.
- Houd er rekening mee dat er niet alleen schroom is om hulp te vragen, maar ook om hulp te bieden.
- Breng mensen met elkaar in contact (vroeger was dit taak van kerken / scholen).
- Organiseer per wijk een fysieke vraagbaak voor alle inwoners op het gebied van het sociaal domein.
- Er wordt te makkelijk vanuit gegaan dat er voldoende mensen zijn die 'mee kunnen doen'.
- Realiseer per dorp of wijk een 'etalage' voor vrijwilligers, in de vorm van een uitzendbureau.
- Houd er rekening mee dat mensen in nieuwe wijken geen 'netwerk' hebben
- Ook in oude kernen zijn eenzame mensen.
- Organiseer vaker ontmoetingen als vanavond.
- Zet dorpshuizen actief in voor sociale ontwikkeling (praatpunt, dagopvang, etc.).
- Zoek een gezamenlijke noemer in de buurt (= plek voor samenwerking).
- Het is goed lid te zijn van zoiets als een ouderenbond, dan is er zicht op hoe het met iemand gaat. Maar dat wil niet iedereen.
- Ouderen zijn zichzelf aan het organiseren, dus er zijn tal van nieuwe initiatieven die genomen worden door mensen die willen helpen, maar die straks ook geholpen willen worden.
- Er is een mentaliteitsverandering nodig bij de burger.
- Vraag: zou de dorps-/wijkraad een rol kunnen spelen als vraagbaak? Of voor het creëren van sociale cohesie?

#### Zorgaanbieders

- De huisarts komt niet meer aan huis en verliest contact met zijn patiënten/cliënten.
- Graag meer persoonlijk contact (ook ter controle).
- Organiseer op wijk-/dorpsniveau deskundigheid op het gebied van zorg (waar nodig op casemanagement niveau).
- Er moet weer een soort van schakel komen, zoals een wijkverpleegkundige.
- Stem UWV/WSW goedkoop op elkaar af en communiceer hierover.
- Laat buurtzorgteams met een beetje regie maatwerk regelen.

#### **Onderschrijving koers 'Meer voor elkaar'**

**Directeur Kristine Leenman: "Ik heb het gevoel dat de meeste inwoners die op de bijeenkomst**

**zijn geweest, instemmend zijn met de koers die wij gekozen hebben. Maar ze geven vaak net wat meer kleur en diepte aan, zodat wij de vertaling van het koersdocument naar hele praktische oplossingen nog beter kunnen maken.” De instemming blijkt onder andere uit de volgende uitspraken:**

- “Maak gebruik van wat er al is en de deskundigheid die er al is”
- “Er kan een groter beroep gedaan worden op het eigen netwerk”
- “Schip ruimte voor sociale initiatieven”
- “Er is goede samenwerking nodig tussen disciplines als huisarts, praktijkondersteuner, maatschappelijk werker en de overige professionals in de wijk/buurt”
- “Recht op zorg moet maatwerk worden”
- “Minder bureaucratie”
- “Zorg dat er aandacht is voor de kwaliteit van de zorg”
- “Niet meer achterover leunen, maar zelf dingen doen!”
- “Decentralisatie gaat soms met een hoge korting gepaard”



**Consultatie inwoners Haarlemmermeer-Midden  
in de Burgerzaal van het Raadhuis in Hoofddorp d.d. 5 november 2013**

- Aanwezig:** circa 120 inwoners (waaronder professionals met belang), wethouders Adam Elzakalai, wethouder Steffe Bak en raadsleden (toehoorder) en staf gemeente.
- Voorzitter:** burgemeester Theo Weterings
- Presentatie:** Alexander van Mazijk
- Tafelleiders:** Edwin Bak, Kristine Leenman, Hans Kleiss, Josephine van Rijn, Beatrijs Aukema, Marga Drewes, Truus de Kraker, Nathalie Goudsmit, Niels Beukema, Monique van Schie, Jo-Else Seinstra, Martien Brander, Guzeliën Hermans en Wieneke Wolthuis

**Verslaglegging**

Van deze avond zijn met behulp van diverse communicatiemiddelen verslagen gemaakt:

- dit 'officiële' verslag met alle adviezen, ideeën, zorgen en vragen van inwoners voor het college van burgemeester en wethouders (door Wieneke Wolthuis)
- een fotografisch beeldverslag (door Jan Aukes) op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net)
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) (Peter Boogerd, Sigrid Stam, Aldo Rippen)
- geluidsopnames van het plenaire deel op [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net)

**Aanpak van de avond: 'Vanavond luisteren wij naar u!'**

Er kwamen zo'n 120 inwoners af op de uitnodiging om op 5 november in de Burgerzaal in het Raadhuis mee te praten over de koers 'Meer voor elkaar'.

*19.00-19.40 uur*

De 120 inwoners namen plaats aan één van de zestien tafels. Tien in de Burgerzaal, zes op de vide vanwege de hoge opkomst. Iedere tafel had een gespreksleider om bezoekers individueel te ontvangen.

*19.40- 20.00 uur*

Het plenaire deel begon met een welkomstwoord van burgemeester Weterings. Zijn boodschap: "Vanavond luisteren wij naar u!" Hij legde de aanwezigen uit dat het college de conceptnota 'Meer voor elkaar: de koers voor het sociaal domein' heeft opgesteld. Hierin staat hoe het gemeentebestuur de veranderingen in de zorg en ondersteuning het best vorm denkt te kunnen geven. Bij de aanpak van de nieuwe taken wil de gemeente rekening houden met de ervaringen van de inwoners. Daarvoor heeft de gemeente drie avonden georganiseerd. Voor Haarlemmermeer-Zuid op 15 oktober in Nieuw-Vennep. Voor Haarlemmermeer-Noord op 30 oktober in Badhoevedorp en deze avond op 5 november in het raadhuis voor Haarlemmermeer-Midden. Op basis van de adviezen en ideeën van de inwoners kan de gemeente het aankomend beleid zoveel mogelijk laten aansluiten bij de behoefte van de inwoners.

Na deze inleiding gaf programmamanager Alexander van Mazijk een korte presentatie. Hij lichtte op hoofdlijnen van de veranderingen toe, en ook de uitgangspunten van de koers voor de aanpak van de nieuwe taken.

20.00-20.45 uur

De gespreksleiders vroegen inwoners om advies en ideeën op basis van twee kernvragen:

- Wat vindt u belangrijk? Waar moet de gemeente op letten bij de nieuwe taken?
- Hoe kunnen inwoners in wijken/dorpen meer voor elkaar betekenen?

De ideeën zijn vastgelegd op grote vellen papier en om 20.45 uur opgehangen op een grote ideeën- en advieswand en op een zorgen- en klachtenwand.

21.45-22.00 uur

Pauze: inwoners kregen gelegenheid een drankje te halen aan de bar en kennis te nemen van alle adviezen. Ook was er gelegenheid voor de camera adviezen te geven.

21.00-21.45 uur

Burgemeester Weterings gaf de inwoners plenair de gelegenheid een toelichting te geven op hun advies, idee, zorg of klacht. Om 21.45 sloot hij de bijeenkomst af met een dankwoord. Daarna maakten velen gebruik van de netwerkmogelijkheden.

### **Adviezen, ideeën, vragen en zorgen van inwoners**

De avond met inwoners uit met name Hoofddorp heeft uiteindelijk ruim 175 adviezen en ideeën opgebracht. Ook waren er zorgen en vragen. Het onderstaande is het resultaat van *alle* adviezen, ideeën, vragen en zorgen aan de wanden, onderverdeeld in thema's, op alfabetische volgorde. Per thema staan de vragen aan het eind.

De zorgen van inwoners (waaronder professionals) richtten zich met name op de continuïteit van de zorg: is de gemeente wel toegerust en klaar voor een verandering van zo'n grote omvang qua capaciteit en deskundigheid? Ook ervaren inwoners de nieuwe werkwijze van de gemeentelijke sociale dienstverlening met behulp van DigiD als een drempel. Hieronder het totaal.

#### Arbeidsparticipatie

- Zorg dat jongeren meedenken
- Zorg dat men als hulpbehoevende weet waar men moet beginnen (deskundig advies is nodig op veel gebieden)
- Begeleiden jongeren naar de arbeidsmarkten (met een achterstand)
- Het bedrijfsleven meer aanspreken + betrekken bij probleem jeugdwerkloosheid
- Breed bestaanszekerheid benaderen en direct hulp bieden bij ontwikkeling naar werk.
- Werkgevers verplichten allochtone jongeren in dienst te nemen
- Organiseren symposium/werkgevers
- Jeugdbeleid is reactief!
- Lage AOW/pensioenopbouw leidt tot inkomensverlies
- Aandacht 18+
- Werkervaringsplaatsen i.s.m. bedrijfsleven
- Talenten van jongeren benutten via werk + stages bij de gemeente/bedrijfsleven
- Bied mensen met een uitkering een werkervaringsplaats in het sociale domein

#### Cliënten (huidige)

- Stabiliteit voor mensen die nu al zorg hebben
- Bestaande indicaties moeten blijven
- Een casemanager voor bestaande cliënten
- Chronisch zieken niet voor elke scheet aan keukentafel
- Professionele hulpverlener in gezin serieus nemen
- Bestaande cliënten verdienen ook een keukentafelgesprek!
- Dossierkennis is winst bij her-indicaties

- 2x lotgenoten ondersteuning
- Niet steeds een indicatiegesprek in een situatie die niet verandert of alleen maar slechter wordt
- Stel een casemanager aan, één contactpersoon die je situatie kent. Lever maatwerk. Bekijk de situatie bij de mensen thuis (keukentafelgesprek)

### ***Cliënten met beperking:***

- MAATWERK voor invaliden
- Expertise van MEE behouden binnen gemeente
- Voorkomen van thuiszitten van mensen met beperking
- Levensloop begeleiding + terugval zorg
- Zorgen om jongeren uit de psychiatrie. Zij zoeken zinvolle dagopvang en vinden die met name op zorgboerderijen. Verlies deze groep a.u.b. niet uit het oog.
- Dagbesteding/dagopvang: opmaat naar werk
- Gezondheidsafstemming
- Pas op met snoeien in dagopvang voor/van de kwetsbare medemens!
- Vraag: wie beslist of ik 2<sup>e</sup> zorg hulp kan krijgen (psychische patiënt)

### Gemeente

- Bewaak de kwaliteit van de zorg: zorg op maat, goed luisteren, geld goed besteden
- Benut expertise die er nu zit bij bijvoorbeeld CIZ
- Organiseer de zorg plat, minder managers, het geld moet naar de professionals
- Indiceren en toewijzen scheiden
- Laat gemeentebambtenaren stage lopen bij de zorgverleners
- De huidige dienstverlening moet gebundeld worden
- Afstemmen met omringende gemeenten
- Bureaucratie stoppen!
- Maatschappelijke instanties hebben belang:
- Noodzakelijke zorg moet aanwezig zijn
- Wees realistisch als overheid
- Inventarisatie zorggroepen, hoe haalt gemeente de expertise in huis?
- Zorg voor korte lijnen + snelle afhandeling
- Veel ideeën zijn leuk op papier, maar in de praktijk niet haalbaar. Ga in gesprek met mensen uit het werkveld.
- Project 80+: laatste projectgedeelte volgens lopend format verder afwickelen, dus niet wisselen en starten met bezoeken van mensen die 80 worden in een maand door ouderenadviseur.
- Let op de gemeentegrenzen, alles heeft zijn eigen regels
- Er moeten casemanagers komen
- Vertrouwen hebben in een professional, voor de gemeente laten indiceren, verantwoordelijkheden delegeren
- Herkenbaar maken en positioneren van casemanager
- Kijk naar praktische invulling van ideeën. Comfort gaat boven stijl (voorbeeld wegen Floriande, mooi, maar niet te belopen voor mensen die slecht ter been zijn)
- In het centrum: fietsstallingen/rekken zijn onvoldoende en slecht: gevaarlijk!
- Gebrekkige communicatie naar bepaalde instanties
- Instellen van een gemeentelijk escalatieteam / -punt
- Wet en regelgeving, buiten kantooruren
- Manager stop! Wat heeft de mens nodig?
- Bestrating is prachtig, maar slecht te belopen in Floriande
- Belangenverenigingen: werk er mee samen, niet langs elkaar heen werken
- Vraaggericht werken: niet mensen in regeltjes duwen

- Maak gebruik van ervaringsdeskundigen
- Voorliggende diensten en voorzieningen zijn soms helemaal niet 'de oplossing'
- Vraag: hoe gaat gemeente om met medewerkers die nu nog werkzaam zijn en niet de expertise hebben?
- Vraag: waar budget naar toe, wanneer financiën niet worden gebruikt?
- Vraag: wie controleert het budget?
- Vraag: is er een noodplan als op 1-1-2015 de gemeente wel verantwoordelijk is, maar de transitie naar de nieuwe situatie niet volledig uitvoerbaar blijkt en er mensen tussen wal en schip dreigen te komen?
- Vraag: is er een plan b?

### Hulpvragers

- Mensen met een hulpvraag thuis bezoeken. Snel & deskundig, in één keer goed
- Als eerdere hulpinstanties aanraden dat er bepaalde hulp moet komen, stuur dan geen medisch adviseur maar regel het as soon as possible
- Meer luisteren naar cliënt
- Snel afhandelen van zorgvraag / behandeling van zaken in korte periode
- Procedure verkorten van aanvraag, goedkeuring, bezwaar. Hulpvraag is niet voor niets!
- 2x maatwerk bij aanvraag ondersteuning/communicatie wisselwerking
- Persoonlijk iemand spreken
- De hulpvraag goed formuleren
- Stel het gezin centraal, het systeem om de zorgvragen heen
- Luisteren, serieus nemen van het gezin/ouder, regie nemen
- Achter de voordeurmethode. Zo vind je de hulpvraag. Dit is laagdrempelig.
- Ondersteunen bij de weg zoeken
- Los van protocollen, als het doel ermee gediend is gewoon doen
- Dossierkennis van casemanager & plaatsvervanger
- Te lange doorlooptijd na hulpvraag/bezwaren
- Teveel papierwerk voor de gemeente die al beschikbaar is
- Niet opnieuw moeten uitleggen
- Laagdrempeligheid
- Vraag: indiceren door gemeente/ verstrekken: kan dat?
- Vraag: expertise bij gemeente of extern?
- Vraag: waar liggen de grenzen van verantwoordelijkheid voor kracht van burger?
- Vraag: hoe gaat indicering plaatsvinden?
- Vraag: wat is je recht/waar heb je recht op?
- Vraag: hoe veranderen we onze cultuur van hulpvragen naar eigen oplossingen zoeken?
- Vraag: wie heeft verantwoordelijkheid?
- Vraag: hoe worden problemen zichtbaar?
- Waar liggen grenzen?

### Mantelzorgers en familie

- Ondersteuning mantelzorgers = belangrijk.
- Gratis telefoonnummer voor mantelzorgers
- Toetsing mantelzorg/vrijwilligers → Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- Begeleiding voor mantelzorg/vrijwilligers → handvat & ondersteuning via huisarts?
- 2x respijtzorg
- Ondersteunen van mantelzorger
- Zorgen over de volgende school van mijn pleegkleinzoon. Een ouderwetse technische school die techniek als eerste stelt is hier niet!



- Vraag: krijgt mijn pleegkleinkind nog genoeg ondersteuning, ook als 18+?
- Vraag: zijn mantelzorgers wel professioneel genoeg?

#### Passend onderwijs

- Verdwijnen van speciaal onderwijs geeft grote problemen, komt op bordje gemeente

#### Persoonsgeboden Budget (PGB)

- PGB is goed middel om zelf regie te houden
- Op tijd bekendheid geven aan PGB-houders i.v.m. verantwoording zorgkantoor & voorwaarden
- Zorgen of pgb voor mijn zoon behouden blijft. Nu kan ik hem de hulp bieden, straks niet meer?! Dan kan ik zelf ook niet gaan werken (zonder hulp), wat nu al lastig is.
- Vraag: kan ik straks nog zelfde zorg inkopen met het pgb voor mijn autistische zoon?
- Vraag: hoe gaat de verantwoording van het pgb?

#### Privacy

- Waarborgen privacy
- Privacy van mensen die zorg nodig hebben garanderen

#### Sociaal teams

- Sociaal team in buurthuizen/dorpshuizen. Moet laagdrempelig zijn: burgers helpen burgers. Zorgen dat mensen weten waar ze terecht kunnen.
- Dicht in de buurt aanspreekpunt → sociale teams met lage drempel, goede informatie
- Sociaal team: zowel hulpvrager als hulpverlener moet hier terecht kunnen
- Professionals moeten elkaar en de casemanager kunnen vinden via sociaal team
- Casemanager (professional) die aan keukentafel coördineert / hulpvragen structureert
- Meldpunt sociaal team
- Inloop kamer/kantoor → casemanager

#### Sociale dienstverlening/DigiD

- Digitale dienstverlening aanpassen voor kwetsbare groepen
- Wmo-loket is gesloten, aanmelden via digid, upload, kijken naar procedures, advies van expert vragen.
- Niet iedereen heeft computer, plaats op veel plekken centrale computer met deskundige (aanwezig of meenemen)
- Afschaffing van Wmo-loket zorgt voor langere procedure. Eerst DigiD aanvragen, hierop wachten, activeren, etc. Voorheen een nummertje trekken en meteen info.
- Zorg: niet alles via internet, niet iedereen heeft internet, zorg voor 'n goede brochure bij de gemeente.
- Iedereen kan terecht bij gemeente met een vraag (ook zonder computer)
- Doe wat je belooft! Na aanvraag via de website krijg je een bevestigingsmail. Hierin staat dat binnen 2 werkdagen contact wordt opgenomen. Doen!
- Sluiting Wmo-loket en de nieuwe procedure verhoogt de drempel. Mensen vallen tussen wal en schip
- Problemen sluiten Wmo-loket zijn nog niet opgelost
- Casemanager en aanvraagloket naast digitaal ook fysiek toegankelijk maken
- Gemeente moet zich laagdrempelig openstellen, gemakkelijk telefonisch bereikbaar

#### Vrijwilligers

- Maak het aantrekkelijk voor vrijwilligers
- Vrijwilliger zo maar ergens plaatsen kan niet

- Inzet vrijwilligers gaat ten koste van verantwoording
- Vraag: worden betaalde banen niet verdreven door vrijwilligers?

#### Woonvormen en regelgeving

- Maatwerk in woonvormen
- Sociale huurwoningen noodzakelijk, ook levensloop toegankelijke woningen
- Meer huisvesting voor ouderen realiseren zoals appartementen en ouderengroepswoningen
- Wens: een woonvorm voor mijn dochter (10 jaar) binnen de gemeente Haarlemmermeer. Zorg: zij moet weg bij een instelling in de gemeente, wij moeten zoeken buiten de gemeentegrens.

#### Wijk: versterken sociale netwerken/initiatieven

- Organiseer zelf een event in je buurt, dan leer je elkaar kennen. Houd het klein, dan heb je ook geen gedoe met financiën, vergunningen etc.
- In geval van nood helpt iedereen elkaar (saamhorigheid). Men laat elkaar niet stikken.
- Houd de buurt klein, wijkniveau is al te groot
- Vertrouwen in elkaar bevorderen: sociale cohesie
- Grote kans: door veranderingen kan betere cohesie in de wijken ontstaan
- Elkaar in 't oog houden
- Inschakelen: kerk en wijkraad
- Maatschappelijke stages
- Wat jij wilt dat u geschiedt doe een ander evenzo (wederkerigheid)
- Evenementen gebruiken voor informeren
- Ontmoetingsplaats jongeren
- 'Prima die social media maar hou die telefoon eens in je zak en praat gewoon mét elkaar!'
- De buurt activeren
- Stimuleer jong en oud, zelf initiatief tonen om mensen te werven
- Geef mensen waarde, waardeer mensen
- Deskundigheidsbevordering nulde lijn
- Waar kunnen families en burens terecht met hulpvragen?
- Bijeenkomst met bewoners van één straat om cohesie te bevorderen
- Flyer: wie wil praten over: wat kunnen wij voor elkaar betekenen?
- Hulpvraagkaartje
- Let op jouw veiligheid en die van de ander
- Verzorgingshuizen ook buurtfunctie geven, veranderen/verbeteren imago
- Binding in de wijk, wisselwerking, informatie brengen
- Buurtevents: elkaar leren kennen
- Dorsplein Burgerveen idee → sociale cohesie
- Informatie van gemeente naar alle kernen
- Databank, met vraag en aanbod voor hulp, c.q. persoonlijke aandacht a la 'Sasa'
- Samenwerking met de wijkraad
- Wijkgebouwen kunnen oren en ogen van de wijk zijn. Nadeel: financiën. Oplossingen:
  - gesloten beurzen systeem
  - donateurschap
  - fondsen werven
  - sponsoren
- Knelpunt: vrijwilligers
- Zoeken naar gezamenlijk belang binnen buurten om inwoners in de wijk te horen
- Meer (vrijwilligers) markten
- Ondersteuning eigen initiatief
- Ruimere openingstijden buurt- en wijkcentra, niet alleen sociaal cultureel, maar ook hulpverlening

- Repair café in leegstaand gebouw
- Participatiesamenleving is al eeuwenoud: die is er gewoon (nog niet overal)
- Hulp voor en met elkaar organiseren met strippenkaart
- Start ontmoetingsgroepen voor kwetsbaren en dementerenden in de wijk, met ondersteuning van mantelzorgers
- Tastbaar en concreet maken, taal van de burger
- Elke regio heeft een ervaringsdeskundige nodig, het liefst belmogelijkheden. Moet anoniem kunnen en betrouwbare gids zijn
- Eenzaamheid bestrijden
- Er kunnen zaken georganiseerd worden (boodschappen), hangt van buurt af
- Vraag: hoe vind je de burger die vrijwilliger wil zijn: in kleine projecten, bijvoorbeeld koken voor je buur (dus coördineren)
- Vraag: hoe gaat de gemeente de jongere generatie betrekken bij participerende maatschappij? Het gros werkt en heeft het druk, druk, druk...
- Vraag: welke faciliteiten biedt gemeente?

#### Zorgaanbieders/instellingen

- Zorg aanbesteden → inkopen. Kwaliteit borgen, niet gaan voor 'zo goedkoop mogelijk'
- Organisaties moeten snel met elkaar kunnen schakelen
- Vertrouwen/betrouwbaarheid hulpverleners
- Casemanager spin in web, netwerk
- Normering professionaliteit
- Reorganisatie maatschappelijke instellingen kost veel tijd (jaren) en geld
- Professionals met juiste competenties

#### Zorgverzekeraar

- Voorziening hond afgewezen door zorgverzekeraar

## Bijlage 2a: Deelnemers versnellingskamers

<p> Raad voor de Kinderbescherming  Implacement  Altra Jeugdzorg en Onderwijs  ROC Nova College  Per Saldo  PCSO Haarlemmermeer  Mantelzorg Steunpunt (Amstelring)  Amstelring-Wijkzorg  Polderplein Winkeliers/Hoofddorp  Winkelstad  Stichting Kinderopvang Haarlemmermeer  Stichting Nieuw Unicum  SBB  Hartekamp groep  Buurtzorg locatie Hoofddorp  Bureau VBZ  Stichting Thuiszorg Gehandicapten  MeerWaarde  MOC 't Kabouterhuis  Stichting VluchtelingenWerk NWH  HVO-Querido  Oranje Nassauschool Badhoevedorp  Hoofdvaart College  Ymere  Paswerk/Pasmatch Personeelsdiensten  Triversum  Spirit  S Heeren Loo  Heliomare  Brijder (Jeugd)  Onderwijs Advies </p>	<p> Roads  BJAA  Stichting HefGroep, Rotterdam  Flexicura  Zorgkantoor Zorg en Zekerheid  Long Island B.V.  Prezens  Veiligheidshuis Kennemerland  RIBW K/AM  Gezondheidscentra H'meer  AM Groep  RK Stichting Zorgcentra Meerlanden  Triversum  Jeugdriagg  Leger des Heils  Passend Onderwijs Haarlemmermeer  Zorgbelang Noord Holland  Buurtzorg Nederland  Cordaan Zorgondersteuning  Roads  Landzijde  Stichting De Linde  Veiligheidsregio Kennemerland  ttif.company B.V.  Ons Tweede Huis  USG Restart  Stichting Halt  Sportservice Haarlemmermeer  Ymere  MEE Amstel en Zaan </p>
---	---

# Bijlage 2b: Uitslagen stellingen versnellingskamers

## Kernpunten koersdocument

nr.	μ	Stelling	Oneens	Eens
1.1	3,8	1,1 Het is terecht dat de overheid de komende jaren een veel groter beroep gaat doen op informele zorg en ondersteuning.	2% 1 12% 2 19% 3 37% 4 31% 5	
1.2	3,4	1,0 Door te stimuleren dat mensen zoveel mogelijk gebruik maken van het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen, zal er minder beroep worden gedaan op 'dure' specialistische ondersteuning.	4% 1 19% 2 25% 3 40% 4 12% 5	
1.3	4,1	0,9 Het is niet nodig om voor iedere ondersteuningsvraag (exclusief informatievragen) een keukentafelgesprek te houden.	2% 1 4% 2 15% 3 44% 4 35% 5	
1.4	2,8	1,3 Voor het inzetten van specialistische hulp moet altijd toestemming worden gegeven door een sociaal team.	19% 1 31% 2 13% 3 29% 4 8% 5	
1.5	3,6	0,9 Inwoners zijn gebaat bij een gebiedsgerichte aanpak van alle ondersteuning.	12% 1 12% 2 8% 3 42% 4 27% 5	
1.6	3,6	1,1 Professionals die dicht bij onze inwoners staan, moeten zelf alle hulp die nodig is in kunnen schakelen, ook als dit buiten hun expertisegebied ligt.	4% 1 15% 2 13% 3 50% 4 17% 5	
1.7	2,8	1,1 Sociale teams hebben geen eigen toegang/loket nodig.	15% 1 23% 2 33% 3 23% 4 6% 5	
1.8	3,3	1,4 Om de gewenste transformatie te realiseren, is het noodzakelijk dat de gemeente zelf de regie voert over de sociale teams.	17% 1 13% 2 19% 3 27% 4 23% 5	
1.9	3,6	1,2 Het is mogelijk om sociale teams samen te stellen die over de hele breedte van het sociaal domein (zorg, jeugd, werk en inkomen) zelf hulp en diensten kunnen verlenen.	8% 1 12% 2 18% 3 43% 4 22% 5	

nr.	μ	Stelling	Oneens	Eens			
1.1	4,6	0,6 De nieuwe koers vraagt een cultuuromslag van iedereen: van inwoners, gemeente, instellingen en van alle professionals.	0% 1	0% 2	6% 3	29% 4	65% 5
1.2	3,0	1,2 Woonbegeleiding, ondersteunende begeleiding psychosociaal, maatschappelijk werk, individuele begeleiding, ambulante begeleiding en gezinsbegeleiding kunnen door één dezelfde organisatie worden uitgevoerd.	18% 1	10% 2	41% 3	20% 4	12% 5
1.3	2,8	1,0 Dagbesteding kan net zo goed door het welzijnswerk worden uitgevoerd.	12% 1	22% 2	45% 3	16% 4	6% 5
1.4	2,9	1,3 Hulp bij de huishouding moet ieder zelf organiseren.	16% 1	29% 2	14% 3	31% 4	10% 5
1.5	2,5	1,2 Een persoonsgebonden budget mag niet meer voor mantelzorg worden ingezet.	22% 1	35% 2	20% 3	16% 4	8% 5
1.6	2,3	1,2 Meer ruimte geven aan professionals in het veld is een groot financieel risico voor de gemeente.	31% 1	33% 2	18% 3	14% 4	4% 5
1.7	3,0	1,3 Re-integratietrajecten moeten wijkgericht zijn en aansluiten bij initiatieven aldaar.	16% 1	22% 2	29% 3	18% 4	16% 5
1.8	3,4	1,2 Door de onderlinge concurrentie tussen organisaties is goede samenwerking moeilijk te realiseren.	6% 1	20% 2	24% 3	33% 4	18% 5
1.9	3,9	1,1 Zonder verbinding tussen zorg en welzijn enerzijds, en werk en inkomen anderzijds, kunnen we mensen niet goed helpen.	4% 1	6% 2	18% 3	37% 4	35% 5
1.10	3,8	1,1 De vernieuwing van het sociaal domein kan alleen gerealiseerd worden als er meteen een goede verbinding wordt gemaakt tussen 'sociaal' en 'medisch', bijvoorbeeld via huisartsen en wijkverpleegkundigen.	4% 1	8% 2	24% 3	35% 4	29% 5
1.11	4,7	0,7 Ik wil graag partner worden van de nieuwe koers van Haarlemmermeer: 'Meer voor elkaar'. ZO JA: geeft u in de stemverklaring alstublieft aan wat u daar dan aan kunt bijdragen / hoe u uw rol ziet (+ NAAM en ORGANISATIE INVULLEN !)	2% 1	0% 2	4% 3	18% 4	76% 5



# Bijlage 3a    Advies Wmo-raad

Hoofddorp, 7 november 2013

## **Inleiding**

De Wmo-raad heeft in week 40 de ontwerpversie van genoemde nota ontvangen ter advisering. In de Wmo-raadvergadering van 7 oktober is het stuk besproken in aanwezigheid van Alexander van Mazijk. Hij heeft gereageerd op vragen van Wmo raadsleden.

Het advies is tot stand gekomen in samenwerking met de Wwb-Cliëntenraad.

## **Algemeen**

De Wmo-raad begrijpt dat het College met dit stuk een visie wil neerzetten op de herinrichting van het Sociaal Domein. Echter, de onzekerheid over de besluitvorming in Den Haag maakt dat er geen heldere afspraken gemaakt kunnen worden. Het gevolg hiervan is dat het een tamelijk vaag geheel is geworden, waarin veel onduidelijk blijft.

De planning van de transities (2015) noopt de gemeente te starten met de voorbereidingen, terwijl deze mogelijk van de verkeerde aannames uitgaan. Wordt deze nota aangepast wanneer de besluitvorming in Den Haag rond is? Met andere woorden: hoe hard of hoe relatief is dit Koersdocument?

In de nota wordt de nadruk gelegd op het verminderen van regeldruk, ruimte voor professionals en vertrouwen in samenwerkingspartners. De afgelopen periode is echter gebleken dat de gemeente juist veel uitvoering naar zich toe trekt. In de nieuwe werkwijze van de Sociale Dienstverlening en bij het Sociaal Team Nieuw Vennep heeft de gemeente zichzelf een hoofdrol gegeven in de organisatie van het team, mogelijk ten koste van de deskundigheid van samenwerkingspartners. Hieruit blijkt weinig vertrouwen in de deskundigheid van partners en lijkt in tegenspraak met de toon van het Koersbesluit. We maken ons grote zorgen over de nieuwe werkwijze van de Sociale Dienstverlening. Naast de regie, gaat de poortmanager ook over de uitvoering. Er is op dit moment geen neutraal persoon aanwezig in dit proces.

De toegankelijkheid van zorg en ondersteuning lijkt afhankelijk te worden van de mondigheid van de burger. Ook minder kwetsbare burgers hebben steeds meer moeite om de weg te vinden. De (digitale) drempel die nu is opgeworpen maakt de toegankelijkheid er niet beter op.

Soms gaat het om erg ingewikkelde materie; het risico van niet-herkennen en dus niet-erkennen van de problematiek ligt op de loer. Hoe zorgt de gemeente voor het voorkomen hiervan? En komen er mogelijkheden voor een second opinion?

Realiseert de gemeente zich wel, dat een kleine (goedkope) voorziening vaak van grote betekenis is voor de zelfredzaamheid en onafhankelijkheid van een burger? Dit voorkomt dat een beroep wordt gedaan op duurdere voorzieningen (penny wise, pound foolish) en voorkomt eveneens overbelasting van mantelzorgers.

Welke rechten hebben burgers? Komt er een mogelijkheid voor mediation, klagen, bezwaar maken? Dat missen we in dit stuk. Wij vinden dat gewenst.

Kantelen lijkt vooral een zaak van de burger te zijn en niet van de gemeente.

De gemeente zou zich voor ogen moeten houden dat mensen altijd zo veel mogelijk de regie in eigen hand willen houden, maar het door veranderingen in hun leven soms even niet meer kunnen. Wat ze

dan nodig hebben is ondersteuning, kennis, nieuwe vaardigheden en tijd, om zich aan te passen aan de nieuwe omstandigheden. Mensen gaan door een verwerkingsproces voordat ze verder kunnen. Uiteraard is er ook een groep die nooit (meer) de regie in eigen hand kan krijgen.

Uitgangspunt van de Wmo (Keuzenota 2006) is altijd geweest dat de gemeente de regie heeft en de partners verantwoordelijk zijn voor de uitvoering.

Niet duidelijk is hoe deze nota zich verhoudt tot het Plan van Aanpak Programma Sociaal Domein en de Regionale Sociale Agenda.

Het valt op dat in het stuk vooral aandacht is voor jeugd en jongeren. Andere kwetsbare groepen blijven erg onderbelicht. Het moet gaan over het hele sociale domein, dus ook over ouderen, mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking en hun mantelzorgers, allochtonen en vluchtelingen.

We missen menselijke voorbeelden waarmee de risico's van beslissingen van beleidsmakers zichtbaar worden.

We missen de menselijke maat in dit stuk.

### **Inhoudelijk**

De intentie van het stuk is goed, maar er zijn veel risico's en vragen.

#### Hoofdstuk 2

Er kleven de nodige risico's aan het uitgaan van zelfredzaamheid. De Wmo- raad vraagt zich af of de kwetsbare burger gebaat is bij de passieve houding van de gemeente.

De vindplaatsen die genoemd worden, huisarts, school, wijkagent, sportvereniging, zijn dat wel de juiste? Worden zij ook op de hoogte gebracht van hun rol in dit geheel en hoe ziet de gemeente dat voor zich? Huisartsen bijvoorbeeld, houden zich bezig met medische zaken en zien vaak niet dat er ook sprake is van eenzaamheid of financiële problemen. En zijn de andere genoemden wel toegerust op deze taak en bereid dit op zich te nemen?

De Wmo-raad mist een aantal vindplaatsen, waaronder kinderopvang, peuterspeelzalen cultureel werk, ouderenadvieswerk, ouderenorganisaties (bijv. ANBO). Maar ook de vele andere professionele organisaties in de gemeente.

De gemeente vindt dat professionals geschoold moeten worden. Hoe gaan organisaties dit doen, terwijl de subsidie steeds meer gekort wordt? Is de gemeente bereid hierin te investeren?

Hoe waarborg je de kwaliteit en kwantiteit van vrijwilligers en hoe voorkom je overbelasting bij mantelzorgers (Niveau 0). In de nota staat immers dat de nadruk meer en meer komt te liggen op deze groepen. De Wmo- raad maakt zich hier grote zorgen over.

Hoe gaat de gemeente de vrijwilligersorganisaties toerusten voor hun taak? Hoe voorkom je dat er misbruik wordt gemaakt van kwetsbare burgers?

Welk mandaat hebben de professionals (niveau 1)? Kunnen ze zelf indiceren als dat nodig blijkt? Wie bewaakt dit? En wie is dan casemanager? Dit is allemaal erg onduidelijk.

Als specialistische hulp (niveau 2) niet nabij gegeven wordt, hoe komt de cliënt er dan. Hoe regelt de gemeente het vervoer? Wanneer wordt met deze instellingen afspraken gemaakt en welke zijn dat?

De gemeente wil specialistische hulp terugdringen; hoe rust je professionals, in de voorliggende voorzieningen, toe met de benodigde kennis en vaardigheden?

Hoe ziet de gemeente de organisatie van de sociale teams? Is de gemeente wel de aangewezen instantie voor het opzetten hiervan. Hoe is de inbedding in bestaande structuren? Wij hebben informatie gehad over de eerste ervaringen met het Sociaal team Nieuw Vennep. Die informatie baart ons zorgen. Er is gestart zonder Plan van Aanpak. En na een half jaar is men nog steeds zoekende naar een goede werkwijze. Wij bevelen daarom aan niet met nieuwe sociale teams te beginnen zonder dat er een Plan van Aanpak is. Wij willen bij het opstellen daarvan meedenken. Leer vooral van de ervaringen in Nieuw Vennep.

### Hoofdstuk 3

Hoe is de privacy geregeld in het kader van de informatievoorziening?

Werp geen onnodige drempels op voor burgerinitiatieven (niveau 0). Snelle, transparante procedures voor subsidieaanvragen zijn belangrijk voor de motivatie van initiatiefnemers.

Een risico bij het inkopen van diensten per gebied (niveau 1), is dat de keuzevrijheid voor de zorgvrager verdwijnt en er een monopoliepositie van een aanbieder ontstaat. Beide situaties zijn ongewenst, gezien ervaringen uit het (nabije) verleden.

De Wmo-raad vraagt zich af waar de bewering vandaan komt dat aan persoonsgebonden bekostiging hogere kosten verbonden zijn. In de praktijk blijkt dat inkoop van zorg met een PGB juist goedkoper uitvalt dan zorg in natura. Misbruik en oneigenlijk gebruik van PGB's wordt voornamelijk veroorzaakt door malafide bureaus en niet door cliënten zelf. Persoonsgebonden voorzieningen zijn waarschijnlijk duurder als je ze afzet tegen groepsvoorzieningen. Echter het rendement (kwalitatief) kan best veel hoger zijn. Dit heeft alles te maken met een gedegen kennis van de cliënt en maatwerk. Zijn medewerkers van de gemeente voldoende deskundig om deze beoordeling te maken?

Bij het ontwikkelen van indicatoren bestaat het risico dat er vooral wordt gekeken naar kwantitatieve gegevens, terwijl in het sociale domein juist de kwaliteit zo belangrijk is.

We missen een concrete uitwerking van de evaluatie van ontwikkelingen en resultaten.

### Hoofdstuk 4

Hoe denkt de gemeente de bureaucratie en regeldruk terug te dringen? Het lijkt er op dat de overheid zich in toenemende mate opstelt als controleur en minder als partner. Er komen steeds strengere repercussies in het sociale domein.

De gemeente doet een groot beroep op de inwoners. Realiseert de gemeente zich wel dat de groep mensen die een beroep doen op de sociale dienstverlening, juist een zeer kwetsbare groep is? Een beroep op de sociale dienstverlening wordt doorgaans gedaan uit bittere noodzaak. Deze groep kan de regie niet in eigen hand houden. Ons inziens realiseert men zich dat, bij de gemeente, onvoldoende.

Het is niet realistisch om van deze groep te verlangen dat ze goed voorbereid en geïnformeerd een keukentafelgesprek in gaan. Voor deze groepen zou, voorafgaand aan het keukentafelgesprek vraagverheldering moeten plaatsvinden, door een onafhankelijke organisatie en niet door degene die de indicatie stelt. De gemeente zou deze mensen moeten wijzen op de mogelijkheden voor ondersteuning. In de huidige werkwijze, met een agenda gekoppeld aan het meldingsformulier, is dat niet mogelijk.

Marktwerking in het sociale domein is een slecht idee, omdat dit vrijwel altijd ten koste gaat van kwaliteit, flexibiliteit en maatwerk.

Voordat je gemeentelijk personeel gaat scholen, inventariseer eerst de beschikbaarheid van kennis en vaardigheden in het veld en maak daar gebruik van. Dat is kostenbesparend.

De doelstellingen en ambities in dit document zijn mooi verwoord. Maar alles valt of staat met voldoende beschikbare middelen. Wij dringen er daarom op aan een begroting te maken, op basis van

een kosten- baten analyse, waarbij niemand tussen de wal en het schip valt. Wij zijn er, mede door de aangekondigde bezuinigingen, niet gerust op dat iedereen die straks zorg of begeleiding nodig heeft die ook ( voldoende ) zal krijgen. Als er onvoldoende middelen beschikbaar zullen zijn, dan verwachten wij dat het college hiervoor passende maatregelen zal voorstellen en ons daarover tijdig informeert.

### **Advies**

Op basis van het voorgaande adviseren de Wmo-raad en de Wwb-Cliëntenraad het volgende:

- Betrek alle betrokken partijen bij de beleidsontwikkelingen, dus ook vrijwilligersorganisaties
- Denk goed na over het betrekken van partijen die genoemd worden onder vindplaatsen, de toerusting van hun vrijwilligers en de kaders waarbinnen het plaatsvindt
- Faciliteer organisaties op niveau 1 voldoende voor het toerusten van hun medewerkers
- Stel duidelijke kaders voor alle betrokken organisaties, zowel voor professionals als voor vrijwilligers
- Verlang niet het onmogelijke van klanten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Respecteer ieders deskundigheid en maak er gebruik van
- Sluit, bij het vormen van sociale teams, aan bij wat er al is in een wijk en ga niet een heel nieuwe structuur opzetten
- Geef ruimte aan professionals met ervaring in wijkgericht werken
- Geef aan hoe de gemeente denkt om te gaan met de risico's van zelfredzaamheid
- Geef aan hoe de gemeente denkt om te gaan met kwetsbare burgers met regieverlies
- Maak gebruik van beschikbare kennis en deskundigheid in het veld
- Benoem concreet hoe feitelijke ontwikkelingen en resultaten worden geëvalueerd en vergeet daarbij de kwaliteit niet
- Handhaaf het PGB voor mensen die er mee om kunnen gaan en stel daar duidelijke richtlijnen voor vast
- Geef mogelijkheden aan voor mediation, klachtenregeling, bezwaarprocedure.
- Ga als overheid naast je burgers staan en niet tegenover of voor hen.
- Ontwikkel een transparante en snelle procedure voor subsidieaanvragen van burgerinitiatieven; ontschot ook binnen de gemeentelijke organisatie
- Leer van de ervaringen met het Sociaal Team in Nieuw Vennep en maak voor volgende teams eerst een Plan van Aanpak
- Maak een begroting vanuit het uitgangspunt dat niemand straks tussen de wal en het schip mag vallen

Wij bieden aan met u mee te blijven denken over de ontwikkelingen, ten behoeve van optimale ondersteuning van onze kwetsbare inwoners.

Met vriendelijke groet,

G. Hille,  
voorzitter Wmo-raad Haarlemmermeer

# Bijlage 3b    Reactie college van B&W

Hoofddorp, 22 november 2013

Geachte heer Hille,

Op 7 november 2013 heeft het college van burgemeester en wethouders het advies van de Wmo-raad Haarlemmermeer over de nota 'Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer' ontvangen. Wij danken u voor uw uitgebreide advies en stellen met tevredenheid vast dat uw advies tot stand is gekomen in samenwerking met de Wwb-Cliëntenraad.

Inhoudelijk geeft u aan het einde van uw brief een aantal adviezen. Daaraan voorafgaand benoemt u veel uiteenlopende zaken door elkaar en stelt u op enkele momenten tussendoor een vraag aan het college. Om onze reactie op uw advies leesbaar te houden, houden wij de volgende indeling aan, waarbinnen wij uw vragen beantwoorden en reageren op uw uitspraken:

- 1    Het doel en karakter van het koersdocument
- 2    De rol van de gemeente
- 3    Onze inwoners in het sociaal domein
- 4    De sociale infrastructuur
- 5    Sturing en bekostiging
- 6    Overige zaken

## **1 Doel en karakter van het koersdocument**

*U geeft in uw advies aan dat de gemeente gedwongen is te starten met voorbereidingen, terwijl deze mogelijk van de verkeerde aannames uitgaan. U vraagt zich af of het koersdocument wordt aangepast als de besluitvorming in Den Haag rond is en hoe hard of hoe relatief de nota is.*

### **Reactie:**

Het koersdocument geeft aan welke kant we op willen gaan in het sociaal domein en, op hoofdlijnen, hoe we daar willen komen (vandaar het begrip *koers*). Wij zijn er van overtuigd dat deze koers overeind blijft ongeacht de besluitvorming in Den Haag. Die besluitvorming heeft wel invloed op de ruimte die wij zelfstandig krijgen om te sturen en te handelen. Dat kan betekenen dat we meer afhankelijk worden van medefinanciers of medeoverheden. Een voorbeeld daarvan is het besluit van het kabinet om de persoonlijke verzorging niet te decentraliseren naar de gemeenten, maar onder te brengen bij de zorgverzekeraars. Dat besluit verandert de financiële kaders en verantwoordelijkheden. Het verandert echter niet de noodzaak om het sociaal domein anders en beter te organiseren. Met het zorgkantoor (Zorg en Zekerheid) maken we afspraken om gezamenlijk als financiers op te trekken in het sociaal domein. Zodat wij de noodzakelijke verbindingen binnen het sociaal domein kunnen maken en ook de verbinding met het medische zorgdomein kunnen leggen. De nota wordt niet aangepast naar aanleiding van Haagse besluitvorming. De wetgeving heeft wel gevolgen voor het inhoudelijke beleidsplan (planning: juni 2014) en de verordening(en) (planning: september 2014) voor het sociaal domein.

Wij benadrukken dat het koersdocument niet tot doel heeft alles in detail op operationeel niveau uit te werken. Het bepaalt echter wel de agenda en de richting. Ambtelijk wordt er op dit moment gewerkt aan een vertaling van de koers naar de uitvoering. Belangrijke zaken als de concrete afspraken en werkwijzen in de sociale infrastructuur, het vormgeven van sturing, inkoop en bekostiging en het

versterken van de sociale netwerken en eigen kracht worden daarbij uitgewerkt. De uitvoering vindt nadrukkelijk plaats in samenwerking met alle betrokkenen in het sociaal domein.

## **2 De rol van de gemeente**

*U merkt op dat in de afgelopen periode is gebleken dat de gemeente veel uitvoering naar zich toe trekt. U noemt de nieuwe werkwijze van de Sociale Dienstverlening en het Sociaal Team Nieuw Vennep als voorbeelden. U stelt zelfs dat de gemeente zichzelf een hoofdrol heeft gegeven, mogelijk ten koste van de deskundigheid van samenwerkingspartners. Hieruit blijkt volgens u weinig vertrouwen in de deskundigheid van partners en lijkt in tegenspraak met de toon van het koersdocument.*

### **Reactie:**

Uw reactie verbaast ons en wij nemen nadrukkelijk afstand van deze opmerkingen. Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren op uw stellingname omdat deze de nodige onderbouwing mist. Wij stellen vast dat de gemeente een regisserende rol op zich heeft genomen in de hervormingen in het sociaal domein. Dat vinden wij een vanzelfsprekende rol, aangezien de gemeente straks bestuurlijk verantwoordelijk en financier wordt van een groot aantal complexe taken in het sociaal domein. Ook bij het opzetten van de proeftuinen met sociale teams hebben wij een initiërende, regisserende rol op ons genomen. Dat is een bewuste keuze omdat het werken met sociale teams niet alleen gaat over hulp- en dienstverlening, maar ook over vraagstukken van sturing, inkoop, kwaliteitsbewaking en bekostiging. De uitvoering wordt gedaan door uitvoerende professionals uit instellingen, waaronder die van de sociale dienst. De gemeente voert alleen een regierol op proces en bemoeit zich niet met de uitvoering op casusniveau. Wel bepaalt de gemeente op dit moment de kaders. Dat is volgens ons (en onze partners) noodzakelijk om de gewenste veranderingen te realiseren.

Het is ons opgevallen dat er nog vaak in termen van producten en instellingsbelang wordt gedacht en gesproken. Dat is logisch omdat het sociaal domein op dit moment zo is ingericht en omdat de (financiële) prikkels zo werken. Het levert echter ook een risico op voor de realisatie van de koers, die wel door dezelfde instellingen en professionals onderschreven wordt. Zowel op het gebied van sturing (de juiste prikkels en mechanismen inzetten gericht op maatwerk en hulpvragen in plaats van aanbod) als de kwaliteit van hulp- en dienstverlening (de juiste dingen doen en niet doen) moeten we nadrukkelijk afspraken maken met de instellingen en professionals. Wij wijzen u erop dat deze invulling van onze regierol door de instellingen en uitvoerende professionals doorgaans toegejuicht wordt. Dit is nog eens bevestigd in de recente bijeenkomsten die wij hebben gehad met ruim vijftig instellingen.

In relatie tot de Sociale Dienstverlening (SDV) merken wij op dat de gemeente een aantal uitvoerende taken heeft en daar is door de nieuwe werkwijze niets aan veranderd. Het doel van de werkwijze is dat we een completer beeld krijgen van de mensen die zich bij de gemeente melden, zodat we hen beter kunnen ondersteunen. Daarbij worden onze ketenpartners door SDV uitgenodigd om de integrale intake vorm te geven, om mee te gaan in gesprek of om expertise te delen. De eerste reacties daarop zijn positief. In een recente evaluatie met ketenpartners hebben zij de gemeente zelfs opgeroepen om de integraliteit van de brede intake nog verder door te voeren. Wij herkennen derhalve ook in dit voorbeeld niet de kritiek van uw raad. Uw constatering dat de poortmanager bij SDV naast de regie ook de uitvoering doet is niet juist. De trajectbegeleiding (zowel zorg als werk) en mutaties worden door andere functionarissen gedaan.

## **3 Onze inwoners in het sociaal domein**



*Op een aantal momenten vraagt u aandacht voor de positie van onze inwoners. U mist in het koersdocument uitspraken over welke rechten burgers hebben en of er mogelijkheden komen voor mediation, klagen en bezwaar maken. Daarnaast vraagt u aandacht voor de groep meest kwetsbare mensen: mensen die de regie verliezen en soms ook nooit (meer) de regie in eigen hand krijgen. U vraagt zich af of de kwetsbare burger gebaat is bij een passieve houding van de gemeente. En of deze mensen in staat zijn zich goed voor te bereiden op een keukentafelgesprek. Meer in algemene zin stelt u dat de gemeente zich onvoldoende realiseert dat mensen die een beroep doen op de sociale dienstverlening een zeer kwetsbare groep is.*

**Reactie:**

In hoofdstuk 3 van het ontwerp koersdocument hebben wij aangegeven dat de positie van inwoners gedeeltelijk wettelijk wordt geborgd. Zo moeten gemeenten in een verordening vastleggen wat de voorwaarden of criteria zijn voor toekenning van een individuele voorziening en hoe deze worden beoordeeld en afgewogen. Er is daarop ook beroep en bezwaar mogelijk. Ook de beschikbaarheid van cliëntondersteuning is wettelijk voorgeschreven. Datzelfde geldt voor de rechten en plichten van mensen die een uitkering krijgen en ondersteuning krijgen bij de re-integratie naar werk. Ook voor hen is bezwaar en beroep mogelijk. Nu de gemeente meer verantwoordelijkheden krijgt en er veel gaat veranderen in het sociaal domein, is het extra belangrijk dat inwoners gehoord worden over hun ervaringen. Ze moeten ergens terecht kunnen. Wij zijn van mening dat alle instellingen die in opdracht van de gemeente hulp en ondersteuning bieden, moeten beschikken over een klachtenregeling, óók als die niet wettelijk wordt voorgeschreven. Als inwoners niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klachten bij de instelling zelf, dan kunnen ze terecht bij het klachtenmeldpunt van de gemeente en ook bij de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman. Wij hebben de teksten in het koersdocument hierop aangescherpt.

Wij delen uw opvatting niet dat de gemeente onvoldoende oog heeft voor de uiterst kwetsbare groepen mensen. In onze gesprekken met de professionals maar ook met cliënten gaat het wel degelijk (ook) over deze groepen. Wel zijn wij van mening dat we in het ontwerp koersdocument onvoldoende aandacht hebben besteed aan deze groep. Het gaat dan vooral om de mensen die te maken hebben met regieverlies, niet zelf de hulpvraag (kunnen) stellen en/ of permanente ondersteuning nodig hebben. Cliëntondersteuners kunnen helpen, ook bij onderhouden van contacten met professionele hulpverleners en het voeren van (keukentafel)gesprekken.

Niet iedereen die nu een beroep doet op de overheid, kan aangemerkt worden als meest kwetsbaar. Het uitgangspunt van eigen kracht en zelfredzaamheid blijft voor ons een belangrijk vertrekpunt. Dat moet echter niet verward worden met een passieve houding van de gemeente. Wij vinden dat we meer dan nu uit moeten gaan van wat mensen kunnen, in plaats van wat ze niet kunnen. Maar als mensen echt professionele ondersteuning nodig hebben, dan vinden wij dat het onze verantwoordelijkheid is dat mensen die ook krijgen. Wij hebben de teksten in het definitieve koersdocument hierop aangescherpt. Ook realiseren wij ons dat we – zeker met het oog op de snelle en grote veranderingen in het sociaal domein – met concrete voorstellen moeten komen voor de waarborgen van het vangnet.

*U roept op geen onnodige drempels op te werpen voor burgerinitiatieven. Snelle transparante procedures voor subsidieaanvragen zijn belangrijk voor de motivatie van initiatiefnemers.*

**Reactie:**

Wij zijn het met u eens. We hebben daarom diverse stappen ondernomen om de aanvraag van subsidies zo makkelijk mogelijk te maken. Zo kunnen subsidieaanvragen digitaal worden gedaan,

waarbij reeds bekende gegevens automatisch ingevuld worden. Voor subsidies onder de vijfduizend euro hoeven bij aanvraag minder financiële stukken overhandigd te worden. Ook hoeft er achteraf geen financiële en inhoudelijke verantwoording meer plaats te vinden.

#### **4 De sociale infrastructuur**

*Uw raad vraagt zich af of de genoemde vindplaatsen de juiste zijn en of zij op de hoogte worden gebracht van hun rol. U vraagt zich ook af of ze toegerust zijn voor hun taak. Huisartsen bijvoorbeeld, houden zich volgens uw raad bezig met medische zaken en zien vaak niet dat er ook sprake is van eenzaamheid of financiële problemen. Uw raad mist ook een aantal vindplaatsen. U vraagt zich verder af welk mandaat de professionals krijgen en of ze zelf kunnen indiceren als dat nodig is.*

#### **Reactie:**

Wij gaan voor de sociale infrastructuur uit van de professionals die nabij onze inwoners staan. Zij hebben nu al een belangrijke rol en wij willen hen in hun rol versterken. Dat kan alleen in een samenhangend geheel van professionele en informele ondersteuning. We pretenderen niet dat we alle vindplaatsen benoemd hebben, maar wel de vindplaatsen die wij het belangrijkste vinden. Het is daarbij van belang te realiseren dat er veel gaat veranderen in het sociaal domein. Het is niet op voorhand gezegd dat alle huidige professionele organisaties in de gemeente blijven bestaan of dat wij met alle bestaande partners inkoop- of subsidieafspraken gaan maken. De in het koersdocument aangewezen vindplaatsen beschouwen wij als de basis. Met de vindplaatsen maken wij verschillende afspraken, maar wel in samenhang. Deze afspraken gaan over het mandaat om zelf hulp erbij te halen of door te verwijzen. Hoe we dat precies vormgeven wordt in de komende maanden uitgewerkt. De huisarts krijgt in de Jeugdwet een doorverwijsfunctie naar de jeugdhulp. Bovendien is hij, net zoals de wijkverpleegkundige, de schakel naar medische hulp. Wij hebben de ambitie om – in samenwerking met de zorgverzekeraar – een verbinding te maken tussen het sociaal en medisch domein. Wij herkennen ons overigens niet in uw beeld van de huisarts. Het is juist onze ervaring dat de huisarts zich realiseert dat veel mensen zich melden met medische klachten, terwijl er sprake is van sociale vraagstukken.

*U vraagt zich af hoe je de kwaliteit en kwantiteit van vrijwilligers waarborgt en hoe we overbelasting van mantelzorgers voorkomen (niveau 0). Want, zo stelt u, in de nota staat immers dat de nadruk meer en meer komt te liggen op deze groepen. Hoe vraagt ook hoe de gemeente de vrijwilligersorganisaties gaat toerusten op hun taak en hoe we voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van kwetsbare burgers.*

#### **Reactie:**

Niveau 0 vormt volgens de basis van de sociale infrastructuur. Naast de eigen netwerken van mensen zijn er allerlei particuliere initiatieven en vrijwilligersorganisaties in de wijken en kernen, die een belangrijke bijdrage leveren aan onderlinge hulp- en dienstverlening en het versterken van sociale cohesie. Wij pleiten niet voor het institutionaliseren van vrijwilligers en mantelzorgers alsof zij beroepsgroepen zijn. Waar het om gaat is dat we van mensen vragen om meer verantwoordelijkheid te nemen voor zichzelf en voor elkaar. De gemeente heeft als taak om dat te faciliteren. Door mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen en door vrijwilligerswerk te stimuleren. Dat doen we nu al en dat blijven we doen. *Waar mantelzorgers de zorg niet aankunnen, of overbelast dreigen te raken, zullen zij in hun netwerk ondersteuning moeten zoeken en biedt de gemeente via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aanvullende professionele zorg en ondersteuning. Zo is het ook in de Wmo-verordening opgenomen.* We onderzoeken de mogelijkheden om zowel het huidige

vrijwilligerswerk in verenigingsverband en de mantelzorgondersteuning, als ook nieuwe vormen te versterken en te faciliteren. Daarbij zoeken we ook naar manieren om de kwaliteit en kwantiteit te versterken. We trekken hierin graag samen met (onder andere) uw raad op.

*U stelt de vraag hoe, als specialistische hulp (niveau 2) niet nabij gegeven wordt, de cliënt er dan komt. Hoe regelt de gemeente het vervoer? Wanneer worden met deze instellingen afspraken gemaakt en welke zijn dat? U vraagt zich ook af hoe we professionals in de voorliggende voorzieningen (niveau 1) toerusten met de benodigde kennis en vaardigheden.*

**Reactie:**

Er is hier geen sprake van een nieuwe situatie. Specialistische ondersteuning is soms zo schaars of kostbaar dat je die niet nabij of als gemeente in je eentje kan organiseren. Het is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de inwoners zelf om het vervoer naar een specialistische instelling te regelen. In bijzondere gevallen kan er sprake zijn van doelgroepenvervoer.

Voor het jeugd domein hebben we een regionaal transitiearrangement gemaakt, in afstemming met de gemeenten in de Stadsregio Amsterdam en de regio Kennemerland. De transitieleider Jeugd komt u in uw volgende vergadering daar graag inhoudelijk over informeren. Voor wat betreft de nieuwe Wmo is pas sinds 6 november 2013 duidelijkheid over de taken en doelgroepen waarvoor de gemeenten verantwoordelijk worden. Over deze taken maken we afspraken met de gemeenten in de regio Kennemerland.

De kern van onze visie op de sociale infrastructuur, is vooral dat het van belang is om mensen *in één keer goed* te helpen. Dat betekent: zo licht als kan en zo zwaar als mogelijk. Dat kan ook betekenen dat je als hulp- en dienstverlener in een vroeg stadium specialistische hulp erbij haalt. Dat kan ook kortstondig. Wij gaan er vanuit dat een betere verbinding tussen de professionals en instellingen op de drie niveaus, leidt tot een betere kwaliteit en lagere kosten in het geheel. In het ontwerp koersdocument hebben we aangegeven dat hiervoor een cultuuromslag nodig is. Het anders werken vraagt ook om nieuwe competenties van zowel de professionals, als de instellingen als de gemeente. In die zin moeten we *allemaal* kantelen. Om het gewenste profiel van de professional in de nieuwe infrastructuur te bereiken, zullen gemeente en instellingen moeten investeren in leren en ontwikkelen.

*U informeert naar de organisatie van de sociale teams en hoe de inbedding is in bestaande structuren. U vraagt zich af of de gemeente wel de aangewezen instantie is voor het opzetten hiervan. Ook verwijst u naar informatie die u zorgen baart. U stelt dat er een proeftuin met het sociaal team in Nieuw Vennep gestart is zonder Plan van Aanpak en dat men na een half jaar nog steeds op zoek is naar een goede werkwijze.*

**Reactie:**

In het ontwerp koersdocument hebben wij beschreven welke visie wij hebben op de sociale teams, maar ook hebben we aangegeven dat er nog veel uitgezocht moet worden. Verschillende gemeenten hebben geëxperimenteerd met sociale teams. Er zijn verschillende werkwijzen en organisatievormen toegepast. Wij leren daarvan, maar ook van onze eigen proeftuinen. Voor wat betreft uw vraag of de gemeente de aangewezen instantie is om deze te organiseren, verwijzen wij u naar de beantwoording onder 2 (rol van de gemeente). Uw opmerkingen over de proeftuin met het sociaal team in Nieuw-Vennep heeft ons verbaasd. Navraag leert ons dat een medewerker u recent een informele, mondelinge toelichting heeft gegeven op de proeftuin. Mogelijk heeft die toelichting geleid tot een misverstand op basis waarvan u vervolgens (dit deel van) uw advies heeft geschreven.

Vanzelfsprekend is er wel gestart met een plan van aanpak. En vanzelfsprekend leren we van de ervaringen in Nieuw-Vennep.

Eind 2012 heeft de bestuurlijke stuurgroep Sociaal Domein een totaal plan van aanpak vastgesteld voor het programma sociaal domein. Een tussentijdse evaluatie van dat plan van aanpak wordt naar verwachting eind dit jaar in de stuurgroep besproken. Onderdeel daarvan is een evaluatie van de eerste maanden van de proeftuin in Nieuw Vennep. Indien u daar prijs op stelt, kan de programmamanager sociaal domein deze evaluatie aan u toelichten. Uw conclusie dat “men na een half jaar nog steeds op zoek is naar een goede werkwijze” verdient volgens ons toch echt nuancering. De proeftuin met het sociaal team brengt verschillende ‘bloedgroepen’ uit het sociaal domein bij elkaar. Het laten praten van deze bloedgroepen met elkaar en het vinden van een logische werkwijze in de complexe wereld van het sociaal domein is een niet te onderschatten opdracht. Uit de evaluatie zal blijken dat er een aantal externe factoren is geweest die het proces nog ingewikkelder hebben gemaakt. Bovenal levert de proeftuin zeer waardevolle inzichten op die ons helpen in de volgende fase van de proeftuin in Nieuw Vennep, de start van de tweede proeftuin in Hoofddorp Oost en bij het ontwikkelen van een voorstel richting 1 januari 2015.

## **5 Sturing en bekostiging**

*U vraagt hoe de privacy geregeld is in het kader van de informatievoorziening. Ook spreekt u uw zorg uit over het inperken van keuzevrijheid en het ontstaan van een monopoliepositie van een aanbieder, als er diensten per gebied worden ingekocht. U vraagt zich af waar de bewering vandaan komt dat aan persoonsgebonden bekostiging hogere kosten verbonden zijn. U vraagt ook naar de deskundigheid van de medewerkers van de gemeente om het rendement van persoonsgebonden voorzieningen af te zetten tegen de (vermoedelijk) lagere kosten van groepsvoorzieningen. U wijst op het risico dat er vooral naar kwantitatieve gegevens gekeken wordt bij het ontwikkelen van indicatoren.*

### **Reactie:**

Het vraagstuk van privacy is ingewikkeld. Daar kunnen we nu nog geen antwoord op geven. Dit onderwerp is binnen het programma sociaal domein wel belegd. Uw zorg over het inperken van keuzevrijheid delen wij met u. Daarom is dit ook niet onze eerste insteek. Wel kiezen we ervoor om de bekostiging zoveel mogelijk gebiedsgericht te organiseren zodat we recht kunnen doen aan de verschillen tussen de kernen en dorpen. Tegelijkertijd kan het in bepaalde situaties of kernen interessant zijn om wel naar een bundeling te kijken van activiteiten. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een consortium (zoals nu in het koersdocument staat) of een coöperatie (zoals bijvoorbeeld in Hoogeloon, gemeente Bladel, waar men daar goede ervaringen mee heeft).

Wij zien het pgb als een belangrijk middel om inwoners regie te geven over hun eigen leven en de zorg die zij nodig hebben. Zoals het er nu naar uitziet, blijft de mogelijkheid voor het kiezen voor een pgb bestaan, zowel in de nieuwe Wmo als in de Jeugdwet. Waarschijnlijk komt het pgb terug in de vorm van een trekkingsrecht, waarbij budgethouders het bedrag niet langer zelf in handen krijgen maar dit wordt belegd bij de Sociale Verzekeringsbank. Deze beheert het budget en doet de betalingen aan de zorgverleners, in naam van de budgethouder. Zaken als de wijze van verantwoording en het beperken van fraudegevoeligheid moeten nog worden uitgewerkt. De opmerking over de hogere kosten van het pgb blijkt tot verwarring te leiden. Het klopt dat een persoonsgebonden budget (pgb) op individueel niveau goedkoper kan uitpakken. Veelvuldig gebruik van het pgb kan echter leiden tot een lager volume van zorg in natura. Dat stuwt de kostprijs van zorg in natura omhoog. Wij vinden het van belang dat deze keerzijde van het gebruik van het pgb wel benoemd moet zijn.

In de komende maanden moeten we bepalen welke activiteiten we als algemene (groeps)voorzieningen beschouwen en welke persoonsgebonden zijn. Onze medewerkers bereiden dat vanzelfsprekend voor in overleg en samenwerking met de professionals uit het veld. Dat geldt voor de meeste zaken uit het koersdocument die in de komende maanden uitgewerkt en uitgevoerd moeten worden. Ook de bouwstenen van het koersdocument zelf zijn gemaakt met hulp van professionals uit het veld, maar ook met buurgemeenten, cliënten en deskundigen. Uw zorg over de indicatoren begrijpen we en hebben we aandacht voor. We gaan na of we in de teksten in hoofdstuk 3 dit voldoende hebben benoemd.

## **6 Overige zaken**

*U vraagt zich af hoe de gemeente de bureaucratie en regeldruk denkt terug te dringen. U stelt dat het er op lijkt dat de overheid zich in toenemende mate opstelt als controleur en minder als partner. Er komen volgens u steeds strengere repercussies in het sociale domein.*

### **Reactie:**

Het is moeilijk om te reageren op uw uitspraken, aangezien de nodige onderbouwing ontbreekt. In hoofdstuk 3 van het ontwerp koersdocument hebben wij aangegeven vanuit welke sturingsprincipes wij onze relaties met de instellingen vorm willen geven. In de komende maanden werken wij aan de vertaling daarvan in concrete afspraken. Wij zijn het met u eens dat de gemeente zelf ook zal moeten kantelen naar sturen op vertrouwen. Dat hebben college en raad eerder ook zelf benadrukt. Het beeld dat u schetst van de gemeente herkennen wij echter niet.

*Marktwerking in het sociale domein is volgens u een slecht idee, omdat dit vrijwel altijd ten koste gaat van kwaliteit, flexibiliteit en maatwerk.*

### **Antwoord:**

Naast het feit dat wij er niet over gaan, zijn we het op dit punt ook niet met u eens. Marktwerking leidt volgens ons tot innovatie. Dat zien we ook in de praktijk. Nieuwe initiatieven en werkwijzen van instellingen ontstaan als een reactie op innovatie van anderen. Dat is volgens ons ook wat nu nodig is. Instellingen moeten bewegen en innoveren. Marktwerking kan ook leiden tot besparingen op overhead en bureaucratie binnen de instellingen. Voorwaarde is wel dat wij als opdrachtgever en financier heldere kaders stellen als het gaat om kwaliteit en de juiste financiële prikkels introduceren.

*U roept de gemeente op om gebruik te maken van de kennis en vaardigheden in het veld.*

### **Antwoord:**

Wij onderschrijven uw advies.

*U dringt aan op een begroting op basis van een kosten-batenanalyse, waarbij niemand tussen wal en schip belandt. U bent er niet op gerust dat iedereen die straks de zorg of begeleiding nodig heeft, die ook krijgt. U verwacht van het college om passende maatregelen voor te stellen als er onvoldoende middelen beschikbaar zijn.*

### **Antwoord:**

De decentralisatie van taken gaat gepaard met fors minder middelen. Wij hebben gekozen voor fundamentele hervormingen in het sociaal domein, omdat die noodzakelijk zijn om zowel de kwaliteit te verbeteren als de kosten in te perken. We hebben daarbij te maken met onzekerheden. De

veranderingen in het sociaal domein zijn niet allemaal per 1 januari 2015 gereed. De kosten gaan bovendien vermoedelijk voor de baten uit. We ontkomen er dan ook niet aan om, naast een andere manier van werken, moeilijke inhoudelijke keuzes te maken. Om onvoorziene financiële tegenvallers op te vangen, heeft de gemeenteraad een zogenaamde behoedzaamheidsreserve opgenomen. Wij hebben in ons koersdocument aangegeven een kosten-batenanalyse (extern) uit te laten voeren op basis van het koersdocument. Of het mogelijk is dat te doen op basis van "niemand tussen wal en schip" kunnen wij u niet toezeggen. Onze ambtenaren werken op dit moment aan een scenario voor de komende jaren, waarbij financiële middelen, doelgroepen en een aantal inhoudelijke keuzes aan elkaar gekoppeld worden. Omdat de definitieve cijfers pas medio 2014 komen (zowel financiën als doelgroepen) zal het met de nodige voorbehouden opgesteld worden. Wij verwachten dit scenario over enkele maanden gereed te hebben en gaan graag op dat moment opnieuw met u in gesprek.

*U vraagt ons om concreet te benoemen hoe de feitelijke ontwikkelingen en resultaten worden geëvalueerd en daarbij de kwaliteit niet te vergeten.*

**Antwoord:**

Wij zijn het met u eens dat het van belang is om de ontwikkelingen te monitoren en tussentijds te evalueren of we op de goede weg zijn. Zodat we tijdig kunnen bijsturen als dat nodig is. We richten daarom een proces in waarbij signalen snel op de goede plek terecht komen, waar mensen zitten die een oplossing kunnen bedenken, met het mandaat om op casuïstiekniveau te beslissen en dit – als er een structureel aspect aan zit – beleidsmatig kunnen laten oppakken. We gaan hierin samenwerken met de instellingen en cliëntenorganisaties. We hopen daarmee snel en adequaat te kunnen handelen als mensen in de overgangssituatie tussen wal en schip dreigen te vallen. Voor de beide proeftuinen met sociale teams hebben we een monitoring opgezet die zowel kwalitatieve als kwantitatieve gegevens gaat opleveren. We onderzoeken of die monitoring ook breder ingezet kan worden richting 2015 en daarna. In de loop van 2014 maken we over de monitoring en evaluatie verdere afspraken met de gemeenteraad. In het koersdocument zullen we dit ook opnemen.

**Tot slot**

U formuleert zeventien adviezen aan het einde van uw brief. In het voorgaande hebben wij daarop gereageerd. Wij benadrukken dat het koersdocument niet in beslotenheid tot stand is gekomen. Onze medewerkers hebben in de afgelopen twee jaar intensief gesproken en gewerkt met diverse collega's uit de instellingen. Een tiental instellingen heeft meegelezen met eerdere ambtelijke versies. Ook is er veelvuldig gesproken met cliënten, soms individueel, soms in groepsverband. Het college hecht zeer aan het draagvlak voor en de haalbaarheid van de koers. In de afgelopen weken is gebleken dat het draagvlak er is, zowel onder inwoners als onder professionals en instellingen. Vragen en zorgen zijn er ook. Ook uw raad heeft die verwoord. Het gaat vaak om kwetsbare mensen. Het gaat ook om mensen die tijdelijk wat ondersteuning nodig hebben. En het gaat om mensen die andere, kwetsbare mensen kunnen ondersteunen. Vandaar ook dat wij kiezen voor 'Meer voor elkaar', omdat we het alleen samen kunnen doen: gemeente, zorgverzekeraar, instellingen, professionals en inwoners. Wij gaan graag in op uw aanbod om met ons te blijven meedenken.

Een afschrift van deze brief wordt verstuurd aan de Wwb-cliëntenraad en de gemeenteraad van Haarlemmermeer.

Hoogachtend,



Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
de secretaris, de burgemeester,

drs. C.H.J. Brugman

drs. Th.L.N. Weterings

## **Bijlage 4: Reacties via de website www.meervoorelkaar.net**

Via onze website [www.meervoorelkaar.net](http://www.meervoorelkaar.net) zijn 28 reacties binnengekomen. De mails gingen over zeer uiteenlopende onderwerpen en bevatten dikwijls persoonlijke verhalen en vraagstukken. Ook bieden een aantal schrijvers hun hulp aan de gemeente aan. Alle schrijvers krijgen een persoonlijk antwoord of hebben dit al gekregen.

Hieronder geven wij een korte samenvatting van een aantal onderwerpen die in de mails zijn aangestipt:

- er is aandacht gevraagd voor de doelgroep van doven en blinden en hun specifieke ondersteuningsbehoeften, omdat dit niet expliciet in het document naar voren kwam;
- er is aandacht gevraagd voor het feit dat niet iedereen mantelzorgers om zich heen heeft en voor het feit dat het voor mensen met een pgb heel belangrijk is dat zij de begeleiding die zij daar al jaren mee inkopen kunnen blijven inkopen. Met de mensen die deze begeleiding bieden is vaak een jarenlange vertrouwensband opgebouwd die zeer belangrijk is voor de cliënt.
- er is gevraagd waarom woningen waarbij woningaanpassingen zijn gedaan, zoals een traplift, niet tot invalidewoning worden gemaakt. Zodat invalide mensen daar naar toe kunnen doorstromen, zonder dat ze op hoge kosten worden gejaagd.
- er is aangegeven dat er in het kader van de ontwikkelingen veel wordt verwacht van vrijwilligers en andere inwoners die een steentje bij willen dragen door anderen te helpen. De complexe regelgeving met betrekking tot Wmo en AWBZ en niet te vergeten het hierbij gebezigde vakjargon en de vele afkortingen maken het niet gemakkelijk hierin duidelijk inzicht te krijgen. De vraag is of de gemeente hier iets in kan betekenen, door praktische ondersteuning te bieden en bepaalde informatie in gedrukte vorm aan vrijwilligers ter beschikking te stellen.
- er is een beroep op de gemeente gedaan om de buurthuizen goed te benutten: zij moeten een vast aanlooppunt gaan vormen waar men informatie kan krijgen over het verkrijgen van passende hulp en doorverwijzing. Daarnaast hebben buurthuizen een belangrijke ontmoetingsfunctie.
- er zijn zorgen geuit over de kwaliteit van zorg indien deze zorg in handen wordt gelegd bij de gemeente, bijvoorbeeld als het gaat om de zorg voor kinderen en volwassenen met een psychische/psychiatrische aandoening.
- er is een beroep op de gemeente gedaan om aangepaste woningen te behouden voor mensen die het nodig hebben, in plaats van de aanpassingen weer te verwijderen als iemand verhuist.
- de huiskamervoorstelling "Ik begin bij jou (of wat doet die kangoeroe in mijn kamer?)" is onder onze aandacht gebracht. Deze voorstelling gaat over een heftige moeder-dochterrelatie: over een dementerende Moeder en haar mantelzorgende dochter die de zorg niet meer aankan.
- er is een vraag gesteld over het opzetten van een Buurtbus en welke, materiele, financiële en papieren medewerking en/of tegenwerking men hierbij van de gemeente kan verwachten;
- iemand vraagt zich af hoe een ander gezin (dat het minder goed heeft) kan worden geholpen door ze tijdelijk wat lucht te geven in praktische vorm, bijvoorbeeld door de kinderen eens in nieuwe kleren steken, contributie sport, een gezinsuitje of etentje, bezoek aan kapper, maar ook zoiets als de ouderbijdrage voor school betalen.
- er zijn zorgen geuit over de kostenstapeling voor chronisch zieken;

- er is een oproep gedaan om meer ouderenhuisvesting te realiseren;
- er is aangegeven dat ouderen ergeren zich aan het feit dat bewoners van instellingen cliënt of consument genoemd worden. Dit schept een afstand tussen de zorggever en de zorgontvanger.
- er is aandacht gevraagd voor migranten en hun positie in de samenleving;
- aan ons werd de suggestie gedaan om binnen de gemeente meer te praten over de te bereiken doelen in plaats van het minutieus vastleggen van bijvoorbeeld de eisen die aan financiële ondersteuning worden gesteld;
- er zijn zorgen geuit over de overgang van zorg van AWBZ naar Wmo, wanneer iemand zorg in een andere gemeente ontvang;
- er is geadviseerd op de Speelothek niet weg te bezuinigen;
- met betrekking tot jeugdzorg wordt aan de gemeente geadviseerd om niet weer allerlei nieuwe dingen te gaan verzinnen, wat alleen maar kosten met zich mee zal brengen, maar om kostenbesparend aan het werk te gaan door bestaande functies en werkzaamheden uit te breiden. Hier liggen al allerlei contacten en er sprake is van een vertrouwensband met de cliënten. Daarnaast zou het raadzaam zijn om mensen uit het werkveld te betrekken vanwege hun inhoudelijke en theoretische kennis en praktische werkervaring op het gebied van kinderen en jeugd.
- er is aandacht gevraagd voor de zwakkere gezinnen en zorgmijders: hier moet de gemeente prioriteit aan geven;
- met betrekking tot allochtone inwoners is een aantal zorgen geuit, o.a.: dat digitalisering bij de gemeente voor allochtone burgers evenals ouderen een belemmering kan zijn, vanwege geringe taal- en computervaardigheid, dat de versoering van de op participatiegerichte activiteiten voor kwetsbare groepen steeds minder toegankelijk worden (zoals zwemlessen voor vrouwen in het Spectrum). Dit zijn juist voorzieningen die integratie in de samenleving bevorderen en dat stille armoede dreigt onder migrantenouderen.
- er is geadviseerd om een 'Meld- en adviespunt' voor ouders met klachten over scholen die zich niet aan de 'zorgplicht houden op te zetten en om ouders te informeren over deze maatregel. Deze voorziening kan eventueel ondergebracht worden bij het CJG, de wijkteams of het meldpunt 'Passend onderwijs'.
- er is aandacht gevraagd voor jeugdwerkeloosheid. Er is geadviseerd om een werkgroep samen met (ervarings)deskundigen en jongeren om te komen tot een actieplan dat aansluit bij de gemeentelijke nota voor het jeugdbeleid;
- er is aandacht gevraagd voor allochtone ouders die geen hulp durven vragen en de weg naar de juiste instanties niet weten te vinden;

## Bijlage 5: Verslag bijeenkomst met pleegouders

In een ongedwongen setting namen vijf pleegouders op woensdagavond 6 november deel aan een gesprek met de gemeente. Zij waren afgekomen op de uitnodiging om hun ervaringen met de pleegzorg te delen en aanbevelingen te doen aan de gemeente, die vanaf 2015 verantwoordelijk wordt voor de jeugdhulp, waaronder de pleegzorg. Ook de organisatie die de pleegzorg uitvoert was vertegenwoordigd in de persoon van directielid Mieke Verschure.

Uit de aanwezigen bleek al hoe divers pleegzorg kan zijn. Er was een pleegouder die een pleegkindje van 1,5 jaar heeft, waarvan het al zeker is dat het bij de pleegouder blijft. Deze pleegouder wordt dan ook voogd van het kind, en krijgt daarmee het volledige gezag. Er was ook een pleegouder, die het kind van haar dochter opvoedt, haar kleinkind dus. Er waren twee crisispleegouders, die kinderen tijdelijk opvangen waarvoor vanwege een crisissituatie tijdelijk een gezin nodig is. En er was een pleegouder die elk weekend 3 pleegkinderen opvoedt.

Opvallend is, dat geen van de pleegkinderen uit Haarlemmermeer afkomstig is, maar uit Amsterdam en Zaanstad. De pleegouders vroegen zich dan ook af, of vanaf 2015 alleen Haarlemmermeerse kinderen in Haarlemmermeerse pleeggezinnen geplaatst konden worden. Zij wezen erop dat het juist heel belangrijk is, dat kinderen soms in een andere gemeente geplaatst worden. Zeker bij crisispleegzorg is dat het geval. Het risico is daarbij vaak reëel dat de ouders hun kind weer willen ophalen, soms kan dat zelfs gepaard gaan met dreiging. Ook was hun vraag of Spirit, waar zij heel tevreden over waren, wel hun pleegzorginstelling blijft. Wij konden hen geruststellen. Wij zijn ons zeer bewust dat er voor de goede matching en voor de veiligheid van pleeggezinnen en pleegkinderen een ruime schaal nodig is. En dat we de continuïteit van zorg van pleegkinderen heel hoog in het vaandel hebben. Daarom zullen wij de pleegzorg met Spirit gewoon continueren. Er verandert voor de pleegzorg in feite niet veel. Ook de pleegvergoedingen blijven gewoon landelijk en wettelijk geregeld.

Een andere vraag betrof de leeftijd: kan pleegzorg straks nog wel ingezet blijven na het 18<sup>e</sup> jaar, en geldt dit ook voor aanvullende hulp die nodig is, bijvoorbeeld psychiatrische hulp. En wie gaat daarover besluiten. Ook was er de vraag wie straks gaat bepalen of een pleegouder bepaalde kosten kan declareren, zoals bv als er een fiets nodig is. Momenteel doet Bureau Jeugdzorg dat. In de toekomst zou dat bijvoorbeeld het sociaal team kunnen zijn. Dit zijn allemaal hele reële en ook nuttige vragen, waarvoor we nog een aantal zaken gaan uitzoeken om een helder antwoord te kunnen geven. De pleegouders zijn beschikbaar om ook in de toekomst verder mee te denken en feedback te geven over de ontwikkelingen.

## **Bijlage 6: Artikel bijeenkomst met jongeren over de toekomst van de jeugdhulp**

### ***Jongeren adviseren over toekomst jeugdhulp***

Minder instanties die zich bemoeien met één persoon, betere communicatie tussen hulpverleners, echt luisteren naar de behoefte van een jongere en één plan. Het zijn de belangrijkste adviezen die negen jongeren gaven aan wethouder John Nederstigt op dinsdag 10 september in een zaal van Podium Duycker in Hoofddorp. De jongeren waren hiervoor benaderd om jeugdhulp in Haarlemmermeer in de toekomst zo goed mogelijk te kunnen organiseren.

De jongeren tussen de 15 en 23 jaar hebben ieder op andere wijze ervaring met jeugdhulp. Op een klagmuur en jubel- en wensmuur gaven zij aan waar zij echt iets aan hebben gehad en waar verbeteringen nodig zijn waar zij echt iets aan hebben gehad en welke tips en wensen zij hebben voor de toekomst van de jeugdhulp. Voorbeelden van uitspraken die door de jongeren op de klagmuur werden geplakt waren:

- 'Ik werd naar teveel mensen gestuurd om te praten. Daar ben ik alleen maar slechter van geworden. Ik kon niet meer over mijn gevoelens praten'
- 'Je merkt dat instellingen en hulpverleners te weinig contact hebben met elkaar'
- 'Er wordt vaak niet geluisterd naar mijn mening'.

### **Positieve geluiden en blik op de toekomst**

Gelukkig kwamen er tijdens de bijeenkomst ook positieve geluiden naar voren. Enkelen daarvan luiden:

- *'Meerwaarde heeft mij super geholpen met 'leren praten' over problemen!'*,
- *"Ik had een super-ervaring met Spirit nadat ik door ruzie van huis liep'*
- *'De medewerkers van RIBT/Spirit proberen zich goed in te leven in de situatie. Zij zijn vaak bereid om te helpen als je ergens hup bij nodig hebt.'*

Tot slot schreef een jongere: *'Een avond als deze geeft mij hoop'*.

## Bijlage 7: Lijst met geconsulteerde instellingen

De volgende instellingen zijn uitgenodigd voor de versnellingskamers, inwonersavonden en/of anderszins te reageren op het koersdocument.

Aangeschreven instellingen	Jeugdriagg
Adamas inloophuis	Jeugdspecialist politie
Agens	Kabouterhuis
Alexander Calder	Kwaliteit in opvoeden
Allerzorg	Landzijde
Altra	Leergeld
AM Groep	LeerWerkLoket Haarlemmermeer
Amstelring	Leger des Heils
A-REA artsen en arbeidsdeskundigen	Loket Vroeghulp
Axxicom	Long Island
Biosgroep	Lukin Consultancy B.V.
BJAA	MBO Wellantcollege
Brijder	MEE
Bureau Jeugdzorg	Meerwaarde
Buurtzorg Nederland	MKB Haarlemmermeer Schiphol
Cardea	Nieuw Unicum
Cordaan	Nieuwe Koers BV
De Pionier	NOVA college en Amsterdam Airport
De Waterlelie	OnderwijsAdvies
Dienst Ambulante Begeleiding	Ons Tweede Thuis
Flexicura	Pantar
Geboortecentrum Wonderwereld	Passend Onderwijs
Gezinsouder Rijsenhout	Paswerk
Gezondheidscentra Haarlemmermeer	PCSOH
GGD Kennemerland	Per Saldo
GGZ InGeest	Politie kennemerland
Halt Kennemerland	Praktijkschool de Linie
Hartekamp Groep	Prezens
Heliomare	Raad voor de Kinderbescherming Noord Holland
HEMA	RBO
Het Kabouterhuis	Regionaal Expertise Centrum Bovenamstel
Hospice Bardo	Regionaal Expertise Centrum Noord-Holland
Vz. Huisartsenvereniging Haarlemmermeer (dhr. Bas Berndsen)	RIBW/KAM
Huisarts mw. Jacobien vd Dussen	RK Stichting Zorgcentra Meerlanden (Meerstede en Meerwende)
Huisarts dhr. Martin vd Plas	RMC Amstellanden Meerlanden
Humanitas gastouderopvang	ROADS
HVO Querido	ROC NOVA college
Implacement projecten B.V.	ROCVA
Impuls Projecten	ROCvAmsterdam/Schipholcollege
InGeest	s Heerenloo
Sportservice NH	Samen Zorgverlening
Steunpunt Mantelzorg	Samenwerkingsverband VO

<p>Stichting Balans Kennemerland  Stichting Beroepsonderwijs &amp; Bedrijfsleven (SBB)  Stichting de Linde  Stichting Hefgroep  Stichting Thuiszorg Gehandicapten  Tinteltuin BV  TLDD B.V.  Topsupport Nederland  Triversum  Ttif company  T-zorg  USG Restart  UWV Werkbedrijf Hoofddorp  VCO Quercus  Veiligheidshuis Kennemerland  Vereniging Bedrijfstak Zorg  Verloskundigenpraktijk Haarlemmermeer  Versterhavet  VluchtelingenWerk  VNO-NCW west  VO/SVO Amstelland en de Meerlanden  Vrijwilligerscentrale  VRK  WMO raad (persoonlijke titel)  WSNS  WWB raad (persoonlijke titel)  Ymere  Zorg en Zekerheid  Zorgbalans  Zorgbelang Noord-Holland  Zorgcentrum Aelsmeer  Basisscholen  Kinderdagverblijven  Middelbare scholen  Kerken en kerkgenootschappen  Bibliotheken  Sportverenigingen  Ondernemersverenigingen</p>	<p>SEIN  Spaarne Ziekenhuis  Spirit  Sportservice Haarlemmermeer</p>
---	--