



Raadsvoorstel 2013.0079591

Onderwerp *Meer voor elkaar*, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer

Portefeuillehouder S. Bak, J.C.W. Nederstigt, A. Elzakalai
Steller Alexander van Mazijk en Tessa Kraemer
Collegevergadering 26 november 2013
Raadsvergadering

Wat willen we bereiken?

In april 2012 hebben wij met de gemeenteraad onze ambities voor het sociaal domein besproken. De raad heeft de doelstelling van het programma sociaal domein, onze visie op de toekomst van het sociaal domein en de door ons geschetste aanpak positief ontvangen. Wij kiezen voor een hervorming van het sociaal domein als geheel en wij bereiden ons in deze context voor op de decentralisatie van taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de nieuwe Jeugdwet en de invoering van de Participatiewet. Met deze nota leggen wij onze koers op weg naar een nieuwe sociale infrastructuur vast.

Context

De politieke besluitvorming in Den Haag verloopt uiterst grillig. Wij gaan uit van 1 januari 2015 als de invoeringsdatum van de nieuwe wetgeving. De planning is dus krap. Tegelijkertijd is er nog geen wetgeving vastgesteld door het parlement en duurt de onduidelijkheid voort over de precieze invulling van de decentralisaties wat betreft inhoud (welke taken precies), beleidsvrijheid, overgangsrecht en middelen (bezuinigingen). Voor sommige decentralisaties zijn er zelfs nog geen definitieve kabinetsvoorstellen.

Ondanks deze onzekerheden bepalen wij nu de koers, zodat wij, onze inwoners en onze partners weten welke richting we samen op gaan. Daarmee kunnen wij – in afwachting van Haagse besluitvorming – in de aanloop naar 2015 de benodigde stappen zetten om onze ambities te realiseren. In het koersdocument '*Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer*' schetsen wij hoe we samen met onze partners verder bouwen aan de toekomstbestendige sociale infrastructuur. Daarmee geven wij een vervolg aan de nota *Richting, proces en aanpak programma sociaal domein*¹ en het *Plan van aanpak programma sociaal domein*² (december 2012).

Het koersdocument is een product van de intensieve samenwerking binnen én buiten de gemeentelijke organisatie en is tot stand gekomen in een proces waarin een grote groep mensen heeft meegedacht en meegeschreven. Het is tevens het resultaat van anderhalf jaar voorbereiding in een woelige tijd. Van kabinetscrisis tot lenteakkoord, van een nieuw kabinet tot een Sociaal Akkoord en een Zorgakkoord. Van 8 oktober tot 10 november hebben we het koersdocument ter consultatie voorgelegd aan inwoners en professionals.

¹ 2012.0013203

² 2012.0073899

Wat gaan we daarvoor doen?

Samenvatting: de koers voor het sociaal domein

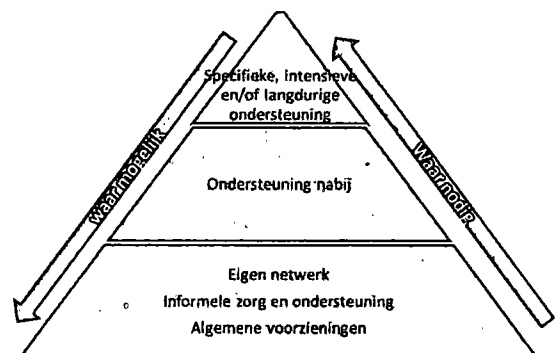
Het bijgevoegde koersdocument 'Meer voor elkaar – de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer' geeft richting aan de veranderingen in de sociale infrastructuur en de keuzes die we (gaan) maken. Het is ook ons referentiekader in het gesprek met inwoners en partners. Onze ambitie voor het sociaal domein is vormgegeven vanuit de overtuiging dat de meeste mensen actief en zelfstandig mee willen en kunnen doen in de samenleving. Effectieve hulp- en dienstverlening gaat daarom altijd in de eerste plaats uit van wat mensen zelf kunnen (organiseren), met hulp vanuit hun eigen sociale netwerk. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. Wie ondersteuning nodig heeft, moet die ook krijgen. En de ondersteuning moet altijd vanuit de individuele situatie van inwoners worden vormgegeven. Onze inwoners, hun leefwereld en de netwerken waar ze deel van uitmaken, staan centraal en vanuit die basis organiseren wij, ontschot, onze dienstverlening. Daarmee wordt de ondersteuning meer integraal, efficiënter en dichter bij huis aangeboden. Wij willen met deze werkwijze recht doen aan de diversiteit in de verschillende dorpen en kernen van Haarlemmermeer, zowel wat betreft de sociale structuur als de grootte.

Bij het ontwikkelen van de toekomstige sociale infrastructuur staan de eerder geformuleerde toetsstenen (eigen kracht, nabijheid, ruimte voor de professional en ontschotting) centraal. Aanvullend op deze toetsstenen gelden de volgende uitgangspunten:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer hebben. Wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude;
2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen om onnodige opschaling naar zwaardere zorg te voorkomen;
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en dorpen en we doen als gemeente lokaal wat kan. Voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren, werken we samen met onze buurgemeenten in de metropoolregio Amsterdam. Voor de nieuwe veiligheidstaken werken we samen met de gemeenten in de Veiligheidsregio Kennemerland.
4. we zoeken meteen de samenwerking met de zorgverzekeraar, die samen met ons medefinancier in het sociaal domein is. Samenwerking is noodzakelijk om de schotten in regelingen en financiering te overbruggen.

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

0. Eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen;
1. Ondersteuning nabij;
2. Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.



De inwoners van Haarlemmermeer en hun sociale netwerken vormen de basis van de toekomstige sociale infrastructuur. Zij hebben de regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Als inwoners er met behulp van

hun eigen netwerk zelf niet uitkomen, zorgen professionals nabij, zoals de huisarts, de school en de wijkagent, voor ondersteuning op maat.

Als er een bredere aanpak nodig is, bieden sociale teams in de wijk of in het dorp uitkomst. Indien nodig verlenen zij de toegang naar meer specialistische³ ondersteuning. Dat geldt ook voor de huisarts en een aantal andere professionals. Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. En altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale netwerken. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk maar neemt niet de rol van de professionals over.

Consultatieperiode

Wij vinden het van belang dat de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer breed gedragen wordt. Daarom hebben wij het koersdocument van 8 oktober tot en met 10 november 2013 ter consultatie voorgelegd aan inwoners, professionals, organisaties en formele participatieraden. Wij hebben drie avonden voor inwoners en vier bijeenkomsten voor professionals en instellingen georganiseerd. Ook konden zij via de website www.meervoorelkaar.net of de mail een reactie geven. De formele participatieraden (Wmo-raad, WWB-Cliëntenraad en dorps- en wijkraden) zijn in de gelegenheid gesteld om een reactie op de ontwerpkoers te geven. Tot slot zijn er bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen georganiseerd. Een uitgebreid verslag van de consultatie is vastgelegd in bijlage 2. Hieronder geven wij de belangrijkste opbrengsten weer.

Inwonersavonden

Er zijn drie inwonersavonden georganiseerd: in Badhoevedorp, Nieuw Vennep en Hoofddorp. In totaal hebben ruim tweehonderd inwoners aan de bijeenkomsten deelgenomen. Zij gaven in totaal ruim driehonderd adviezen aan de gemeente. Daarnaast zijn ook zorgen geuit. De thema's die het meest naar voren kwamen, zijn:

- (de ondersteuning) van mantelzorgers en vrijwilligers;
- de toekomst van het persoonsgebonden budget (pgb);
- het versterken van sociale netwerken en initiatieven in de wijk;
- ondersteuning van initiatieven op het gebied van wonen/alternatieve woonvormen;
- de invulling van de sociale teams;
- de uitvoering van de sociale dienstverlening van de gemeente (procedures, het keukentafelgesprek en digitalisering van de dienstverlening);
- professionele instellingen en hun onderlinge samenwerking;
- arbeidsparticipatie.

Wij stellen vast dat de aanwezigen de noodzaak, maar ook kansen zien om het in het sociaal domein beter te doen. En ook om het meer en voor elkaar te doen. De verslagen van de avonden zelf zijn als bijlage opgenomen in het consultatieverslag.

Bijeenkomsten met professionals

Ruim vijftig professionals van verschillende instellingen hebben aan de bijeenkomsten deelgenomen. De bijeenkomsten met professionals hadden de vorm van versnellingskamers, waarbij deelnemers achter een laptop anoniem hun input leveren en er vervolgens hierover een groepsdiscussie plaatsvindt. Deze werkwijze heeft in korte tijd veel

³ Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.

inzichten opgeleverd. Veelal kwamen dezelfde thema's naar voren als tijdens de bewonersavonden, deels ook andere thema's. De belangrijkste zijn:

- de drie niveaus van zorg en ondersteuning (0, 1 en 2) en bijbehorende definities;
- gebiedsgericht werken en sociale teams;
- (de ondersteuning van) mantelzorg en vrijwilligerswerk;
- de meest kwetsbare inwoners;
- (de ondersteuning van) initiatieven van inwoners;
- de regierol van de gemeente;
- ruimte voor de professional en schaarse middelen.

De deelnemers aan de versnellingskamers hebben hun steun uitgesproken voor de ingeslagen koers. Samen met hen (en anderen) werken we samen aan de vertaling naar de uitvoering.

Formele adviesraden

De formele adviesraden uit onze gemeente (Wmo-raad, WWB-cliëntenraad en de dorps- en wijkraden) zijn in de gelegenheid gesteld om hun reactie te geven op onze ontwerpkoers. Daartoe hebben zij onder embargo reeds op 1 oktober het ontwerp koersdocument ontvangen. De Wmo-raad heeft, in samenwerking met de WWB-cliëntenraad, op 7 november 2013 een schriftelijk advies uitgebracht over onze ontwerpkoers. De Wmo-raad toont zich kritisch en betrokken. Het advies en onze reactie daarop is bijgevoegd bij deze nota. Aanvullend stellen wij met tevredenheid vast dat de beide raden op 7 november 2013 een gezamenlijke bijeenkomst hebben gehad om de eerste stappen te zetten naar één participatieraad per 1 januari 2015.

De dorps- en wijkraden hebben de ontwerpkoers besproken tijdens hun halfjaarlijks overleg op 4 november. In het consultatieverslag wordt daarover meer vermeld.

Reacties via de website en e-mail

Via onze website www.meervoorelkaar.net zijn 28 reacties binnengekomen. De mails gingen over zeer uiteenlopende onderwerpen. Alle inwoners die een reactie via de website hebben gegeven, krijgen persoonlijk antwoord of hebben dit inmiddels al ontvangen. Een samenvatting van de belangrijkste aandachtspunten uit deze mails is opgenomen als bijlage in het consultatieverslag.

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. Een verslag van deze bijeenkomsten is als bijlage opgenomen in het consultatieverslag.

Gemeenteraad

Op donderdag 14 november heeft de gemeenteraad gedebatteerd over het ontwerp koersdocument. De raad heeft steun uitgesproken voor de ingeslagen koers. Wel heeft de raad een aantal vragen en zorgen geformuleerd, die aanleiding geven tot enkele aanscherpingen in het koersdocument (zie hieronder). Daarnaast heeft een aantal

raadsleden aangegeven aanvullende vragen en aandachtspunten te hebben ter uitvoering van de koers.

Wij hebben de raad aangeboden deze vragen en aandachtspunten te inventariseren. In december of januari organiseren wij daarom een informeel 'ronde tafel gesprek' voor raadsleden om verder te praten over de hervormingen in het sociaal domein. De raad wordt daar separaat verder over geïnformeerd.

Conclusie na de consultatie

Op basis van de consultatie stellen wij vast dat er draagvlak is voor de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer. Met de soms kritische en vaak inspirerende bijdragen hebben we het koersdocument op onderdelen verbeterd. Hieronder noemen we de belangrijkste aanpassingen in het koersdocument. Alle aanpassingen in het koersdocument zijn geel gearceerd.

Aandacht voor kwetsbare inwoners

Zowel inwoners, professionals als ook de Wmo-raad hebben aandacht gevraagd voor de positie van de meest kwetsbare inwoners in onze gemeente. Het gaat vaak om mensen die te maken hebben met tijdelijk of permanent regieverlies en die niet zelf de weg naar ondersteuning weten te vinden (of zoeken). Wij zijn van mening dat wij in het ontwerp-koersdocument deze groep onvoldoende hebben belicht. Wij hebben de teksten hierop aangescherpt.

Mantelzorgers en vrijwilligers

Uit de consultatie blijkt ook dat velen zich zorgen maken over het overvragen van de mantelzorgers en vrijwilligers in Haarlemmermeer. Wij zijn ons er van bewust dat de veranderingen in het sociaal domein een groot beroep doen op deze groepen. De druk zal in de komende jaren eerder toenemen dan afnemen. Wij blijven investeren in mantelzorgondersteuning en respijtzorg om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen. We gaan extra aandacht besteden aan de bekendheid van deze mogelijkheden voor ondersteuning. In het koersdocument hebben wij de teksten hierover aangevuld.

De sociale infrastructuur

De beschreven sociale infrastructuur met de drie niveaus van ondersteuning en alle professionals die daarbinnen en daartussen werken, roept een aantal vragen op. We hebben de teksten nog eens kritisch bezien en enkele aanpassingen gedaan. We stellen ook vast dat de meeste vraagstukken vooral over de uitvoering van de koers gaan.

Rechten en keuzevrijheid

De veranderingen in het sociaal domein betekenen een verdere verschuiving van (verzekerde) rechten van inwoners naar een zorgplicht door de gemeente. Deze kanteling roept vragen op over maatwerk versus rechten, mogelijkheid voor bezwaar en beroep, klachten, second opinion en de mate van keuzevrijheid. Zowel inwoners, de Wmo-raad als de gemeenteraad hebben nadrukkelijk aandacht gevraagd voor deze onderwerpen. Wij hebben op basis daarvan de teksten in hoofdstuk 3 van het koersdocument aangescherpt.

De koers voor het sociaal domein geeft richting aan onze werkzaamheden voor de komende maanden en jaren. Wij vinden het daarom van belang om het koersdocument op onderdelen aan te passen op basis van de consultatieperiode. In de tabel hieronder hebben we een

overzicht opgenomen van de belangrijkste onderwerpen en de paragrafen waar we teksten hebben aangescherpt. Deze teksten zijn ook zichtbaar in het koersdocument zelf.

Onderwerp	Aanpassing
Meer aandacht voor kwetsbare inwoners, cliëntondersteuning	1.3/3.4/4.1
Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers	2.4/4.2.3
Versterken van sociale netwerken, burgerinitiatieven stimuleren	2.4/4.2.3
Keuzevrijheid, rechten, klachten en second opinion, PGB	3.4
Niveaus van ondersteuning/specialistische hulp/doorverwijzingen	2.1/2.4
Laagdrempeligheid en samenstelling sociale teams	2.5
Bezuinigingen/financiële scenario's	4.1/4.2.6
Rol van en gevolgen voor gemeente	2.3/2.7/2.8/4.1
Aandacht voor randdorpen/randgemeenten	2.1
Betrokkenheid van inwoners/professionals bij ontwikkelingen	4.2.5
Vervolg na koersdocument	1.3/4.2/4.2.2
Evaluatie en monitoring van de koers	4.4

Tabel: de belangrijkste onderwerpen die geleid hebben tot tekstuele aanpassingen

Belangrijker is dat we in de uitvoering van de koers een vertaling maken van de adviezen, zorgen en kansen die inwoners en professionals geformuleerd hebben. Het consultatieverslag en het definitieve koersdocument helpen ons daarbij. Op basis van het koersdocument werken we in de komende anderhalf jaar programmatisch met onze partners toe naar de uitvoering per 1 januari 2015 en de jaren daarna. De opgave is dusdanig complex, dat een rechtlijnig uitvoeringsproces onmogelijk is. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een transformatie: een verandering in houding en gedrag. Deze transformatie is een dynamisch proces dat ook na 2015 nog jaren zal voortduren.

Gevolgen voor de ambtelijke organisatie

De hervormingen in het sociaal domein hebben ook voor de gemeentelijke organisatie gevolgen. Bestuurlijk worden we verantwoordelijk voor nieuwe, complexe taken. Dat vraagt om het opbouwen van kennis en expertise in de organisatie, ook als we nieuwe taken niet zelf uitvoeren. Het gaat om inhoudelijke kennis over doelgroepen, hulp- en dienstverlening en werkwijzen. Tegelijkertijd gaan we werken met gebiedsgerichte teams in de wijken en dorpen. Ook gaan we professionals die nabij onze inwoners zijn, meer mogelijkheden geven om zelf de nodige hulp en diensten in te zetten. Dat heeft gevolgen voor de gemeentelijke organisatie, zowel voor de nieuwe als de bestaande uitvoerende taken.

Op het gebied van inkoop en sturing krijgt de gemeentelijke organisatie te maken met een grote taakverzwaring, zowel qua complexiteit als benodigde capaciteit. Tot slot hebben we als gemeente de opdracht om zelf mee te transformeren in denken en doen, door schotten en overbodige regels weg te nemen. In het komende maanden worden de gevolgen in kaart gebracht en wordt de ambtelijke organisatie verder voorbereid op de nieuwe taken.

Wat mag het kosten?

In de inleiding hebben wij aangegeven dat er nog onduidelijkheid bestaat over de precieze invulling van de decentralisaties wat betreft inhoud, beleidsvrijheid, overgangsrecht en middelen. Het koersdocument geeft richting en bepaalt de uitvoeringsagenda voor ons en onze partners. Het is op dit moment echter nog niet mogelijk om de financiële consequenties

vanaf 2015 inzichtelijk te maken. Diverse onderzoeken en maatschappelijke kosten-batenanalyses wijzen erop dat de noodzakelijke besparingen voor een groot deel te realiseren zijn bij een fundamentele herziening van het stelsel in het sociaal domein. Wij laten in de komende maanden zelf een maatschappelijke kosten-batenanalyse uitvoeren op basis van de ingeslagen koers.

Het koersdocument wordt vertaald naar uitvoering. Op basis van de uitvoeringsagenda wegen wij de benodigde middelen voor het programma sociaal domein in 2014 opnieuw af. Naast de kosten van de proeftuinen, gaat het om de personele inzet en expertise om de gemeentelijke organisatie op specifieke onderdelen voor te bereiden en om samenwerkingsafspraken te maken met onze (nieuwe) partners.

Vooruitlopend op de Voorjaarsrapportage 2014 zetten wij de door de raad bij de programmabegroting 2014-2017 apart beschikbaar gestelde middelen in (Overzicht Algemene Dekkingsmiddelen, product 923). Bij de Voorjaarsrapportage 2014 komen wij met een volledige onderbouwing van benodigde middelen voor het programma sociaal domein voor de periode 2014 en verder.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De raad is verantwoordelijk voor het stellen van de kaders. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

De decentralisaties gaan gepaard met de nodige onzekerheden in planning, inhoud en financiën. Er komt gedurende het proces steeds nieuwe informatie beschikbaar over bijvoorbeeld lokale effecten en financieringsstromen. Wij anticiperen en sturen voortdurend bij op dit soort onzekerheden in een permanent proces van optimalisatie.

Wij rapporteren in de reguliere bestuurlijke Planning- en Controlcyclus. Daarnaast informeren wij de raad ieder kwartaal schriftelijk over de laatste stand van zaken en organiseren wij eens per kwartaal een informatieve raadsbijeenkomst.

In december of januari organiseren wij een informeel 'ronde tafel gesprek' voor raadsleden om verder te praten over de hervormingen in het sociaal domein.

Communicatie en consultatie

Het sociaal domein is in beweging. Jong of oud, rijk of arm, gezond of hulpbehoevend, voor alle inwoners in Nederland gaat er wat veranderen. Uitgaan van wederkerigheid, eigen kracht en het gezamenlijk oplossingen zoeken verandert de relatie tussen overheid en inwoners. Er wordt meer van mensen zelf verwacht en gevraagd. Dat vraagt dat we in de komende periode onze inwoners goed informeren en voorbereiden op de veranderingen die er aan komen. Maar we willen in de nieuwe sociale infrastructuur ook echt anders werken.

Op dinsdag 3 december is er een persgesprek ter afronding van de consultatie, waarin het college verslag doet van de consultatie en het definitieve raadsvoorstel voor de koers sociaal domein presenteert. Met de afronding van de officiële consultatie houdt onze communicatie vanzelfsprekend niet op. In de komende maanden gaan we de communicatie verder verbreden, vooral naar de inwoners die zich nu (nog) niet bewust zijn van de veranderingen die in het sociaal domein gaan plaatsvinden in de komende jaren.

De speciale website www.meervoorelkaar.net blijft online en wordt gebruikt om onze inwoners te informeren en voorbeelden van 'meer voor elkaar' uit onze wijken en kernen te presenteren. Ook kunnen mensen zich abonneren voor een nieuwsbrief. Met de instellingen

Onderwerp Koersdocument '*Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer*'

Volgvel 8

en professionals werken we zoveel mogelijk in werkprogramma's samen, gericht op uitvoering van de ambities uit de koers. Ook zijn zij uitgenodigd om partner te worden van 'Meer voor elkaar'. Wij informeren de instellingen en professionals daar in de komende weken over. In het koersdocument is in hoofdstuk 4 meer opgenomen over de communicatie in het programma sociaal domein.

Besluit

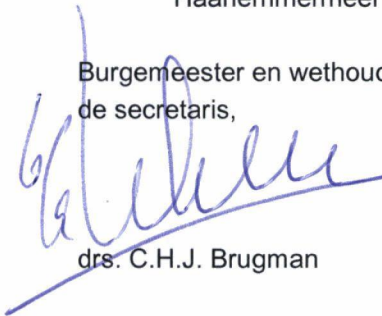
Op grond van het voorgaande hebben wij besloten:

1. de reactie op het advies van de Wmo-raad vast te stellen
2. het verslag van de consultatie vast te stellen

En besluit het college de raad voor te stellen om:

1. het koersdocument '*Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer*' vast te stellen.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,



drs. C.H.J. Brugman

de burgemeester,



drs. Th.L.N. Weterings
bla

Bijlage(n)

- 1: Koersdocument '*Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer*' met zichtbare wijzigingen
- 2: Koersdocument '*Meer voor elkaar, de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer*', definitieve opmaak.
- 3: Consultatieverslag
- 4: Advies Wmo-raad en reactie B&W



Meer voor elkaar
Programma Sociaal Domein Gemeente Haarlemmermeer
DEFINITIEF | NOVEMBER 2013



De koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

	Voorwoord	3
1	De Koers in Haarlemmermeer	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Wat gaat er veranderen?	6
1.3	De koers: Meer voor elkaar	11
2	De nieuwe sociale infrastructuur	15
2.1	De kern van de nieuwe sociale infrastructuur	15
2.2	Voortbouwen op wat er is	15
2.3	Professionals bij de vindplaatsen	16
2.4	Drie niveaus van ondersteuning	19
2.5	Gebiedsgerichte aanpak met inzet van sociale teams	21
2.6	Veiligheid in het sociaal domein	25
2.7	Rol van de gemeente	26
2.8	Cultuuromslag	26
3	Sturing, bekostiging en organisatie	29
3.1	Sturingsprincipes	29
3.2	Eerste keuzes voor bekostiging	30
3.3	Kwaliteit in het sociaal domein	33
3.4	Positie van de inwoner	34
3.5	Informatievoorziening als basis	36
4	Onderweg naar een vernieuwd sociaal domein	38
4.1	Gevolgen van de hervormingen	38
4.2	Wat staat ons te doen?	40
4.3	De belangrijkste risico's	49
4.4	Monitoring tijdens overgang	50
	Samenvatting	52
	Lijst van gebruikte afkortingen	54



Voorwoord

De komende jaren krijgt de gemeente er een aantal grote taken bij in het sociaal domein: de volledige jeugdhulp, de persoonlijke begeleiding en dagbesteding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de ondersteuning en begeleiding bij het vinden van werk (Participatiewet). Met deze decentralisatie van taken worden wij verantwoordelijk voor vrijwel de gehele maatschappelijke ondersteuning van onze inwoners; jong en oud. Het raakt alle leefgebieden: zorg, welzijn, opvoeding, onderwijs, werk en inkomen en veiligheid. Gemeenten krijgen de opgave om met minder middelen de maatschappelijke ondersteuning toch slimmer en beter te organiseren.

Om de hervormingen in het sociaal domein tot een succes te maken zoeken wij samen met onze inwoners, partners en buurgemeenten naar innovatieve methoden en nieuwe verbindingen. Het veld is flink in beweging: van kleinschalige initiatieven opgezet door actieve inwoners tot grote projecten waarin uitvoeringsorganisaties de handen ineen slaan. Op de tussenpagina's van dit koersdocument maken we steeds de verbinding met de praktijk van Haarlemmermeer.

Dit koersdocument is een product van een intensieve samenwerking binnen én buiten de gemeentelijke organisatie en is tot stand gekomen in een proces waarin een grote groep mensen heeft meegedacht en meegeschreven. Het is tevens het resultaat van anderhalf jaar voorbereiding in een woelige tijd. Van kabinetscrisis tot lenteakkoord, van een nieuw kabinet tot een Sociaal Akkoord en een Zorgakkoord. De wetgeving is nog niet gereed, de informatievoorziening vanuit het Rijk is schaars en de discussies over de (invulling van) de decentralisaties vinden nog volop plaats. Toch schetsen wij in dit document hoe wij samen met onze partners verder bouwen aan een nieuwe sociale infrastructuur. Daarmee geven wij

een vervolg aan de nota Richting, proces en aanpak (maart 2012) en het Plan van aanpak (december 2012). Op basis van het koersdocument werken we in de komende anderhalf jaar programmatisch met onze partners toe naar de uitvoering per 1 januari 2015 en de jaren daarna.

Wij vinden het van belang dat de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer breed gedragen wordt. Wij hebben het koersdocument daarom besproken met cliënten, professionals en instellingen en met inwoners van Haarlemmermeer. Vier versnellingskamers en drie inwonersavonden in oktober en november en een debat met de gemeenteraad hebben een schat aan reacties opgeleverd. Met deze vaak inspirerende bijdragen hebben we het koersdocument verbeterd. Belangrijker is dat zij verdere richting geven aan de uitvoering van de plannen in de praktijk. Wij zijn er trots op dat we een koers hebben bepaald die op groot draagvlak kan rekenen onder onze partners en inwoners. Zorgen zijn er ook. En nog vele vragen. Samen gaan we in de komende maanden aan de slag met de verdere uitwerking van de koers. Een goed voorbeeld van *Meer voor elkaar!*

Hoofddorp, november 2013

TERUG NAAR
DE INHOUD



3



Jongeren leren hun ambities te realiseren

Bron:
Informeer 3 juli 2013

‘Het gaat erom dat ze iets willen bereiken’

Vijftien jongeren van het Nova-college, jongens én meisjes, doen tien weken mee aan de ‘Ajax Campus’ in de wijk Pax, een initiatief van voetbalclub Ajax. Trainer Bart Logchies (*links*): “We gebruiken Ajax als metafoor. De jongeren hoeven niet te kunnen voetballen. Het gaat erom dat ze iets willen bereiken.” De wil om te winnen helpt jongeren hun ambities te realiseren. Tijdens de weken worden de jongeren zowel fysiek als mentaal gestimuleerd om beweging in hun leven te krijgen. Ambitie is de basis om een doel te willen bereiken. Het project is een samenwerking van MeerWaarde, Ymere, Ajax Campus en de gemeente.

TERUG NAAR
DE INHOUD



1 De koers in Haarlemmermeer

1.1 Inleiding

In de afgelopen decennia zijn veel rapporten en onderzoeken over de rol van de gemeente als 'meest nabije overheid' verschenen. Rijk en gemeenten zijn het met elkaar eens dat overheidstaken bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de inwoners moeten worden uitgevoerd. Gemeenten zijn beter in staat om een integraal, samenhangend beleid te voeren, zodat de dienstverlening aan de inwoners kwalitatief beter wordt. Vanaf 2015 krijgt die rol echt vorm met de decentralisatie van een aantal grote taken vanuit het rijk naar gemeenten: de Participatiewet (één regeling voor de onderkant van de arbeidsmarkt), de begeleiding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de jeugdhulp inclusief jeugdbescherming (JB).

De ontwikkelingen komen niet helemaal onverwachts. De bestaande systemen dreigen vast te lopen en zijn door de jaren heen onbetaalbaar geworden. Door verkokering en fragmentatie in het huidige stelsel worden onze inwoners geconfronteerd met meerdere regelingen, loketten en hulpverleners. Daarnaast bevat de manier van sturen en bekostigen perverse prikkels waardoor inwoners, aanbieders en gemeenten¹ belang hebben bij een opwaartse druk op de ondersteuningsvraag. De tendens van medicalisering en verregaande specialisering gaat ten koste van het zelf oplossend vermogen van mensen en werkt de kosten onnodig in de hand. Kortom: het moet anders en het kan goedkoper.

¹ Voor gemeenten is het aantrekkelijk om ondersteuningsvragen door te geleiden naar gespecialiseerde trajecten, omdat de rekening nu elders wordt betaald.

² Bij de vormgeving van de transities en de transformatie maken we ook gebruik van de toekomstverkenningen en scenario's die Haarlemmermeer in 2013 onder leiding van prof. dr. Roel in 't Veld uitvoert.

'Je merkt dat instellingen en hulpverleners te weinig contact hebben met elkaar.'

Jongen uit Haarlemmermeer met ervaring met jeugdzorg

Natuurlijk wordt er in Haarlemmermeer al hard gewerkt aan het verbeteren van de maatschappelijke ondersteuning van onze inwoners. De toekomstige sociale infrastructuur krijgt echter nu richting en vorm vanuit een breed gedeelde en gedragen visie. Wij willen en moeten de maatschappelijke ondersteuning effectiever en efficiënter organiseren. Dat kan ook. Door anders te gaan werken: uitgaan van wat mensen kunnen, van de kracht van sociale netwerken, meer integraal werken, beter gebruik maken van nabije voorzieningen, ruimte geven aan professionals en meer sturen op resultaat. Deze opgave is dusdanig complex dat een rechtlijnig uitvoeringsproces onmogelijk is. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een transformatie; een verandering in houding en gedrag.² Deze transformatie is een dynamisch proces dat na 2015 nog jaren zal voortduren.

Ook het wetgevingstraject (de daadwerkelijke decentralisatie van taken) blijkt bepaald niet eenduidig. De politieke besluitvorming in Den Haag verloopt uiterst grillig. Op dit moment gaan Rijk en gemeenten uit van 1 januari 2015 als de invoeringsdatum van de nieuwe wetgeving. De planning is dus krap. Tegelijkertijd is er nog geen wetgeving vastgesteld door de Tweede Kamer en duurt de onduidelijkheid voort over de precieze invulling van de decentralisaties

TERUG NAAR DE INHOUD



5

wat betreft inhoud (welke taken precies), beleidsvrijheid, overgangsrecht en middelen (bezuinigingen). Ondanks deze onzekerheden bepaalt Haarlemmermeer nu de koers, zodat wij, onze partners en onze inwoners weten welke richting we samen op gaan. Zodat wij - in afwachting van Haagse besluitvorming - onze ambities voor een beter sociaal domein kunnen realiseren en in vervolg op dit koersdocument in de aanloop naar 2015 en daarna de benodigde stappen daartoe kunnen zetten.

Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk schetsen wij de opgave waar wij voor staan en zetten we de Haarlemmermeerse koers voor de komende jaren uit. In hoofdstuk 2 beschrijven we vervolgens de hoofdlijnen van de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer en de keuzes die wij hierin hebben gemaakt. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de organisatorische en bekostigingsaspecten van deze nieuwe sociale infrastructuur aan bod. In hoofdstuk 4 gaan we tot slot in op het proces: welke stappen nemen we om te komen tot de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer? In het hele stuk maken we ook de koppeling met de Haarlemmermeerse praktijk.

1.2 Wat gaat er veranderen?

De extra taken die vanuit het rijk naar ons toekomen, worden beschreven in drie grote wetten. De keuzes die gemeenten kunnen maken bij het inrichten van het nieuwe lokale stelsel worden bepaald door deze wettelijke kaders. Maar ook door de financiële kaders. **Wat die precies zijn, is nog niet helder.** We gaan er van uit dat het Rijk ons met vijftientwintig tot dertig procent kort op de budgetten die nu beschikbaar zijn.³ Dat is een grote opgave. Omdat er nog geen vastgestelde wetgeving is, kunnen we bij het vormgeven van de nieuwe sociale infrastructuur alleen uitgaan van concept wetteksten en uitgangspunten

³ Wij gaan er grofweg van uit dat we zo'n vijftig miljoen euro beschikbaar krijgen voor de nieuwe taken, terwijl deze op dit moment zo'n zeventig miljoen euro kosten.

uit ministeriële beleidsbrieven. Ondanks deze onzekerheid gaan wij door met de voorbereidingen. De periode tot de ingangsdatum is immers kort.

Van AWBZ naar Wmo

Vanaf 1 januari 2015 maakt de extramurale ondersteuning geen deel meer uit van de AWBZ. In plaats daarvan wordt een deel van deze AWBZ-taken (o.a. thuisverpleging en persoonlijke verzorging) bij zorgverzekeraars belegd en komen er andere taken onder de verantwoordelijkheid van gemeenten te vallen, binnen de nieuwe Wmo en Jeugdhulp. Daarbij gaat het om de ondersteuning van mensen die voorheen gebruik maakten van AWBZ-regelingen zoals individuele begeleiding, groepsbegeleiding (ook wel dagbesteding genoemd), kortdurend verblijf en vervoer.

Daarnaast wil het kabinet dat mensen langer thuis blijven wonen in plaats van in een instelling (intramuraal) en dat zij in hun eigen omgeving zorg ontvangen. Naar verwachting halveert in de komende jaren het aantal cliënten met een intramurale indicatie. Dit kan grote gevolgen hebben voor de ondersteuningsvraag van onze inwoners:

1. zij doen een groter beroep op hun sociale netwerk.
2. zij doen een groter beroep op welzijnsvoorzieningen en diverse Wmo-voorzieningen, zoals woningaanpassingen en hulp bij het huishouden.
3. zij doen een groter beroep op extramurale zorg, zoals individuele begeleiding, dagbesteding en persoonlijke verzorging (deze laatste komt onder verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar).

Door deze ontwikkelingen krijgen zorginstellingen naar verwachting te maken met leegstand. Daarnaast zijn er op dit moment niet voldoende geschikte (aangepaste) woningen voor de mensen die eerder intramurale indicaties kregen.

Gemeenten worden ook verantwoordelijk voor het aanbod aan groepsbegeleiding en individuele ondersteuning. Naar

TERUG NAAR
DE INHOUD



verwachting wordt daar fors op bezuinigd. Dat vraagt van gemeenten dat zij zich intensiever bezig houden met de coördinatie van vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning. Samenwerking met andere instanties die ondersteuning bieden, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen is daarbij essentieel.

In de nieuwe Wmo zijn de doelstellingen breder geformuleerd dan voorheen:

1. het bevorderen van sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligerswerk en de veiligheid en leefbaarheid, het voorkomen van huiselijk geweld;
2. het ondersteunen van zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen in de eigen woonomgeving;
3. het bieden van opvang.

In de tabel hieronder staan de aantallen cliënten die nu een beroep doen op extramurale AWBZ voorzieningen. Sommige mensen ontvangen zowel begeleiding als persoonlijke verzorging. Het aantal unieke cliënten wordt geschat op ongeveer 2500. Door de boven genoemde extramuralisering doen vanaf 2015 meer mensen een beroep op de Wmo. Wij gaan uit van een stijging van het aantal cliënten van zevenhonderd in 2015 en tweehonderd vanaf 2016.

Onderdeel	Aantal cliënten
Begeleiding in groepsverband	668
Begeleiding individueel	802
Behandeling in groepsverband	22
Persoonlijke verzorging	1805
Kortdurend verblijf	72

Tabel 1:
Aantal volwassen cliënten dat een beroep doet op extramurale AWBZ functies, peildatum 2011 (zorg in natura) en 2012 (persoonsgebonden budget).⁴ De persoonlijke verzorging wordt een verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars. Wij moeten met hen goede afspraken maken.

⁴ Bron: de zorgverzekeraars (Vektis).

Nieuwe Jeugdwet

Per 1 januari 2015 wordt de gemeente verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdhulp, preventie, jeugdbescherming (JB) en jeugdreclassering (JR). Taken die voorheen onder de verantwoordelijkheid van verschillende opdrachtgevers vielen: van het Rijk, provincies of stadsregio's, gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars. Alleen de verblijfszorg voor jeugdigen met een verstandelijke beperking, die levenslang op zorg blijven aangewezen, blijft in de AWBZ.

Met deze stelselwijziging streeft het kabinet naar een grotere inzet op preventie, tijdige ondersteuning, integrale hulp, coördinatie van ondersteuning en het versterken van eigen kracht van jeugdigen en hun ouders. Door gemeenten verantwoordelijk te maken voor alle taken op het gebied van jeugdhulp, krijgen zij de mogelijkheid om een samenhangend stelsel te realiseren. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. preventie en vroege signalering van opgroei-, opvoedings- en psychische problemen en stoornissen.
2. demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, buurten, scholen en voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen.
3. het bevorderen van de opvoedvaardigheden van de ouders en de sociale omgeving, zodat de ouders zoveel mogelijk in staat worden gesteld om zelf de verantwoordelijkheid voor de opvoeding te dragen.
4. het inschakelen, herstellen en versterken van het eigen probleemoplossend vermogen van de jeugdige, zijn ouders en zijn sociale omgeving (eigen kracht).
5. het bevorderen van de veiligheid van de jeugdige in de opvoedsituatie waarin hij opgroeit.
6. integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'.

TERUG NAAR
DE INHOUD



Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

Gemeenten hebben de taak om kinderen, zowel fysiek als geestelijk, veiligheid te bieden wanneer ouders dat niet (volgende) doen. Dit gebeurt binnen verschillende schakels in de keten, te beginnen bij preventie. Met de nieuwe Jeugdwet wordt de gemeente ook verantwoordelijk opdrachtgever voor taken op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering, ook wel de gedwongen jeugdhulp genoemd. Deze taken mogen alleen na een besluit door de kinderrechter worden ingezet en worden alleen uitgevoerd door instellingen die daartoe specifiek gecertificeerd zijn. Het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling komt onder verantwoordelijkheid van de gemeente.

Passend onderwijs: zorgplicht voor alle scholen

Met de invoering van de wet Passend Onderwijs krijgen alle scholen een zorgplicht. Dit houdt in dat het schoolbestuur van de school waar de ouders het kind aanmelden, de verantwoordelijkheid heeft om het kind binnen het samen-

werkingsverband een passende onderwijsplek te geven. Ouders hoeven niet langer met hun kind langs meerdere instanties en scholen te gaan om speciale onderwijszorg te regelen. Geen kind mag tussen wal en schip vallen.

'We steken soms onze nek uit door een melding te doen bij het AMK, maar er gebeurt daarna niks of hulpverleners werken langs elkaar heen. Heel droevig. Zorg vooral dat iemand de regie heeft over het dossier van het gezin en hulpverleners aan de slag gaan.'

Bert Verkade, directeur Oranje Nassauschool, Badhoevedorp

Voor de verschillende onderdelen die onder de verantwoordelijkheden van de nieuwe Jeugdwet gaan vallen, gaat het in Haarlemmermeer om 3815 cliënten; zie voor een specificatie de tabel hieronder:

TERUG NAAR DE INHOUD



8

Tabel 2:

Aantal inwoners in Haarlemmermeer dat in 2011 een beroep deed op hulp die straks onder de nieuwe Jeugdwet valt.⁵

Onderdeel	Totaal cliënten / indicaties	Ambulant	Residentiële	PGB***
Jeugd en opvoedhulp (J&O)	450	315	135*	-
Jeugdbescherming/-reclassering **	340	-	-	-
Jeugdzorg Plus	7	-	7	-
Jeugd-GGZ (geestelijke gezondheidszorg)	3177	3128	49	
Jeugd-LVB (Licht verstandelijk beperkten)	1.000	257	11	732

Toelichting:

- * Residentiële jeugd & opvoedhulp is inclusief pleegzorg en dagbehandeling.
- ** bij JB/JR gaat het om de inzet van een (gezinsvoogd) of jeugdreclasserder. Voor deze cliënten wordt veelal daarnaast ambulante en residentiële jeugd en opvoedhulp ingezet. (zie cijfers J&O).
- *** PGB wordt als aparte categorie benoemd, omdat dit een groot deel van de cliënten (en van het budget) bestrijkt.

De tabel is indicatief voor wat betreft aantallen cliënten. Uit deze tabel is niet het totale aantal unieke cliënten te herleiden. Uit onderzoek blijkt dat er een overlap is tussen J GGZ, J LVB en J&O.

⁵ Bron: J&O en JB/JR (2011): Meicirculaire. Jeugdzorg Plus, Jeugd GGZ, Jeugd LVB/VB: zorgverzekeraars (Vektis) (2011 en 2012). Cijfers worden aangevuld met behandeling individueel, verpleging en prestatiecode 1 verstandelijk beperkten.



Voorzitter dorpsraad: 'Wat kunnen we zelf doen?'

Lieneke Huiberts, ontwikkelingssociologe, is bestuurslid van de dorpsraad en leidt de open dorpspleinbijeenkomsten. Foto: Jur Engelchor.

Sjaak Pappe, voorzitter van de dorpsraad Burgerveen: "Sinds vorig jaar organiseren we open dorpspleinbijeenkomsten, gebaseerd op een eeuwenoude tactiek uit Afrika. Het idee is: je roept alle bewoners op om te discussiëren over wat er speelt in het dorp. Iedereen draagt zijn of haar deskundigheid aan en heeft invloed op het resultaat." Tijdens de eerste bijeenkomst kwamen allerlei thema's en problemen op tafel.

Pappe: "Het is dan makkelijk om te roepen wat er anders moet en de overheid de schuld te geven. Bij deze vorm van participeren is de centrale vraag juist: wat kunnen wij zélf doen? Dat geeft veel meer energie."

TERUG NAAR
DE INHOUD



De Participatiewet

Het kabinet wil dat alle mensen als volwaardige burgers mee kunnen doen aan onze samenleving. Bij voorkeur via een reguliere baan, maar als dat (nog) een brug te ver is, door op een andere manier te participeren in de samenleving. De Participatiewet wordt het wettelijk kader waarbinnen gemeenten het lokale beleid kunnen maken en uitvoeren. In deze wet worden alle bestaande regelingen voor mensen die zijn aangewezen op ondersteuning, samengevoegd. Daarmee wordt de gemeente, naast de uitvoering van de Wet werk en bijstand (WWB), vanaf 2015 verantwoordelijk voor mensen met een arbeidsbeperking (Wsw of Wajong, zie onder). Het instrument loonkostensubsidie wordt geïntroduceerd om werkgevers te stimuleren mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen.

'Ga vooral zelf bij een bedrijf naar binnen waar je graag wilt werken. Hier ben ik, wat kan ik voor u doen? Ondernemers stellen dit over het algemeen zeer op prijs.'

Andries Stokvis, ondernemersvereniging OVGZ

Sociale werkvoorziening en Wajong

Vanaf 2015 is instroom in de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) niet meer mogelijk. De rechten van personen die op dat moment onder de Wsw vallen, blijven gehandhaafd en gemeenten kunnen zelf beschut werk organiseren voor de nieuwe instroom. Het gaat dan om personen die door verstandelijke en/of psychische beperking een zodanige mate van ondersteuning nodig hebben dat zij geen reguliere baan kunnen hebben. Mensen die op dit moment gebruik van de Wajong (Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten) maken, worden herkeurd. De Wajong blijft alleen bestaan voor personen zonder arbeidspotentieel.

Personen met een (gedeeltelijk) arbeidspotentieel die nog niet aan het werk zijn, komen onder de WWB te vallen.

Sociaal akkoord

Parallel aan het wetsontwerptraject Participatiewet is het Sociaal Akkoord gesloten. Inmiddels zijn enkele onderdelen van dit Sociaal Akkoord ingebed in het wetsontwerp. Gemeenten krijgen de taak om 35 werkbedrijven binnen de bestaande arbeidsmarktregio's vorm te geven. Dit doen zij in nauwe samenwerking met het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) en de sociale partners. Deze werkbedrijven, die als samenwerkingsorganisaties moeten gaan functioneren, vormen de schakel tussen de werkgever en de mensen met een arbeidsbeperking die aan de slag worden geholpen. De dienstverlening - indicatiestelling, matching en verzorging van begeleiding op de werkvloer - gaat verlopen via deze werkbedrijven.

Een ander resultaat uit het Sociaal Akkoord is dat werkgevers zich (oplopend tot 2026) garant stellen voor 100.000 extra banen voor de groep arbeidsgehandicapten. De overheid doet hetzelfde voor 2500 banen per jaar, oplopend tot 25.000 in 2024. Mochten deze aantallen niet gerealiseerd worden, dan treedt in 2017, na overleg met sociale partners en gemeenten, alsnog een wettelijke quotumregeling in werking. Het kabinet bereidt deze quotumregeling uit voorzorg alvast voor.

Tabel 3:
aantal inwoners dat een beroep doet op de diverse regelingen (peildatum juli 2013).⁸

Onderdeel	Aantal cliënten
WWB	1472
IOAW ⁶ / IOAZ ⁷	62
Wajong - gedeeltelijk arbeidsongeschikt	1063
Wsw (incl. wachtlijst)	357
Niet werkende werkzoekenden	3.928
Totaal participatiewet	6882

⁶ Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

⁷ Inkomensvoorziening ouderen en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

⁸ Bron: GWS4all systeem van gemeente Haarlemmermeer.

‘Het UWV heeft actie ondernomen nadat ik aantoonde dat ik vrijwilligerswerk ging doen. Nu heb ik een proeftijd-baan op Schiphol’

Jongen uit Haarlemmermeer (22)

1.3 De koers: Meer voor elkaar

Onze koers geeft richting aan de veranderingen in de sociale infrastructuur en de keuzes die we maken. Het is ook ons referentiekader in het gesprek met inwoners en partners. Onze ambitie voor het sociaal domein is vormgegeven vanuit de overtuiging dat de meeste mensen actief en zelfstandig mee willen en kunnen doen in de samenleving. Effectieve hulp- en dienstverlening gaat daarom altijd in de eerste plaats uit van wat mensen zelf kunnen (organiseren), met hulp vanuit hun eigen sociale netwerk. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. We mogen niet uit het oog verliezen dat er uiterst kwetsbare mensen in onze samenleving zijn. Vaak zijn het mensen die te maken hebben met regieverlies, die niet zelf de hulpvraag (kunnen) stellen of permanente ondersteuning nodig hebben. Wie ondersteuning nodig heeft, moet die ook krijgen. En de ondersteuning moet altijd vanuit de individuele situatie van inwoners worden vormgegeven. Onze inwoners, hun leefwereld en de netwerken waar ze deel van uitmaken, staan centraal en vanuit die basis organiseren wij, ontschot, onze dienstverlening. Daarmee wordt de ondersteuning meer integraal, efficiënter en dichter bij huis aangeboden. We willen met deze werkwijze recht doen aan de diversiteit in de verschillende dorpen en kernen van Haarlemmermeer.

Uit onderzoek blijkt dat mensen vooral op zoek zijn naar bestaanszekerheid⁹. Die zekerheid komt soms door diverse omstandigheden en problemen in gevaar. Voor de één komt bestaanszekerheid tot uitdrukking in financiële degelijkheid, voor

de ander is dat het behoud van een baan, vrijwilligerswerk of een veilige woning. Pas wanneer mensen hun bestaanszekerheid veilig hebben gesteld, kunnen zij weer met eigen initiatief en verantwoordelijkheid hun leven oppakken.

VAN	NAAR
standaardoplossingen en aanbodgericht	maatwerk en vraaggericht
indiceren	arrangeren
recht op een voorziening	eigen kracht en regie
aanpak per leefgebied	integrale aanpak
individuele cliënten	huishoudens
controle en verantwoording	vertrouwen in en ruimte
controle	vertrouwen
praten over inwoners	praten met inwoners
afhankelijkheid	zelfredzaamheid
regelingen centraal	inwoners centraal

Juist daarom kiezen wij voor een integrale aanpak, over de domeinen heen, waarbij zorg en welzijn nadrukkelijk wordt verbonden met werk en inkomen. Onze ambitie hebben wij in enkele sleutelbegrippen samengevat:

Toetsstenen

Onderstaande toetsstenen zijn een nadere uitwerking van onze ambities. Bij alle activiteiten die we in het sociaal domein ondernemen, vragen wij ons af of ze direct of indirect bijdragen aan deze toetsstenen. Ze geven ons houvast om steeds kritisch te blijven kijken naar de keuzes die we maken.

Uitgaan van wat mensen kunnen (eigen kracht)

Voor onze inwoners verandert er de komende jaren veel. De vanzelfsprekendheid van professionele zorg en ondersteuning verdwijnt en informele hulp¹⁰ vanuit het eigen netwerk wordt belangrijker. De transformatieopgave is gericht op een kanteling in de verhoudingen tussen

⁹ Transformeren voor gevorderden in het maatschappelijk domein - actieonderzoek Hemelse modder Zaanstad, Instituut voor publieke waarden / Eelke Blokker, maart 2013.

¹⁰ Hulp die onbetaald en "zonder contract" wordt geboden, zoals vrijwilligers, mantelzorg, burenhulpdiensten etc.

TERUG NAAR DE INHOUD



inwoners, professionals en overheid. Alle hulp- en dienstverlening start voortaan bij de vraag wat inwoners zelf kunnen, in plaats van bij wat zij niet meer kunnen of het recht op zorg. Dit betekent dat in de toekomst inwoners die zelf in staat zijn te voorzien in de benodigde ondersteuning, hiervoor niet langer een beroep kunnen doen op de overheid. De komende jaren moeten algemene voorzieningen en informele zorg optimaal worden ingezet, zodat het beroep op duurdere professionele zorg wordt beperkt. Door de toegang helder en laagdrempelig te organiseren, vinden de meeste inwoners zelf hun weg naar de juiste (informele) dienst- of hulpverlening. Voor de mensen die niet zelf de weg kunnen vinden, moeten we extra aandacht hebben. Dat kan onder andere door meer gebruik te maken van de oren en ogen van professionals en inwoners in de wijken en kernen.

Ondersteuning nabij

Eenvoudig waar mogelijk, specialistisch waar nodig. Dit is een van de uitgangspunten die centraal staan in de nieuwe sociale infrastructuur. Het is daarom belangrijk dat lokale initiatieven en netwerken gefaciliteerd worden. Hulpvragen worden vaak het eerst gesignaleerd in de directe leefomgeving van mensen en soms daar ook opgelost. Wanneer dit niet het geval is, is ook de professionele hulpverlening laagdrempelig beschikbaar. Wij bouwen voort op bestaande gebiedsgerichte werkwijzen in Haarlemmermeer.

Professionals hebben ruimte nodig

De nieuwe aanpak in het sociaal domein vraagt om een wezenlijke verandering in houding en gedrag van professionele dienst- en hulpverleners: uitgaan van wat mensen zelf en met hun sociale netwerken kunnen (organiseren). Daarnaast wordt van hulpverleners verwacht dat zij in staat zijn om problemen op verschillende domeinen te overzien, samen met de mensen een analyse te maken van het vraagstuk, een integraal plan te maken en samen met de inwoner uit te voeren. Bij een hulpvraag moeten professionals altijd kunnen 'doen wat nodig is' om mensen verder te helpen.

In sommige situaties betekent dit dat zij daadkrachtig moeten kunnen optreden, bijvoorbeeld als er sprake is van onveiligheid. Deze manier van werken is nauwelijks mogelijk in het huidige gefragmenteerde en sterk gebureaucratiseerde stelsel. Het vergt handelingsruimte én verantwoordelijkheid van en voor professionals, met een minimum aan bureaucratie en verantwoordingslasten.

'Ik zit de hele dag achter de computer om contacten met hulpverleners te managen. We hebben er te veel. Alle hulpverleners vinden dat ze iets van ons en de kinderen moeten vinden.'

Chris van der Waals-Duin,
gezinshuis Van der Waals

Ontschotting is noodzakelijk

De fragmentatie in leefgebieden, regelingen en geldstromen is in het huidige stelsel bepalend voor de wijze waarop de hulp- en dienstverlening georganiseerd is. Door deze schotten laten we in de praktijk grote kansen liggen om effectieve zorg en ondersteuning te realiseren. Het leveren van integraal maatwerk is niet mogelijk, waardoor we met dure dubbelingen en afstemmingskosten te maken hebben. In huishoudens waar problemen op meerdere leefgebieden spelen, verliezen zowel cliënten als professionals het overzicht. De nieuwe werkwijze volgens het credo 'één huishouden, één plan, één regisseur', moet hier verandering in brengen. Dit heeft consequenties voor de bekostiging van de hulpverlening (die nu wordt bepaald door de indeling in domeinen), maar ook de schotten binnen de gemeentelijke begroting moeten op de schop. Het ontstaan van nieuwe schotten is daarbij onvermijdelijk, maar aanvaardbaar zolang dit niet tekort doet aan de integrale aanpak van de hulpverlening.

TERUG NAAR
DE INHOUD



Gaan we opnieuw beginnen?

De titel van dit koersdocument kan de indruk wekken dat Haarlemmermeer helemaal opnieuw begint. Dat is zeker niet het geval. Het Centrum voor Jeugd en Gezin geldt als voorbeeld in Nederland, we hebben in Haarlemmermeer een goede sociale infrastructuur en we hebben in de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet op het gebied van gebiedsgericht werken en de Kanteling in de Wmo. Bij de hervormingen in het sociaal domein bouwen we hier op voort. De ervaringen die we opdoen, nemen

we mee naar de toekomst. De kracht van de hervormingen ligt in het feit dat we nu echt het perspectief van inwoners centraal kunnen stellen en van daaruit het beleid voor alle levensdomeinen en levensfasen samenhangend oppakken. Met dit koersdocument leggen we het doel en de route op hoofdlijnen vast. In het komende jaar (en daarna) werken onze ambtenaren, de instellingen, de professionals en alle andere betrokken in het sociaal domein samen aan de uitvoering in de praktijk.

TERUG NAAR
DE INHOUD





'Meer dan de helft van de ouderen zei: ja!'

Vrijwilliger Marina Koops (rechts) op bezoek bij mevrouw Wierda-Slooten (88 jaar) in Boesingheliede.
Foto: Jur Engelchor.
Bron: Informeer, 27 februari 2013.

"Kunt u zich thuis nog goed redden of heeft u meer ondersteuning nodig?" Met die vraag gingen vrijwilligers van MeerWaarde in Nieuw-Vennep en Zwanenburg op huisbezoek bij inwoners van tachtig jaar en ouder. "Sommige tachtigplussers die nog zelfstandig wonen, redden zich prima, maar anderen kunnen wat meer ondersteuning gebruiken", vertelt Marina Koops, één van de 25 vrijwillige huisbezoekers. Dat geef ik dan door aan de ouderenadviseur van MeerWaarde."

Nadat de tachtigplussers een brief hebben ontvangen belt een medewerker van MeerWaarde hen om te vragen of zij prijs stellen op een bezoek. Meer dan de helft van de ouderen zei hier vorig jaar 'ja' tegen. Koops: "Ik werd overal hartelijk ontvangen, vaak met chocolaatjes of gebak. Het is geweldig om te zien dat mensen boven de tachtig vaak nog veel plezier in het leven hebben, zelfs als het lichaam niet meer zo goed meewerkt."

TERUG NAAR
DE INHOUD



2 De nieuwe sociale infrastructuur

2.1 De kern van de nieuwe sociale infrastructuur

De inwoners van Haarlemmermeer en hun sociale netwerken vormen de basis van de toekomstige sociale infrastructuur. Zij hebben de regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Als inwoners er met behulp van hun eigen netwerk zelf niet uitkomen, zorgen professionals nabij, zoals de huisarts, de school en de wijkagent, voor ondersteuning op maat. Als er een bredere aanpak nodig is, bieden sociale teams in de wijk of in het dorp uitkomst. Indien nodig verlenen zij de toegang naar meer specialistische¹¹ ondersteuning. Dat geldt ook voor de huisarts en een aantal andere professionals. Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. En altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale netwerken. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk maar neemt niet de rol van professionals over.

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

- Eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
- Ondersteuning nabij
- **Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning**

Bij het ontwikkelen van de infrastructuur staan de toetsstenen (hoofdstuk 1) centraal. Aanvullend op deze toetsstenen gelden de volgende uitgangspunten:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer. Wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren we waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude.

2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen om onnodige opschaling naar zwaardere zorg te voorkomen;
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en de kernen en we doen als gemeente lokaal wat kan. Voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren¹² werken we samen met onze buurgemeenten in de Metropoolregio Amsterdam.¹³ De nieuwe veiligheidstaken voeren we uit, samen met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland.
4. we zoeken meteen de samenwerking met de zorgverzekeraar. Die is met ons medefinancier in het sociaal domein. Samenwerking is noodzakelijk om de schotten in regelingen en financiering te overbruggen.

In de volgende paragrafen lichten we de nieuwe sociale infrastructuur toe.

2.2 Voortbouwen op wat er is

Haarlemmermeer heeft een rijke sociale infrastructuur. Daar hebben we in de afgelopen jaren ook veel in geïnvesteerd. Dat geldt voor de professionele infrastructuur die gevormd wordt door huisartsen, scholen, de jeugdgezondheidszorg, het (netwerk) Centrum voor Jeugd en Gezin, het maatschappelijk werk en

¹¹ Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.

¹² Bijvoorbeeld op het gebied van gezamenlijke inkoop en sturing, bij schaarste en hoge kosten van (specialistisch) aanbod of omdat het Rijk ons daartoe verplicht.

¹³ Binnen het gebied dat gevormd wordt door de regio's Zuid-Kennemerland, IJmond, Amstelland-Meerlanden, Zaanstreek-Waterland, Amsterdam en Ronde Venen bezien we per taak wat het best passende samenwerkingsverband is.

TERUG NAAR
DE INHOUD



welzijnsorganisaties. Minstens zo belangrijk is de informele infrastructuur zoals de diverse particuliere initiatieven in de buurt, het vrijwilligerswerk, vrijwillige hulpdiensten en mantelzorg. De grootscheepse en snelle ruimtelijke veranderingen in Haarlemmermeer hebben geleid tot een grote variatie aan samenlevingsvormen en sociale binding. Dit zie je bijvoorbeeld terug in de grote wijkverschillen op het gebied van (buurt)cohesie en percentages vrijwilligers.¹⁴ Op deze bestaande sociale infrastructuur bouwen we voort, samen met onze inwoners, partnerorganisaties en professionals. Dat betekent ook dat we kritisch zijn op wat er is en op wat wel en niet behouden moeten blijven voor de toekomst. De toetsstenen (hoofdstuk 1) zijn daarbij leidend. Nieuw zijn de gebiedsgerichte sociale teams. Deze teams krijgen de belangrijke taak om in de wijken en kernen verbindingen te maken tussen de levensgebieden en professionals.

2.3 Professionals bij de vindplaatsen

De meeste mensen vinden zelf hun weg naar hulp en voorzieningen waar zij gebruik van willen maken. Er zijn natuurlijke "vindplaatsen" waar inwoners vaak met hun hulpvragen naar toe gaan, of waar de eerste signalen van problemen zichtbaar worden. De belangrijkste zijn de huisarts, de school, de wijkverpleegkundige, de jeugdgezondheidszorg (en CJG), het maatschappelijk werk, de woningbouwvereniging, de wijkagent en de gemeente zelf (hieronder lichten we ze toe). Veelal bevinden deze vindplaatsen zich in de nabijheid van mensen in hun woon- en leefomgeving. De professionals bij deze vindplaatsen spelen (met de nieuwe sociale teams) een belangrijke rol in de nieuwe sociale infrastructuur. Zij spelen een cruciale rol bij het herkennen van onveilige situaties, regieverlies en ondersteuningsvragen. Met hen spreken we af, dat ze bepaalde onderdelen van zorg en

ondersteuning er zelf bij kunnen halen als zij dat nodig vinden.¹⁵ We zorgen er ook voor dat er geen dubbel werk wordt gedaan. Daarnaast maken we sterke (netwerk)verbindingen tussen de vindplaatsen en de sociale teams. Dat geldt ook voor de meer informele vindplaatsen, zoals verenigingen, sportclubs, kerken en (andere) vrijwilligersorganisaties. Samen kennen ze de wijk of het dorp.

'Op mijn 13^e gaf ik al aan dat 't niet ging tussen mijn vader en mij. Op mijn 15^e was dat nog steeds zo. We gingen van het ene traject in het andere, maar het helpt niet. Dat bleef ik zeggen. Pas toen ik weg liep greep mijn voogd in. Toen werd er wel naar me geluisterd.'

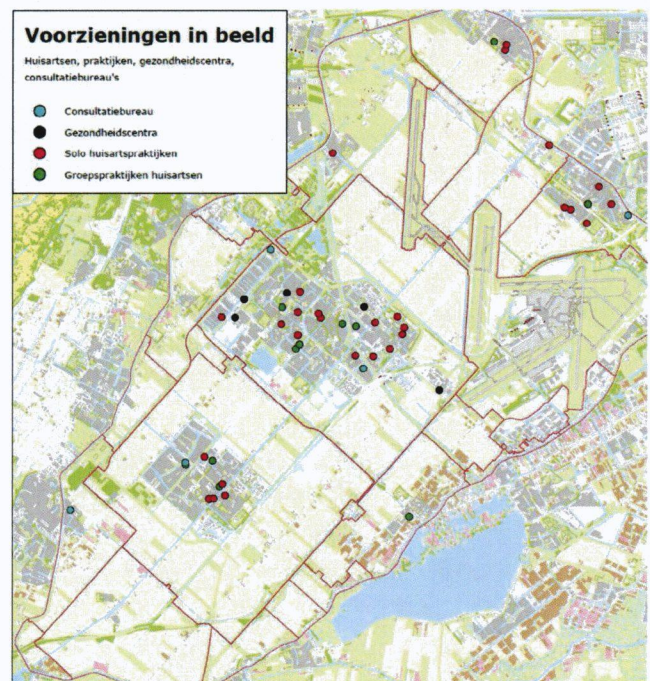
Meisje (17) in gezinshuis

TERUG NAAR DE INHOUD



De huisarts

Veel inwoners zien huisartsen als een laagdrempelige en vertrouwelijke gesprekspartner.



¹⁴ Zie De Staat van Haarlemmermeer 2012 (hoofdstuk 4 'Sociale cohesie').

¹⁵ Denk bijvoorbeeld aan de wijkverpleegkundige die onder voorwaarden zelf kan besluiten tot de inzet van huishoudelijke hulp.

Samen met de zorgverzekeraars maken we met hen afspraken over de samenwerking met de sociale teams, de ruimte om zelf hulp erbij te halen en - waar nodig - door te verwijzen. Ook de nabije medische zorg is flink in beweging. Huisartsen werken vaker in gezondheidscentra, waar bij praktijkondersteuners worden ingezet op deelterreinen als geestelijke gezondheidszorg, somatiek (bijvoorbeeld voor diabetes) en ouderenzorg.

De wijkverpleegkundige

Huisartsen werken vaak nauw samen met wijkverpleegkundigen (van de thuiszorg). De wijkverpleegkundigen zijn een zichtbare schakel tussen maatschappelijke ondersteuning en medische zorg. Ze komen bij de mensen thuis en kunnen zelf signaleren en in kaart brengen welke ondersteuning en/of zorg nodig. Met hen maken we afspraken over deelname aan of aanhaking bij de sociale teams.

De jeugdgezondheidszorg

In Haarlemmermeer wordt de jeugdgezondheidszorg van 0 tot 18 jaar uitgevoerd door de GGD, dus inclusief het consultatiebureau (als onderdeel van het CJG). Bij het consultatiebureau komen vrijwel alle ouders met kinderen van 0-4 jaar langs. Het houdt de fysieke en emotionele ontwikkeling van kinderen in de gaten en is daarmee per definitie een plaats waar ouders en professionals praten over de ontwikkeling van hun kinderen. Ook daarna ziet de schoolarts periodiek alle kinderen en kan hun signalerende functie ook voor pubers uitoefenen.

Scholen¹⁶

Onderwijzers en leerkrachten zien kinderen dagelijks. Zij kunnen daardoor snel signaleren als er iets niet goed gaat. Leerproblemen kunnen samengaan met gedragsproblemen en kunnen ook te maken hebben met problemen thuis. In dat soort situaties is een gezamenlijke aanpak van school, ouders, leerplicht en jeugdhulp belangrijk. Van de scholen verwachten we

dat ze een grotere verantwoordelijkheid nemen als gaat om het (tijdig) melden. Jeugdhulpinstellingen moeten op hun beurt scholen beter betrekken. Als gemeente gaan we daar op sturen. De hervormingen in het passend onderwijs en het sociaal domein bieden nieuwe mogelijkheden om de zorg voor leerlingen in en rond het onderwijs verder te verbeteren. Gemeente, jeugdhulpaanbieders en de scholen trekken hier samen in op.

De wijkagent

Wijkagenten dragen bij aan een prettig klimaat in de buurt, wijk of kern. Ze kennen de wijk en werken nauw samen met diverse partijen, onder wie de gebiedsmanagers van de gemeente. Zij signaleren vaak in een vroeg stadium problemen die zich afspelen in de wijk en/of bij de inwoners. Agenten kunnen een brug slaan tussen inwoners onderling, naar bestaande voorzieningen toe leiden of helpen bij het vinden van de weg naar ondersteuning. Op basis van signalen van de wijkagent kan tijdig ondersteuning worden ingezet.

Het maatschappelijk werk en MEE

Inwoners stappen voor ondersteuning ook regelmatig binnen bij de spreekuren van het maatschappelijk werk, de sociaal raadslieden, de ouderenadviseur of consultants van MEE. Ook deze professionals kennen onze inwoners en kunnen snelle en toegankelijke ondersteuning verlenen.

De woningbouwvereniging

Ook woningbouwverenigingen zijn een vindplaats. Huurachterstanden zijn vaak een signaal van sociale vraagstukken en er bestaat veel problematiek "achter de voordeur".

De gemeente

Ook de gemeente is voor veel mensen een vindplaats. Die rol is niet voorbehouden aan de sociale dienst. Het geldt ook bijvoorbeeld voor de leerplichtambtenaren, gebiedsmanagers en de toezichthouders op straat.

TERUG NAAR
DE INHOUD



17

¹⁶ Maar ook peuterspeelzalen, kinderopvang en naschoolse opvang.



'We zien steeds nieuwe gezichten'

Bron:
Informeer 18 april 2013

Elke woensdagochtend komen zo'n twintig dames bijeen in cafetaria Verhage in de nieuwe wijk Floriande in Hoofddorp om gezamenlijk te breien. Ondertussen gebeurt er veel meer. Oprichtster Lieneke Gooijer (74): "Ik wil mensen samen brengen en achter de geraniums weghalen. Iedereen kan hier zijn verhaal kwijt." Marco en Gisela Honsbeek van Verhage Fast Food: "Het is een groot succes. We zien telkens nieuwe gezichten." De breiclub is een goed bindmiddel in de nieuwe wijk. Lieneke: "Sommige deelnemers blijven na afloop hangen voor een kopje koffie of een frietje en er ontstaan nieuwe vriendschappen."

Marco: "Om 10.00 uur 's ochtends hebben de scholieren pauze en komen ze bij ons langs. De eerste keer dachten ze: wat doen die ouderen hier? Maar nu kijken ze vaak geïnteresseerd toe en ontstaat er een mix."

TERUG NAAR
DE INHOUD



Informele vindplaatsen

Naast de professionele vindplaatsen zijn er informele vindplaatsen, zoals verenigingen, sportclubs, kerken en vrijwilligersorganisaties. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het tijdig signaleren en het oplossen van problemen. Het is van belang dat zij de toegang naar professionele ondersteuning gemakkelijk weten te vinden. Wij gaan daarover met hen in het komende jaar in gesprek.

2.4 Drie niveaus van ondersteuning

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

- 0 Eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
- 1 Ondersteuning nabij
- 2 Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning



Het onderscheid is vooral bedoeld om inzichtelijk te maken langs welke wegen of via welke professionals de toegang tot verschillende vormen van ondersteuning geregeld wordt. Wij realiseren ons dat de gebruikte termen niet voor iedereen precies dezelfde betekenis hebben. In de verdere uitwerking van de koers moeten we met de professionals in het veld de drie niveaus nader uitwerken en vaststellen welke hulp en diensten op de verschillende niveaus thuishoren.

Bij voorkeur vinden de inwoners zelf hun weg binnen de sociale infrastructuur. Digitale voorzieningen kunnen hen daarbij helpen. Eenvoudige vragen lenen zich vaak

goed voor digitale afhandeling.

We maken het niet moeilijker dan nodig. Daarnaast verloopt de toegang voor een belangrijk deel via de professionals op de vindplaatsen in de directe woonomgeving. Inwoners worden zoveel mogelijk bij deze vindplaatsen geholpen en zo weinig mogelijk doorverwezen. Voor een bredere aanpak kunnen mensen (meestal via de vindplaatsen) bij de sociale teams terecht. Voor specialistische hulp is een beslissing van het sociaal team nodig, maar ook de huisarts en een aantal andere, nog aan te wijzen professionals wordt gemandateerd tot het doorverwijzen naar specialistische hulp. Voor mensen die wel hulp nodig hebben maar hun weg niet weten te vinden, moeten we extra aandacht hebben. Het sociaal team benut de natuurlijke vindplaatsen optimaal en maakt daarom goede afspraken met deze partijen. Waar nodig schalen hulpverleners zonder aarzeling op. Om te voorkomen dat zaken onnodig lang duren door meningsverschillen over de gewenste aanpak of door onduidelijkheid over procedures, wijzen we (brandpunt) functionarissen aan die met mandaat en doorzettingsmacht snel knopen kunnen doorhakken.

'Meer voor elkaar' betekent nieuwe vormen en andere vormen om mensen te laten participeren in de maatschappij.'

Uitvoerende professional in het sociaal domein

Niveau 0: eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen

Het eerste niveau (vaak ook wel de nulde lijn genoemd) vormt 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.

TERUG NAAR DE INHOUD



Denk bijvoorbeeld aan de vrijwillige hulpdiensten, dorps- en wijkraden en ouderenbonden. Ook de ondernemers spelen een belangrijke rol in de wijken en kernen, zowel voor het vinden van werk als arbeidsmatige dagbesteding. De gemeente heeft vooral een faciliterende taak: ruimte bieden aan initiatieven van mensen en geen onnodige drempels op werpen. Dat kan bijvoorbeeld door transparante en eenvoudige procedures voor subsidieaanvragen. Het is ook van belang dat we mantelzorgers en vrijwilligers goed ondersteunen en zorgen dat mensen de ondersteuning beter weten te vinden. Er is daarnaast een breed aanbod aan algemene voorzieningen beschikbaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voorzieningen als onderwijs, jeugdgezondheidszorg, welzijnsvoorzieningen, sport en cultuur. Iedere inwoner kan van deze voorzieningen gebruik maken, met of zonder eigen bijdrage. Op dit eerste niveau kunnen problemen vroegtijdig gesignaleerd of zelfs opgelost worden. Er gaat een sterk preventieve werking vanuit: het beroep op zwaardere (professionele) ondersteuning kan worden verminderd. Het is daarom van belang dat we blijven investeren in de basis van de sociale infrastructuur. Dat geldt vooral voor de informele zorg en ondersteuning. In de Haarlemmermeerse verkenning Toekomst van de lokale democratie¹⁷ over sociale cohesie en participatie worden verschillende toekomstige geschetst waarmee wij rekening houden bij de uitwerking van dit eerste niveau. Bij deze toekomstige zijn de mate van sociale cohesie en de mate van ruimte die door de overheid gegeven wordt de dominante variabelen.

'Mijn dochter deed de Ajax Campus. Ik zag haar opbloeien. Echt uniek hoe ze haar hebben geholpen. Met dit initiatief zou Haarlemmermeer moeten doorgaan'

Moeder van tienerdochter

Niveau 1: ondersteuning nabij

In situaties waar de basis niet voldoende ondersteuning biedt, moet snel en dichtbij professionele hulp worden ingezet. Deze hulp moet 'in een keer goed zijn'. Dat wil zeggen zo licht als kan en zo zwaar als nodig. Bij ondersteuning nabij gaat het bijvoorbeeld om ambulante begeleiding of persoonlijke verzorging in de eigen woonomgeving. Als er specialistische hulp of aanvullende diagnostiek nodig is, dan wordt die erbij gehaald. Dat kan ook kortstondig. Op deze manier kunnen we mensen zo goed mogelijk helpen en ook kosten reduceren door meteen het juiste te doen.

Niveau 2: specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

Niet alle problemen zijn nabij, in de buurt en ambulant op te lossen, ook niet met kortdurende inzet van specialistische ondersteuning. Soms hebben inwoners intensieve, langdurige of/ en hele specifieke ondersteuning nodig. Het gaat om voorzieningen die vaak bovenlokaal, regionaal of soms zelfs landelijk georganiseerd zijn, zoals crisisopvang, pleegzorg, jeugdbescherming en maatschappelijke opvang. Ook als deze "zwaardere" vormen van hulp nodig zijn blijft het uitgangspunt van nabijheid overeind. Zo gaat bijvoorbeeld pleegzorg of plaatsing in een gezinshuis boven residentiële zorg.

De beslissing of iemand voor de meer specifieke, intensieve of langdurige ondersteuning in aanmerking komt, is voorbehouden aan het sociaal team, de huisarts en een aantal andere nog aan te wijzen professionals. Vaak zullen zij zich daarbij baseren op het oordeel van deskundigen. Wij willen het beroep op deze zwaardere voorzieningen terugdringen door de voorliggende hulp effectiever te organiseren. Daarnaast denken wij dat winst te behalen is door te innoveren binnen de ondersteuning op dit niveau, bijvoorbeeld door het ontwikkelen

TERUG NAAR
DE INHOUD



20

¹⁷ Toekomst van de lokale democratie - sociale cohesie en participatie in Haarlemmermeer, Programma versterking strategisch vermogen, Roeland Stolk en Roel in 't Veld, 2013

van nieuwe arrangementen of door de zorg anders in te kopen. Hierbij zoeken wij ook de samenwerking met andere gemeenten en instellingen in de regio op.

2.5 Gebiedsgerichte aanpak met inzet van sociale teams

In de afgelopen jaren is in diverse gemeenten¹⁸ geëxperimenteerd met de inzet van sociale wijkteams. Uit deze experimenten blijkt dat de gebiedsgerichte en integrale manier van werken van deze teams in sterke mate kunnen bijdragen aan het realiseren van onze ambities. Veel onderzoeken¹⁹ onderbouwen de positieve bijdrage die sociale teams kunnen leveren en ook de eerste bevindingen in de praktijk zijn positief. De maatschappelijke kosten-batenanalyses van het werken met sociale teams wijzen er bovendien op dat de opgelegde besparingen voor een groot deel te halen zijn door een fundamentele herziening van het stelsel. Het Rijk zet in op sociale (wijk)teams als een belangrijk middel om het sociaal domein te vernieuwen. De staatssecretaris heeft recent aangegeven vijftig miljoen euro aan gemeenten beschikbaar te stellen om deze teams mogelijk te maken.

Ook Haarlemmermeer kiest in de nieuwe sociale infrastructuur voor het werken met sociale teams. Uit de onderzoeken blijkt dat sociale teams goed gedijen in een 'dorpse cultuur'. Ze passen daarmee goed bij onze gemeente met de mix van dorpen en stedelijke gebieden. Bovendien hebben de professionals in Haarlemmermeer al veel geëxperimenteerd met de methodiek die gebruikt wordt in de sociale teams. Zoals de pilot Kansen en Kanteling van de sociale dienst, de gebiedsteams van Meerwaarde en de methodiek van het frontlijnteam in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Sociale teams zijn niet dé oplossing voor alle vraagstukken binnen het sociaal domein. Cruciaal voor het succes van de sociale teams is dat ze het vermogen ontwikkelen om kritisch te zijn op de eigen inzet: de juiste ondersteuning weten te kiezen, niet te veel ondersteuning bieden en op tijd doorverwijzen als dat nodig is.

Dat het werken met sociale teams het beste perspectief biedt om de gewenste transformatie binnen het sociaal domein te bereiken, is voor ons een belangrijk uitgangspunt voor de toekomst.

'Samenwerken op wijkniveau voorkomt dat we zaken dubbel doen. Een grote meerwaarde.'

Gerja Pellegrom, Stichting PCSOH

Integrale en gebiedsgerichte aanpak

Het sociaal team is een multidisciplinair team dat gebiedsgericht werkt en inwoners activeert en ondersteunt bij het oplossen van hun problemen op alle levensgebieden: werk, inkomen, opvoeden en opgroeien, zorg, etc. Deze multidisciplinaire benadering is essentieel, omdat we juist over de bestaande schotten heen willen kijken en integraal maatwerk willen kunnen bieden: één huishouden, één plan, één regisseur is hierbij het uitgangspunt. Het sociaal team is geen aanvulling op de bestaande werkwijzen, maar vervangt deze. Wij willen dubbel werk voorkomen. Kortom: nieuw voor oud. Wel bouwen we, zoals gezegd, met de sociale teams voort op de sociale infrastructuur die er al is. De teams worden gevormd door breed inzetbare professionals. Zij brengen **specifieke kennis en ervaring in, maar denken (en kijken) generalistisch.**²⁰ Door middel van een (eenmalige) integrale intake (het keukentafelgesprek) brengt de professional samen met de inwoner de vraagstukken als één geheel in kaart. Samen maken zij een analyse en worden er vervolgspraken gemaakt over de aanpak, de oplossingen en wie wat doet.²¹ De sociale teams kunnen zelf hulp en

TERUG NAAR
DE INHOUD



¹⁸ Zoals Enschede, Haarlem, Leeuwarden, Utrecht, Zaanstad

¹⁹ Handreiking "Sociale wijkteams in ontwikkeling", Transitiebureau Wmo, Transitiebureau Jeugd en de VNG.

²⁰ De zogenaamde "t-shaped professionals".

²¹ Deze methodiek wordt bij voorkeur ook door andere professionals (die geen deel uitmaken van de sociale teams) ingezet (zie ook paragraaf 2.6). Als er na een integrale intake aanvullende of nieuwe vragen ontstaan, dan voegen we die toe aan het plan.

diensten verlenen, zoals het inzetten van hulpmiddelen (Wmo), ambulante hulp of inkomensondersteuning (WWB).²² Ze zijn bevoegd om (ook specialistische) hulp en ondersteuning erbij te halen of waar nodig door te verwijzen naar meer langdurige of intensieve begeleiding. Naast deze zelfstandige hulpverlenende taak, hebben de teams ook een belangrijke rol in het verbinden van de drie niveaus van ondersteuning en alle professionals, vrijwilligers en mantelzorgers in de wijk. Vanuit die rol is het denkbaar dat ook een wijkvertegenwoordiger bij een sociaal team wordt aangehaakt.

De frontlijnaanpak van het Centrum voor Jeugd en Gezin

Het Centrum voor Jeugd en Gezin in Haarlemmermeer is zowel een netwerk als een plek waar ouders en jongeren terecht kunnen met hun vragen over opgroeien en opvoeden. Het is één van de vindplaatsen voor hulpvragen. Binnen het CJG netwerk hebben deelnemende organisaties samen met CJG consultants, zorgcoördinatoren en het CJG expertiseteam vorderingen gemaakt met de zogenaamde frontlijnaanpak: ouders/jongeren zitten altijd aan tafel, de zorg wordt georganiseerd met het kind/gezin, zo licht en zo nabij mogelijk en het zelfoplossend vermogen van de ouders wordt versterkt volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur. Deze werkwijze ligt aan de basis van de methodiek van de sociale teams in Haarlemmermeer.

'We hebben de integrale manier van werken nodig, waarbij we kijken naar wat personen in een gezin nodig hebben. We kunnen zo regisseren wie welk deeltje van de puzzel oplost.'

Jo Else Seinstra, gebiedsmanager gemeente

Aansturing en positionering van het sociaal team

Sociale teams kunnen op verschillende manieren worden aangestuurd en gepositioneerd. Sommige gemeenten kiezen er voor om sociale teams in de markt aan te besteden. Het is ook mogelijk om als gemeente sociale teams in te bedden in de gemeentelijke organisatie. Andere denkbare varianten zijn zelfstandige en zelfsturende teams, die gebruik maken van freelancers en ZZP'ers. In de proeftuinen kiezen we vooralsnog voor een samenwerkingsconstructie van gemeente met partners, onder gemeentelijke (proces) regie. De partners en de gemeentelijke sociale dienst detacheren professionals naar de teams. De gemeente financiert de teamleiders. Welke aansturing en positionering gewenst is en het beste bij Haarlemmermeer past, is een van de vraagstukken die we in de proeftuinen onderzoeken.

TERUG NAAR
DE INHOUD



22

²² Dat betekent dat dit ergens anders dus niet gebeurt.

Oefenen in proeftuinen

Door de ervaringen van andere gemeenten en uit onze eigen proeftuinen met elkaar te delen en kennis uit te wisselen, kunnen we veel van elkaar in leren in de verdere ontwikkeling van de sociale teams. Sociale teams zijn er in vele soorten en maten; elk met zijn eigen voor- en nadelen. Wij ontwikkelen de werkwijze van sociale teams vooral in de praktijk. In april 2013 zijn we met een eerste pilot in Nieuw Vennep aan de slag gegaan. We werken hier met gedetacheerde professionals, onder leiding van een gemeentelijk team/projectleider. In januari starten we met een tweede sociaal team in Hoofddorp-Oost.

In de proeftuinen proberen wij in de praktijk uit:

- hoe de teams er qua samenstelling precies uit moeten zien, hoe zij te werk moeten gaan en wat dat vraagt van de teamleden; inclusief "hoe breed" het team bij voorkeur is.
- wat de juiste balans is tussen zelf hulp en diensten verlenen en het erbij halen van of doorverwijzen naar hulp;
- hoe de samenwerking met de andere professionals (bij de vindplaatsen) vormgegeven kan worden;
- hoeveel teams er moeten komen en hoe de geografische spreiding (het werkgebied) wordt;
- hoe we de verbinding maken met het (medisch) zorgdomein (huisarts, wijkverpleegkundige). Hiervoor maken we afspraken met zorgverzekeraars;
- hoe we de werkwijzen en ervaringen in het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) kunnen verbinden met de nieuwe sociale infrastructuur.
- wat de meest geschikte varianten zijn voor de organisatorische inbedding van de teams

Ook in de proeftuinen wordt van de betrokken professionals verwacht dat zij écht anders te werk durven gaan en goed om kunnen gaan met onzekerheden. Omgekeerd vraagt het ook om de juiste aansturing. Ruimte en verantwoordelijkheid zijn in de ontwikkelperiode onmisbaar; als alles van tevoren al is vastgelegd, is innoveren onmogelijk.

Monitoring van de proeftuinen

Om te bepalen aan welke eisen een goed werkend sociaal team moet voldoen, kijken we naar wat we aan mensen en middelen inzetten, welke diensten en hulp we daarvoor leveren en welk rendement we eruit halen (zowel voor de cliënt zelf als voor de samenleving). We kijken dus zowel naar organisatorische en bedrijfseconomische aspecten, als naar de mate waarin problemen van inwoners worden opgelost en welke bijdrage wordt geleverd aan de samenleving.

Om aan het eind van de pilotperiode aanbevelingen te kunnen doen voor een efficiënte en effectieve inrichting van het sociaal team, hebben we vier resultaatgebieden benoemd waarbinnen we gaan experimenteren:

- kwaliteit van de geleverde dienstverlening;
- toegankelijkheid van de dienstverlening;
- kostenbeheersing/betaalbaarheid van de dienstverlening;
- organisatorische structuur, werkprocessen en samenwerking.

TERUG NAAR
DE INHOUD





Links: Kelly en Joost dekken de tafel voor de eigen lunch. Rechts: Steven in actie in de keuken van restaurant Long Island.



'Iedereen kán iets en daarmee bijdragen aan onze samenleving'

"Wij bieden dagbesteding aan zeven jongeren", vertelt Petra Brinckman van restaurant Long Island aan de Toolenburgerplas. "Ze doen hier eerlijk werk en leveren echt een bijdrage aan het team. Ze hebben de kans te groeien binnen hun eigen mogelijkheden."

Kelly (20) uit Hillegom: "Ik werk hier vier dagen van 9.00 tot 15.00 uur. Vandaag ben ik voor het eerst op de fiets, anders kom ik met de taxi. Die is nu met vakantie. Als ik fiets ben ik vrolijk, want dan ben ik zelfstandig." Wat voor werk doe je? "Teveel om op te noemen... het terras mooi maken, tafels schoonmaken, de bar netjes maken... Dat kan ik alleen." Petra Brinckman: "Dit voorjaar kreeg je een bartraining. Jij was toen zo trots dat je met een dienblad met wijnglazen kon lopen." Kelly: "Dat durfde ik nooit. Nu wel. Met twee borden lopen kan ik ook." Petra: "Dat is heel knap, want haar rechterarm doet niet altijd wat zij wil."

Steven (20) uit Haarlem komt zelfstandig met de bus. "Ik heb bij de bartraining geleerd welke glazen je moet gebruiken en hoeveel er in gaat. In de keuken werk ik onder leiding van Roger. Hij verdeelt de taken. Jus d'orange persen is mijn vaste taak. Ik kan snijden, dressing maken en in flesjes doen, komkommer snijden, appels grillen, tonijnsalade maken... De serveerdoeken voor hete borden netjes strijken doe ik ook. Daar ben ik heel goed in."

Joost (26) uit Nieuw-Vennep: "Meestal begin ik met het verversen van de waxinelichtjes. Gisteren kon ik de telefoon opnemen en een reservering aannemen. Daarnaast help ik in het restaurant. Ik ontvang ook gasten om de jas aan te nemen en door te verwijzen naar de tafel. Ik vraag dan wat ze willen drinken. Daarnaast help ik in de keuken en met de afwas en het strijken. En als er een leverancier komt help ik ze ook op weg." Petra: "Joost kan heel zelfstandig werken en is verbaal sterk. Hij gaat ook goed met klanten om."

TERUG NAAR DE INHOUD



Samenstelling en werkgebied

Het is onze ambitie om te gaan werken met sociale teams die sociaal domein breed werken (sommige gemeenten hebben meerdere typen teams) en ook in sterke mate zelf hulp- en diensten verlenen (in tegenstelling tot alleen coördineren). Deze keuzes zijn van invloed op de samenstelling, omvang en het werkgebied van de sociale teams. Ook hierin zijn er verschillende varianten mogelijk. Andere factoren die bepalend zijn voor de omvang van de teams en de grootte van het werkgebied zijn de bevolkingsdichtheid en de populatiekenmerken van het gebied. Verstedelijkte gebieden vragen iets anders dan landelijke gebieden. Bovendien is de ene wijk de andere niet. Daarom maken we op basis van de informatie die wij verzamelen over onze inwoners en hun gebruik van zorg en ondersteuning²³ een analyse van de verschillende gebieden in Haarlemmermeer, die mede bepalend is voor de inzet van de sociale teams.

We weten nog niet alles

Hierboven hebben we onze ambities geschetst voor het werken met sociale teams. In de komende tijd zoeken we werkende weg de invulling die het beste past bij Haarlemmermeer. Dat doen we in twee proeftuinen in Nieuw-Vennep en Hoofddorp (zie kader). We maken daarbij gebruik van de lessen die andere gemeenten in hun experimenten met sociale teams geleerd hebben.

2.6 Veiligheid in het sociaal domein

De gemeente is regievoerder op het veiligheidsbeleid. Vraagstukken rondom jeugd, gezinnen, zorg, leefbaarheid, overlast, verslaving en veiligheid komen vaak als eerste bij de gemeente terecht. Ook in het sociaal domein is veiligheid een randvoorwaarde in alle schakels van de keten: van preventie tot en met de mogelijkheid om in te grijpen. Dat geldt vooral als er sprake is van afhankelijkheid en niet of minder goed voor jezelf kunnen zorgen. Dit speelt per definitie bij kinderen en bij volwassenen met zware

verstandelijke, psychische of lichamelijke beperkingen.

De gemeente heeft nu al belangrijke taken op het gebied van veiligheid in het sociaal domein. Voorbeelden zijn:

- het opleggen door de burgemeester van een tijdelijk huisverbod bij (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling.
- het opleggen door de burgemeester van een inbewaringstelling als mensen een gevaar vormen voor zichzelf of hun omgeving.
- een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, die professionals houvast biedt hoe om te gaan met signalen.

Op basis van de nieuwe Wmo en Jeugdwet krijgt de gemeente nieuwe taken op het gebied van veiligheid. Hieronder staan de belangrijkste toegelicht.

Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK)

Gemeenten worden op basis van de Wmo verplicht de bestaande meldpunten voor kindermishandeling en huiselijk geweld samen te voegen tot één meldpunt. Wij doen dat met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland. Het AMHK maakt melding van en doet onderzoek naar (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Indien nodig schakelt het meldpunt de Raad voor de Kinderbescherming en de politie in en regelt het passende hulp.

Nieuwe Jeugdwet

Op basis van de nieuwe Jeugdwet worden gesloten jeugdhulp, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering opgelegd door de rechter, maar uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van en gefinancierd door de gemeente. Wij worden verantwoordelijk voor een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod. Het behoort straks ook tot de

²³ Dit brengen wij in kaart in het project Inwoners in Beeld. Vooral nog lijkt het erop dat we pas medio 2014 vanuit het Rijk betrouwbare gegevens krijgen.

verantwoordelijkheid van de gemeente om de Raad voor de kindbescherming in te schakelen indien een jeugdbeschermingsmaatregel noodzakelijk wordt geacht. Indien hij dat noodzakelijk acht, kan de burgemeester bovendien de Raad dwingen de rechter een uitspraak te laten doen over een jeugdbeschermingsmaatregel. De uitvoering van de jeugdbescherming²⁴ en (in geval van strafbare feiten) jeugd-reclassering moet worden belegd bij een daartoe gecertificeerde instelling. Met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland werken we op termijn toe naar één gecertificeerde instelling die de jeugd-reclassering en kindbeschermingsmaatregelen uitvoert.²⁵

Opschaling bij onveiligheid

De professionals in de nieuwe sociale infrastructuur²⁶ gaan uit van de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden van mensen. Als er sprake is van onveiligheid, moeten professionals die snel herkennen, direct bespreekbaar maken en hulp erbij halen. Er is geen ruimte voor handelingsverlegenheid. Als de veiligheid van kinderen niet gewaarborgd kan worden, omdat ouders niet mee willen of kunnen werken, dan schalen de professionals op via drang naar dwang. Naast de crisisdiensten²⁷, de Raad van de Kinderbescherming en het AMHK is het Veiligheidshuis een belangrijke ketenpartner. In het Veiligheidshuis komen de zorgketen en de strafrechtketen bij elkaar voor een gezamenlijke aanpak van complexe problematiek waarbij sprake is van ernstige overlast en criminaliteit. In het Veiligheidshuis komen de zorgketen en de strafrechtketen bij elkaar voor een gezamenlijke aanpak van complexe problematiek waarbij sprake is van ernstige overlast en criminaliteit.

²⁴ Drie soorten: 1) ondertoezichtstelling, 2) ontzetting uit de ouderlijke macht en 3) ontheffing uit de ouderlijke macht.

²⁵ Nu is dat voor Haarlemmermeer nog Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam en voor de Kennemerlandse gemeenten Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. In de toekomst kunnen ook andere instellingen gecertificeerd worden.

²⁶ Zowel de professionals in sociale teams als bij de vindplaatsen.

²⁷ Op dit moment zijn er verschillende crisisdiensten (voor verschillende doelgroepen) in het sociaal domein. Waar mogelijk, voegen we die samen..

2.7 Rol van de gemeente

De gemeente wordt straks bestuurlijk verantwoordelijk en financier van een groot aantal complexe taken in het sociaal domein. In het proces om te komen tot de nieuwe sociale infrastructuur heeft de gemeente een initiërende en regisserende rol. Die rol is noodzakelijk omdat de veranderingen in het sociaal domein niet alleen gaan over uitvoerende hulp- en dienstverlening, maar ook over vraagstukken van sturing, kwaliteitsbewaking, bekostiging en cultuur. In het sociaal domein wordt nog vaak in termen van producten en instellingsbelang gedacht en gesproken. Dat is logisch omdat het sociaal domein op dit moment zo is ingericht en omdat de (financiële) prikkels zo werken. Om de patronen te doorbreken is een sterke regierol nodig. Weliswaar stelt de gemeente de kaders, de uitvoering is vanzelfsprekend een verantwoordelijkheid van de uitvoerende professionals, al dan niet verbonden aan instellingen. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk, maar neemt niet de rol van professionals over.

'De gemeente zou burenhulp moeten faciliteren, zorgen dat mensen in de buurt contactpunten hebben en er naar ze wordt omgezien.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

2.8 Cultuuromslag

Het anders werken in de sociale infrastructuur vraagt om een cultuuromslag en deels om nieuwe competenties van professionals en opdrachtgevers (waaronder de gemeente). Het profiel van de professional in de nieuwe sociale infrastructuur: durven uitgaan van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van inwoners, maar ook weten wanneer opschaling naar

TERUG NAAR
DE INHOUD



26

specialistische hulp nodig is.

Een generalistische blik en vraagverheldering. Maatwerk kunnen bieden. Onveiligheid herkennen en bespreekbaar maken. Kostenbewustzijn. Voor opdrachtgevers: durven te vertrouwen, ruimte bieden voor maatwerk en professionaliteit. Voor het gemeentebestuur: anders durven om te gaan met risico's en tragiek. Niet alles willen dichttimmeren in protocollen en systemen in reactie op incidenten. In hoofdstukken 3 en 4 gaan we hier nader op in.

'De hulpverleners proberen zich goed in te leven in de situatie.

Zij zijn vaak bereid om te helpen als je ergens hulp bij nodig hebt.'

Jongen uit Haarlemmermeer over de jeugdhulp

Stappen in de transformatie: anders kijken naar je inwoners

In de nieuwe infrastructuur gaan de professionals anders werken dan we gewend zijn. Bij nieuwe cliënten vindt eerst een keukentafelgesprek plaats, om de vragen goed in beeld te krijgen. Het gesprek vindt bij voorkeur bij mensen thuis plaats, zodat het team een goed beeld krijgt van de omgeving van de inwoner. De professionals worden getraind in het begeleiden en ondersteunen van mensen, zonder het van hen over te nemen.

In voorbereiding op de hervormingen in het sociaal domein heeft de gemeentelijke sociale dienst (SDV) een nieuwe werkwijze geïntroduceerd. De medewerkers zijn de afgelopen maanden getraind in gesprekstechnieken en denkkaders. Tijdens de trainingen wordt aandacht besteed aan een actieve luisterhouding, contact kunnen leggen, maatwerk leveren en het uitgaan van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoner.

In het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt gewerkt met *De trein van Boos naar Middel*, een in de praktijk gevormde gespreksmethode van oplossingsgericht werken, die een nieuw appel doet op de hulpvrager en de hulpverlener: niet over maar met de inwoners praten, gebruik maken van de eigen kracht en het omzetten van negatieve emotie in positieve actie. In de komende maanden zoeken we zowel vanuit de proeftuin in Nieuw-Vennep als vanuit SDV aanhaking bij deze methode, om zo kennis en ervaring uit te wisselen en een 'gezamenlijke taal' te creëren.

TERUG NAAR
DE INHOUD





'Kinderen laten opgroeien in een zo normaal mogelijke omgeving'

Professioneel opvoeder **Chris van der Waals** (links) en **Mark Duin** in hun woning in Rijsenhout. Als echtpaar vangen ze oudere kinderen op die onder toezicht staan van Jeugdzorg.

Chris: "Mijn man Mark is ambulante kapper. Zelf ben ik in dienst van Spirit Jeugdzorg. Sinds vijf jaar vangen wij thuis kinderen op die niet of tijdelijk niet bij de ouders kunnen wonen. Bij ons wonen vier kinderen van 14 tot 18 jaar en Stefan. Hij is 7 en al vier jaar bij ons. We willen de kinderen in een zo normaal mogelijke omgeving laten opgroeien. Dat is nodig om ze een kans te bieden in de maatschappij. De tieners leren we bijvoorbeeld wat je moet doen om een baantje te krijgen en vooral ook hoe je een baantje houdt. Dat lukt goed. Joeri werkt inmiddels in Nieuw-Vennep bij een overslagbedrijf. Jhenoah heeft binnenkort een sollicitatiegesprek bij de supermarkt. En Annelore is al kassière. Drie keer per dag eten we samen aan deze keukentafel en delen we wat we hebben meegemaakt." Met de kinderen gaat het goed. De wijkagent houdt een oogje in het zeil. Hij kent de kinderen en weet dat er veiligheidsproblemen kunnen ontstaan met de biologische ouders.

TERUG NAAR
DE INHOUD



3 Sturing, bekostiging en organisatie

In het vorige hoofdstuk hebben we onze ambities uitgewerkt in een beschrijving van de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer en de cultuuromslag die hiermee samenhangt. In dit hoofdstuk komen enkele organisatorische aspecten aan bod en zetten we de eerste keuzes op het gebied van de sturing en bekostiging uiteen. Dit hoofdstuk heeft een sterk verkennend karakter. We bouwen voort op de kennis die we de afgelopen jaren zelf hebben opgedaan, maar leren ook van de ervaringen van zorgverzekeraars. Daarnaast neemt Haarlemmermeer deel aan een landelijke werkgroep van de Vereniging Nederlandse Gemeenten om te komen tot een werkwijze en inrichting voor de besturing en bekostiging van de tweedelijnszorg.

In dit hoofdstuk benoemen we de **sturingsfilosofie die we afgelopen maanden samen met professionals hebben ontwikkeld**. Vervolgens gaan we in op het vraagstuk van bekostiging. Er bestaan meerdere vormen van bekostiging die kunnen bijdragen aan onze doelstellingen. In paragraaf 3.2 laten we zien welke bekostigingsvormen geschikt zijn voor de verschillende niveaus in de nieuwe sociale infrastructuur. Paragraaf 3.3 gaat over de positie van de inwoner binnen sturingsvraagstukken. In de laatste paragraaf gaan we in op kwaliteit en informatievoorziening in het sociaal domein.

3.1 Sturingsprincipes

Samen met onze partners en uitvoerende professionals hebben we de afgelopen maanden een **sturingsfilosofie voor het sociaal domein ontwikkeld**. Hieruit volgen vijf sturingsprincipes, gericht op de doelstellingen voor de nieuwe sociale infrastructuur, gebaseerd op ervaringen uit het veld. Ze dragen bij aan de transformatie

naar een andere manier van werken in het sociaal domein en zijn het vertrekpunt voor het herijken van huidige en het vormgeven van toekomstige sturingsrelaties. Ze krijgen met andere woorden een vertaling in de concrete invulling van (nieuwe) inkoop- en subsidierelaties met aanbieders en professionals in het sociaal domein.

I. Zet in op gezamenlijke verantwoordelijkheid en co-creatie

De gewenste transformatie in het sociaal domein kan alleen in de praktijk tot stand komen. Enerzijds door de verandering in het denken en doen, anderzijds door innovatie en verbetering van het aanbod. Als opdrachtgever gaan we hier actief op inzetten. Binnen onze sturingsrelaties moet voor instellingen voldoende ruimte bestaan om samen met andere spelers in het veld na te denken over nieuwe werkwijzen en integrale arrangementen.

II. Geef ruimte vooraf, in ruil voor stevige en transparante verantwoording achteraf

In het huidige stelsel is sprake van veel verantwoording en administratieve drempels om de toegang en het gebruik van hulpverlening te beheersen. De nieuwe werkwijze vraagt, meer dan in het verleden, van professionals dat zij vanuit eigen inzicht en verantwoordelijkheid handelen. In onze sturingsrelaties kunnen we dit vertalen door met de juiste kaders en goede monitoring te sturen op vertrouwen en resultaten. Dit betekent: minder dichttimmeren vooraf en meer aandacht voor evaluatie achteraf. Wij gaan als opdrachtgever ontbureaucratiseren en de regeldruk verminderen zodat de middelen kunnen worden ingezet waar ze voor bedoeld zijn: goede maatschappelijke ondersteuning.

TERUG NAAR
DE INHOUD



29

III. Stimuleer maatwerk in plaats van generieke productafspraken

In het huidige stelsel wordt de hulpverlening in sterke mate bepaald door de indeling en bekostiging van het ondersteuningsaanbod. Hulpverleners geven echter aan dat in de praktijk lang niet iedere casus binnen de vooraf vastgestelde trajecten of pakketten past. Dit betekent dat zij niet altijd kunnen doen wat nodig is om samen met mensen tot oplossingen te komen en dat er bij complexe casuïstiek regelmatig overlap in de hulpverlening voorkomt. Wij richten onze sturingsrelaties daarom zo in dat professionals de ruimte hebben om te handelen op basis van de ondersteuningsvraag (maatwerk) in plaats van het aanbod.

IV. Optimaliseer de waarde van de informatievoorziening

Binnen sturingsrelaties bestaat vaak de neiging om steeds meer verantwoordingsinformatie uit te vragen terwijl uitvoerende professionals hier veel kostbare tijd mee verliezen. Door in de toekomst heel gericht sturingsinformatie uit te vragen, voorkomen we dat het primaire proces wordt opgescheept met registraties die onbenut blijven. Dit kan onder andere door de informatie uitvraag van de verschillende niveaus (Rijk, gemeente en instelling), op elkaar af te stemmen. Daarnaast willen we dat de verantwoording in de toekomst vaker nuttig is voor uitvoerende professionals. Dit kan door registraties te koppelen aan kwalitatieve doelen, zoals de mate van zelfredzaamheid van cliënten.

V. Betrek cliënten bij de ('horizontale') verantwoording

Professionals benadrukken dat cliënten zelf een belangrijke bron van informatie vormen. Wij willen daarom rechtstreeks bij onze inwoners nagaan of zij tevreden zijn en baat hebben bij de ondersteuning die zij (hebben) ontvangen. Zo ontstaat een beter inzicht in de kwaliteit én in de lange termijn effecten van professionele ondersteuning en worden instellingen gestimuleerd hun dienstverlening te blijven verbeteren.

'Probeer ook verantwoording af te leggen aan de jongeren.

Op deze manier kunnen zij later ook afwegen wat goed of fout is'

Jongens uit Haarlemmermeer, in aanraking met jeugdhulp

3.2 Eerste keuzes voor bekostiging

Keuzes in sturing gaan altijd samen met het ontstaan van perverse prikkels. Wel kunnen we proberen deze zoveel mogelijk te beperken. Sturingsrelaties moeten zo ingericht worden dat doelstellingen bereikt worden, professionals zo goed mogelijk hun werk kunnen doen en de kosten beheersbaar blijven. Effectieve sturing bestaat altijd uit een mix van verschillende instrumenten. In het sociaal domein is bekostiging het meest directe instrument waarmee wij kunnen sturen. Dit doen we enerzijds door voorwaarden te stellen aan de geleverde diensten en producten en **anderzijds door financiële prikkels te verbinden** aan de gewenste resultaten. Er zijn verschillende manieren van bekostiging mogelijk. De keuzes die wij hierin maken hangen samen met de diversiteit van het aanbod en de ordening van de markt (zijn er bijvoorbeeld veel of weinig aanbieders?).

TERUG NAAR
DE INHOUD



30

Vijf hoofdvormen van bekostiging:

Beschikbaarheidsbekostiging

Het verstrekken van budget aan een aanbieder voor het beschikbaar houden van een dienst ongeacht hoeveel cliënten hier gebruik van maken.

Populatiegebonden bekostiging

Het verstrekken van een budget aan één of meerdere aanbieders voor het bedienen van een doelgroep of populatie.

Prestatiebekostiging (p x q)

Het uitbetalen per verrichting of per geholpen persoon.

Persoonsgebonden bekostiging

Het (indirect) uitkeren van bedragen aan mensen met een hulpvraag om zelf de benodigde ondersteuning mee in te kopen bij aanbieders.

Resultaatbekostiging

Het verstrekken van een bonus voor het behalen van vooraf bepaalde resultaten of 'outcome'. Bekende varianten zijn 'pay for performance' en 'shared savings'. Resultaatbekostiging is meestal een aanvulling op andere vormen van bekostiging.

TERUG NAAR
DE INHOUD



31

Bij de bekostiging houden wij de volgende leidende principes aan:

- bekostiging ondersteunt onze sturingsprincipes
- bekostiging ondersteunt kwaliteit
- bekostiging ondersteunt kostenbeheersing
- bekostiging optimaliseert positieve prikkels
- bekostiging minimaliseert perverse prikkels
- bekostiging belegt de verantwoordelijkheid daar waar hij hoort

Hieronder geven we per niveau van ondersteuning (zie hoofdstuk 2) weer welke bekostigingsvorm het meest effectief is op basis van deze leidende principes.

Niveau 0: algemene voorzieningen, informele ondersteuning

Binnen de sociale infrastructuur kennen we een belangrijke plek toe aan algemene voorzieningen en informele ondersteuning. Deze worden deels door professionele en deels door de informele

infrastructuur ingevuld. Daar waar deze voorzieningen (mede) door de gemeente bekostigd worden, gebeurt dit nu door middel van een subsidie. Er is sprake van beschikbaarheidsbekostiging of een meer prestatiegerichte vorm van bekostiging. In de toekomst willen we dit niveau van ondersteuning door middel van het subsidie-instrument blijven bekostigen. Dat geldt in het bijzonder voor de informele ondersteuning. Het uitgangspunt is om door middel van heldere randvoorwaarden vrijwilligersorganisaties te stimuleren een divers en laagdrempelig activiteiten aanbod in de wijk te organiseren. Ook voor de bekostiging van de professionele infrastructuur ligt het subsidie-instrument voor de hand. Wel willen we meer sturen op kwalitatief goede resultaten in plaats van op afgesproken input (zoals ureninzet) alleen. Ook kijken we kritisch of het huidige gesubsidieerde aanbod aansluit bij de nieuwe koers en onderzoeken we de mogelijkheden om bij het verlenen van subsidies de keuzevrijheid te vergroten door beter gebruik te maken van de markt.

Dat kan bijvoorbeeld door het inzetten van een zogenaamde subsidietender, waarin meerdere instellingen een subsidieaanvraag voor een bepaald ondersteuningsaanbod mogen doen.

‘Sociale samenhang? Mensen die hun woon-omgeving alleen gebruiken om te slapen, hebben een inburgeringscursus nodig waarbij ze ook hun burens leren kennen. Sociale samenhang ontstaat meestal via kinderen en huisdieren, maar er is genoeg te verzinnen om samen te beleven en meer voor elkaar te betekenen.’

Erik Verpaalen, voorzitter dorpsraad Weteringbrug

Niveau 1: ondersteuning nabij

Op niveau 1 (ondersteuning nabij) werken de sociale teams en andere professionals (al dan niet verbonden aan instellingen). We vinden het van belang dat de financiële verantwoordelijkheid (kostenbeheersing) en de inhoudelijke resultaten op dit niveau zo dicht mogelijk bij elkaar blijven. Voor degenen die bepalen wie in aanmerking komt voor professionele ondersteuning, moet inzichtelijk zijn welke kosten daarmee samenhangen.

De keuze voor een bekostigingsvorm moet aansluiten op de doelstelling dat uitvoerende professionals (binnen en buiten sociale teams) de ruimte krijgen om vanuit eigen inzicht te handelen, samen te werken en te innoveren. We kiezen er daarom voor om de budgetten op dit niveau te verbinden aan de werkgebieden van de sociale teams. Populatiegebonden bekostiging betekent dat de budgetten worden gebaseerd op de omvang en kenmerken van de populatie van het gebied waar de ondersteuning wordt

geleverd. Deze wijze van bekostiging is een goede manier om te ontschotten. Doordat het budget niet wordt begrensd door de verschillende levensgebieden, is het mogelijk voor de sociale teams (en anderen) om integraal te werk te gaan. Bovendien draagt populatiegebonden bekostiging bij aan het kostenbewustzijn van bij uitvoerende professionals. Vanuit een (gedeelde) budgetverantwoordelijkheid voor de gehele populatie worden zij gemotiveerd om optimaal gebruik te maken van de beschikbare algemene voorzieningen en informele ondersteuning. Aan sociale teams worden budgetregisseurs gekoppeld die de budgetten beheren. Op deze manier wordt de financiële verantwoordelijkheid bij de teams belegd, zonder dat de uitvoerende professionals worden belast met de financiële administratie. Naast de inzet van sociale teams willen we de professionals op de natuurlijke vindplaatsen sterker positioneren door hen te mandateren om (vooraf bepaalde) professionele hulp en ondersteuning in te zetten. Ook deze ondersteuning wordt bij voorkeur vanuit de populatie gebonden budgetten bekostigd.

Aanvullend hierop onderzoeken we de komende tijd de mogelijkheid om binnen een gebied samen met zorgverzekeraars een cluster van bij elkaar horende diensten in te kopen. Zo wordt het mogelijk dat binnen een gebied, één organisatie (of een consortium van meerdere aanbieders) zowel de verpleging, de verzorging als de hulp bij het huishouden organiseert. Dit vergemakkelijkt de onderlinge afstemming tussen professionals aanzienlijk.

‘Meer voor elkaar is de uitdaging waar we in Haarlemmermeer voor staan, zodat de zwakkeren in de samenleving niet tussen wal en schip raken.’

Jan Lans, algemeen directeur/bestuurder RK Stichting Zorgcentra Meerlanden

TERUG NAAR
DE INHOUD



32

Niveau 2: Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

Pas wanneer de oplossing voor een hulpvraag dusdanig complex is dat deze niet eenvoudig en nabij te vinden is, spreken we van (zeer) specialistische hulp. In de toekomst bepalen de sociale teams (en voor bepaalde taken ook andere professionals) wanneer inzet van dit type ondersteuning noodzakelijk is. Het gaat om slechts een klein deel van alle zorg en ondersteuning, die vaak regionaal of zelfs landelijk georganiseerd is. Op dit niveau verkennen we met andere gemeenten de mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken in de taken op het gebied van sturing, inkoop en bekostiging. Wij zetten er daarbij op in om de specialistische ondersteuning prestatiegericht te bekostigen (prijs x hoeveelheid). Op deze manier wordt de hulp bekostigd op basis van de daadwerkelijke vraag in plaats van het vooraf bepaalde aanbod.

Samengevat:

Niveau	Bekostigingsvorm	Uitwerking
0	Beschikbaarheids-bekostiging	Subsidie en subsidietender
1	Populatie-bekostiging	Budget per populatie/gebied
2	Prestatie-bekostiging	Nader te bepalen (met buurgemeenten)

In de inleiding van dit hoofdstuk hebben we aangegeven dat het een verkennend karakter heeft. In de tabel hierboven hebben we de meest voor de hand liggende bekostigingsvormen samengevat. Aan iedere vorm van bekostigen kleven bezwaren en risico's op ongewenste prikkels. In het komende jaar werken we de in dit hoofdstuk beschreven richting verder uit.

3.3 Kwaliteit in het sociaal domein

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en voor het toezicht daarop. De Jeugdwet voorziet in een zelfstandig kwaliteitsregime voor alle aanbieders van jeugdhulp. Zo stelt de wet dat instellingen verantwoorde zorg moeten leveren en verplicht zijn om geregistreerde professionals en systematische kwaliteitsbewaking in te zetten. De jeugdbescherming mag alleen maar worden uitgevoerd door daartoe gecertificeerde instellingen en jeugdprofessionals moeten beschikken over een Verklaring omtrent het gedrag. Er komt landelijk toezicht door de Inspecties Jeugdzorg, Gezondheidszorg en Veiligheid en Justitie. Het Rijk verkent ook de wenselijkheid en mogelijkheden van een rol van de Inspectie voor de Gezondheidszorg in het toezicht op de ondersteuning in de Wmo. Wij vinden het van belang dat de sturing en het toezicht op kwaliteit niet bureaucratisch wordt en past bij onze sturingsfilosofie. Decentralisatie van taken vraagt ook om een bescheiden rol van het Rijk als het gaat om toezicht.

'Ik ben er bang voor dat alles weer wordt vastgelegd in handzame protocollen, en dat er onvoldoende expertise en tijd is om echt met iemand na te gaan: wat heb je nodig? En wat zijn de mogelijkheden om dat te realiseren?'

Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober



3.4 Positie van de inwoner

De gewenste mentaliteitsverandering in het sociaal domein vraagt om een zogenoemde kanteling in de verhoudingen tussen inwoners, professionals en gemeenten. In de sturingsinstrumenten die wij in de toekomst gaan inzetten, moet de centrale positie van inwoners worden vertaald. Inwoners kunnen zelf het beste oordelen over de kwaliteit en effectiviteit van de geleverde ondersteuning. Wij vinden het bovendien van belang dat zij keuzevrijheid hebben. We moeten daarbij ook oog hebben voor de mensen die kwetsbaar zijn. Voor hen moet bijvoorbeeld cliëntondersteuning beschikbaar zijn.

Rechtszekerheden van inwoners

De veranderingen in het sociaal domein betekenen een verdere verschuiving van (verzekerde) rechten van inwoners naar een zorgplicht door de gemeente²⁸. Deze kanteling in het sociaal domein leidt tot maatwerk, maar draagt ook het risico in zich van onrechtvaardigheid of onevenwichtigheid in het verstrekken van hulp en diensten aan inwoners. Gedeeltelijk wordt de positie van inwoners wettelijk 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. Daarop is ook beroep en bezwaar mogelijk. Daarnaast moeten gemeenten aan ouders en jeugdigen de mogelijkheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon bieden. 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 beroep en bezwaar mogelijk. Het is belangrijk dat onevenwichtigheid voorkomen wordt. Tegelijkertijd waken we ervoor dat we het maatwerk onmogelijk maken door alles dicht te regelen in verordeningen. Het voorzien in cliëntondersteuning en het aanstellen van vertrouwenspersonen is van groot belang. Daarnaast zijn we 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. Voor de organisatie van het vertrouwenswerk (Jeugdwet) wordt een voorstel ontwikkeld door de VNG.

Keuzevrijheid voor de inwoners

Bij voorkeur kunnen mensen zelf aangeven op welke wijze en door wie ze geholpen worden. Aan de andere kant stellen we vast dat er een transformatie in het sociaal domein moet plaatsvinden. Dat betekent dat we niet automatisch alle hulp en diensten verlenen, mensen worden allereerst aangesproken op wat ze zelf kunnen (ook als ze het daar niet mee eens zijn). Ook zijn de kosten in het sociaal domein te hoog en wordt de gemeente geconfronteerd met forse bezuinigingen. Er zijn dus grenzen aan de keuzevrijheid. Als het gaat om de vrij toegankelijke hulp en ondersteuning (niveau 0/1) geldt dat mensen zelf kunnen kiezen voor een bepaalde organisatie of hulpverlener. De keuzevrijheid hangt uiteraard wel af van het beschikbare aanbod. Wij beschouwen het een onderdeel van goed kwaliteitsbeleid van instellingen, dat inwoners een andere hulp- of dienstverlener binnen de instelling kunnen krijgen. Dit geldt ook voor de sociale teams: het moet zelfs mogelijk zijn een sociaal team uit een andere wijk de ondersteuning of regie te laten uitvoeren als dat wenselijk is. Voor niet vrij toegankelijke ondersteuning (niveau 2) moeten we vastleggen in een verordening hoe de toekenning van hulp en ondersteuning verloopt. Tegen een beslissing is bezwaar en beroep mogelijk (zie de vorige paragraaf).

TERUG NAAR
DE INHOUD



34

²⁸ Hiervan was ook al sprake bij de eerdere overgang van Awbz naar Wmo

Wij onderzoeken of de mogelijkheid van een 'second opinion' daarin meegenomen moet worden. Dat geldt dan dus met name voor besluiten/adviezen vanuit het sociaal team of de professional op de vindplaats die 'verwijst'. Vervolgens vinden we het van belang dat er keuzevrijheid is en dus willen we zorgen voor voldoende gevarieerd aanbod, ook als dat niet vrij toegankelijk is. Dat betekent ook dat het mogelijk moet zijn om gebruik te maken van hulp en ondersteuning buiten de gemeentegrenzen. Dat is in het bijzonder van belang voor de inwoners van de dorpen langs de ringvaart.

Voor gedwongen hulpverlening, zowel jeugd als volwassen gelden eigen regelingen, procedures, rechten en plichten. Dat geldt ook voor de medische beroepsgroepen. De invulling van keuzevrijheid en ook het vaak genoemde recht op de 'second opinion' is complex, de precieze keuzes hebben verstrekkende gevolgen. In het (meerjarig) beleidsplan voor het sociaal domein werken we dit nader uit (medio 2014).

'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.'

Een moeder tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

Persoonsgebonden bekostiging

Persoonsgebonden bekostiging is bij uitstek een instrument om tot individueel maatwerk te komen en de cliënt zeggenschap te geven over de ondersteuning die hij ontvangt. Dankzij de

inzet van persoonsgebonden bekostiging kunnen mensen zelf regie voeren over de zorg die zij ontvangen: wat voor hulp zij krijgen, door wie deze wordt geleverd, hoe vaak per week en op welke tijdstippen. Daarnaast maken zij zelf een keuze voor een bepaalde aanbieder en sturen ze bij als de ondersteuning niet voldoende is. Op individueel niveau kan het gebruik van PGB ook leiden tot lagere kosten. Keerzijde is dat veelvuldig gebruik van het PGB kan leiden tot een lager volume van zorg in natura. Dat stuwt de kostprijs van die zorg dan juist omhoog.

Uitgangspunt van de nieuwe wetgeving is dat de cliënt een maatwerkvoorziening in natura krijgt. De mogelijkheid van het toekennen van persoonsgebonden bekostiging blijft bestaan. In de toekomst wordt het bedrag niet langer direct aan de cliënt uitgekeerd en de cliënt doet zelf geen betalingen aan hulpverleners. Namens de gemeente worden de betalingen voortaan door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) gedaan. De SVB doet de betalingen alleen als helder is dat de ingekochte ondersteuning voldoet aan de daaraan in de wet en de gemeentelijke verordening gestelde voorwaarden. Hiermee kan worden gewaarborgd dat de ingekochte ondersteuning of middelen kwalitatief van voldoende niveau zijn en kan misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen worden. De wijze van verantwoording moet nog worden uitgewerkt.

'Dat PGB... gemeente zet daar op in! Daar valt veel winst te behalen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Nieuw-Vennep op 15 oktober

Verantwoording aan de inwoner

De mensen staan centraal en de inbreng van en samenwerking met ervaringsdeskundigen is daarom van groot belang. Wij willen inwoners direct betrekken bij de verantwoording en kwaliteitsbeoordeling van de hulpverlening. De manier waarop

TERUG NAAR
DE INHOUD



35

dit georganiseerd wordt, kan variëren van brede evaluaties, waarbij wij als gemeente direct in contact staan met cliënten die zorg ontvangen tot websites waarop inwoners de beoordelingen van andere cliënten kunnen bekijken. In de komende tijd werken wij met onze partners de verantwoording verder uit.

3.5 Informatievoorziening als basis

Voor effectieve sturing in het sociaal domein is goede informatievoorziening nodig. Dat begint bij het bepalen van de gewenste resultaten of 'outcome'. Vervolgens kunnen deze worden vertaald naar een 'gemeenschappelijke kwaliteitstaal' in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren. In lijn met onze visie, ontwikkelen wij indicatoren die inzicht geven in de mate van zelfredzaamheid van onze inwoners.

Door informatie te verzamelen over onze inwoners (waar zij zich begeven, wat zij doen op het gebied van gezondheid en van welke voorzieningen zij gebruik maken), werken wij aan een blijvend sturings-instrumentarium. Deze informatie kunnen wij in de toekomst onder meer inzetten om, al dan niet gebiedsgericht, prioriteiten te stellen in de hulp- en dienstverlening. Daarnaast zetten we hiermee in op:

- een overzicht van de samenstelling van de groep inwoners, die gebruik maken van de diverse regelingen binnen het sociaal domein;
- kennis van ontwikkelingen en trends die als input dienen voor de inrichting van het sociaal domein en (toekomstige) regionale samenwerking;
- het bewerkstelligen van een eenduidige, doelmatige werkwijze waarop de benodigde gegevens worden uitgevraagd, geregistreerd, opgeslagen en verwerkt;

- het leveren van input aan de ontwikkeling van een duurzaam instrumentarium, waarmee zowel data voor de korte termijn en lange termijn op de verschillende niveaus (instellingen, gemeente en Rijk) kunnen worden gegenereerd.

Onze inzet op het gebied van informatie-verzameling biedt ook de mogelijkheid om toe te groeien naar een model voor populatiebepaling. Bij het bepalen van het budget voor een bepaald gebied, wordt naast de omvang immers ook de kenmerken van de populatie meegewogen. Bij het ontwikkelen van dit model maken wij onder andere gebruik van de jarenlange ervaring van zorgverzekeraars.

Om doelstellingen te realiseren op het gebied van integrale hulpverlening, moeten uitvoerende professionals ondersteund worden door een goede ICT-infrastructuur. Hierbij moet het zowel mogelijk zijn om informatie te genereren als om onderling gegevens uit te wisselen, zodat ketenpartners zoals huisartsen, het UWV of het Veiligheidshuis op de hoogte zijn van het verloop van elkaars dienstverlening. Gegevensbeveiliging en de bescherming van privacy zijn complexe vraagstukken die daar mee samenhangen. Wij hebben ervoor gekozen om, in ieder geval in onze proeftuinen, te gaan werken met het systeem Mens Centraal, dat is ontwikkeld vanuit een initiatief van VNG, KING en Divosa. Ook een groot aantal andere gemeenten in Nederland heeft voor dit systeem gekozen.

TERUG NAAR
DE INHOUD





'We spelen in op de eigen kracht van mensen en gemeenschappen'

Buurtsportcoach Oscar Soethout in actie met kinderen in de wijk Graan voor Visch.

Al enkele jaren is een buurtsportcoach vanuit Sportservice Haarlemmermeer actief in Graan voor Visch. Barry Wehman is teamleider sport in de wijk: "De buurtsportcoach functioneert als spin in het web in de wijk en verbindt buurtbewoners met (basis)scholen, de wijkraad, sportverenigingen, Meerwaarde en andere belangrijke partijen in de wijk. Door de samenwerking is een afgestemd en toegankelijk sport- en beweegaanbod ontstaan voor alle buurtbewoners via de Buurtsportvereniging. Dit heeft een positief effect op de sociale cohesie in de wijk en stimuleert inwoners actief te zijn in hun eigen leefomgeving. Dit kan als deelnemer, maar ook als toeschouwer of vrijwilliger. Zo heeft een buurtbewoner een opleiding gevolgd, waardoor zij wekelijks als vrijwilliger danslessen verzorgt aan mensen uit haar wijk."

Naast de wijk Graan voor Visch zijn de komende jaren ook Buurtsportcoaches actief zijn in de wijken Getsewoud, Overbos en in Zwanenburg.

TERUG NAAR
DE INHOUD



4 Onderweg naar een vernieuwd sociaal domein

Wij hebben belangrijke eerste stappen gezet in het op gang brengen van een bewustwordingsproces dat er veel gaat veranderen. En dat dit van alle betrokkenen een cultuuromslag vereist. Wij zijn dit proces gestart door in gesprek te gaan met professionals, instellingen en cliënten en anderen. Ook zijn we in diverse deelprojecten met partners en buurgemeenten aan de slag gegaan met het zoeken naar inhoudelijke verbindingen tussen de drie transities, het vormgeven van de nieuwe sociale infrastructuur, met vraagstukken op het gebied van onder andere sturing en bekostiging en met innovaties in dagbesteding en doelgroepenvervoer. Ook heeft de gemeentelijke sociale dienst wijzigingen doorgevoerd, zodat de afdeling beter is voorbereid op de veranderingen die er aan komen. Met dit koersdocument gaan we een volgende fase in: het wordt duidelijker wat de gevolgen zijn van de beoogde hervormingen en welke stappen we de komende jaren nog moeten zetten.

'Er moet beweging komen in het sociaal domein. Ik zie enthousiasme en aarzeling. Die aarzeling moeten we omzetten in één grote samenwerking.'

Gerja Pellegrom, raad van bestuur Stichting PCSOH

4.1 Gevolgen van de hervormingen

Jong of oud, rijk of arm, gezond of hulpbehoevend, voor alle inwoners in Nederland gaat er wat veranderen. Uitgaan van wederkerigheid, eigen kracht en het gezamenlijk oplossingen zoeken verandert de relatie tussen overheid en inwoners. Er wordt meer van mensen zelf verwacht en gevraagd. Maar we willen in de nieuwe sociale infrastructuur ook echt anders werken. De sleutel ligt niet alleen bij de inwoners, maar ook bij de professionals, die vanuit een historie als (oud-)medewerker van de gemeente, maatschappelijk werk, zorginstelling etc. de omslag moeten maken naar de integrale of T-shaped professional. Ook van de gemeente wordt nieuw gedrag verwacht. Meer ruimte geven aan particuliere initiatieven, het (verder) terugdringen van bureaucratie en regeldruk, door een andere sturing meer ruimte bieden aan de professionals en maatwerk mogelijk maken. Met interventies in het sociale domein beïnvloeden we als overheid de toekomst van de samenleving. Onze interventies kunnen ook onvermoede en soms ook ongewenste effecten hebben. Onze strategische verkenning Toekomst van de sociale sfeer²⁹ brengt klassieke, technologische en sociale dimensies in kaart die van invloed kunnen zijn op de toekomst van het sociaal domein. De toekomstscan die onderdeel uitmaakt van de verkenning biedt ons de mogelijkheid om rekening te houden met deze dimensies door onszelf bij voorgenomen beleid steeds weer een aantal vragen te stellen.

TERUG NAAR DE INHOUD



38

²⁹ Toekomst van de sociale sfeer – sociale sfeer in Haarlemmermeer, Programma versterking strategisch vermogen, Albert Jan Kruijer en Roel in 't Veld, 2013

'Niet alleen de overheid moet veranderen, ook de burger moet dat. In aanloop naar het eerste gesprek moet de burger zichzelf voorbereiden om 'geïnfomeerd en geactiveerd' aan het gesprek te kunnen deelnemen. De overheid/gemeente kan (moet!) de burger daarbij helpen.'

Een inwoner (anoniem)

'Er zijn mensen die alleen op familie willen terugvallen, die dan ergens anders wonen. Zij raken in de versukkeling, Terwijl er mensen om hen heen zijn die best willen helpen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Nieuw-Venep 15 oktober

Inwoners

De inwoners van Haarlemmermeer worden vaker en meer aangesproken op hun eigen kracht en verantwoordelijkheid; om voor zichzelf en elkaar te zorgen. Het recht op ondersteuning is straks niet meer vanzelfsprekend. Wat je zelf (met je omgeving) kan doen, moet je ook zelf doen. Daar staat tegenover dat de kwaliteit van de ondersteuning beter wordt: minder doorverwijzingen, snellere hulp, minder bureaucratie en meer ruimte voor maatwerk. Maar wel met de bedoeling dat inwoners zo kort mogelijk afhankelijk zijn van ondersteuning door de overheid. Voor inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben, is de mate van voorbereiding op een keukentafelgesprek van invloed op het vervolg. De inwoner zal voorafgaand aan het gesprek over een aantal zaken moeten nadenken, bijvoorbeeld of hij (of zij) dit gesprek alleen of in aanwezigheid van andere betrokkenen voert en wat hij (tijdelijk) nodig heeft. Maar ook wie in het sociale netwerk zou kunnen ondersteunen. Als de inwoner niet voldoende zelfredzaam is om het gesprek voor te bereiden of zelf te voeren, dan moet er voldoende (onafhankelijke) cliëntondersteuning beschikbaar zijn.

Professionals en instellingen

Functies en competentieprofielen veranderen, er worden (deels) andere eisen gesteld, werkverbanden wijzigen, de financieringswijze en sturing verandert, er komen mogelijke nieuwe zorginstellingen bij, er wordt fors bezuinigd, bestaande organisaties moeten zich aanpassen, anderen verdwijnen. Het sociaal domein is flink in beweging. Er zijn in het sociaal domein in Haarlemmermeer tientallen instellingen actief, van klein tot groot, sommige met hele specifieke taken, anderen met een breed aanbod. De gevolgen van de hervormingen zijn nog niet voor alle organisaties duidelijk. Veel hangt ook af van of ze bereid en in staat zijn mee te bewegen met de veranderingen in het sociaal domein en de marktwerking die daar in ontstaat.

Gemeentelijke organisatie

Ook voor de gemeente hebben de hervormingen gevolgen. Bestuurlijk worden we verantwoordelijk voor nieuwe, complexe taken. Met dit koersdocument leggen we veel verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de professionals nabij onze inwoners en de sociale teams. Dat heeft gevolgen voor de gemeentelijke organisatie, zowel als het gaat om nieuwe als de bestaande uitvoerende taken. De complexiteit van de nieuwe verantwoordelijkheden vraagt om het opbouwen van kennis en expertise in de organisatie, ook als we nieuwe taken niet zelf uitvoeren. Het gaat om inhoudelijke kennis over doelgroepen, hulp- en dienstverlening en werkwijzen. Maar ook op het gebied van inkoop en sturing krijgt de gemeentelijke organisatie te maken met een grote taakverzwaring,

TERUG NAAR
DE INHOUD



39

zowel qua complexiteit als benodigde capaciteit. Tot slot hebben we als gemeente de opdracht om zelf mee te transformeren in denken en doen, door schotten en overbodige regels weg te nemen.

4.2 Wat staat ons te doen?

In december 2012 hebben we het plan van aanpak vastgesteld voor het programma sociaal domein. Op basis daarvan hebben we het afgelopen jaar een aantal stappen gezet die geleid hebben tot dit koersdocument. We hebben eerder aangegeven dat het opnieuw vormgeven van het sociaal domein een langdurig, dynamisch proces is. Transitie en transformatie gaan daarbij hand in hand. Op 1 januari 2015 moeten we organisatorisch “ingeregeld” zijn om de nieuwe taken uit te kunnen (laten) voeren. Parallel daaraan werken we aan een nieuwe sociale infrastructuur. Dat is een

meerjarig en dynamisch proces waarbij het bouwen van nieuwe structuren hand in hand gaat met een verandering van denken en doen. Ook na 1 januari 2015 zijn er vragen onbeantwoord, sturen we gaandeweg bij en maken we nieuwe keuzes. Stap voor stap werken we zo in de komende jaren (door) aan effectievere en efficiëntere ondersteuning die beter aansluit bij de eigen mogelijkheden van onze inwoners. De koers wordt vertaald naar een uitvoeringsplan, dat onder verantwoordelijkheid van het programma sociaal domein projectmatig en stapsgewijs wordt uitgevoerd. Daarbij werken we intensief samen met de instellingen, professionals en andere betrokkenen in het sociaal domein.

TERUG NAAR
DE INHOUD



4.2.1 Transities op orde

In de tabel hieronder geven we aan wat vanuit de nieuwe wettelijke taken gezien onze belangrijkste inhoudelijke opgaven zijn die we voor 1 januari 2015 geregeld moeten hebben. We maken

een onderscheid tussen taken die voor alle transities gelden en de afzonderlijke transities.

In onderstaande tabel staat op hoofdlijnen de planning van de inhoudelijke transities.

Kwartaal	Participatiewet	AWBZ/WMO	Jeugdwet
2013	3	Start verkenning samenwerking werkbedrijf arbeidsmarktregio	
	Start proces samenvoegen Wmo Raad en WWB Cliëntenraad (zie paragraaf 4.2.3)		
	4		Bestuurlijk vastleggen van afspraken over regionale samenwerking met de gemeenten in de regio Kennemerland.
			Besluitvorming wijzigingen Wmo vanaf 2014 (maatwerkvoorziening) Vaststellen transitie-arrangement met waarborgen voor continuïteit van zorg en beperken frictiekosten.
Start marktverkennde gesprekken Start werkprogramma met Zorg en Zekerheid (paragraaf 4.2.3)			
2014	Vorbereidingen uitvoering: <i>Toekomst SW-bedrijf</i> <i>Inrichten beschut werken</i> <i>Ontwikkelen werkgeversbenadering</i>	Vorbereidingen uitvoering: <i>Dagbesteding</i> <i>Individuele begeleiding</i> <i>Kort durend verblijf</i> <i>Vervoer</i> <i>Hulpmiddelen</i> <i>Beschermde wonen en inloop</i> <i>GGZ</i>	Start werkprogramma aansluiting onderwijs en jeugdhulp
	Besluitvorming aanscherpingen WWB		Vorbereidingen uitvoering: <i>Jeugdbescherming & -reclassering</i> <i>Jeugd- en opvoedhulp</i> <i>Jeugd-GGZ</i> <i>Jeugd-(L)VB</i> <i>Inbedding CJG en JGZ</i> <i>Crisis en opschaling</i> <i>Overdracht cliënten</i>
	Conceptverordening aanscherpingen WWB Vorbereiding uitvoering	Vorbereiding op samenvoegen meldpunten kindermishandeling en huiselijk geweld tot AMHK.	
		Uitvoering afspraken met medische sector, waaronder huisartsen	
	Vorbereiden inkoop en contracteren aanbieders		
	Opleiden en trainen van medewerkers		
	Vaststellen benodigde dataset sociaal domein en implementatie ICT-systeem		
	Opstellen integraal beleid voor vraag gestuurde financiering (pgb) en eigen bijdrage beleid		
	Opstellen conceptverordening(en) Wmo/Jeugdwet/Participatiewet		
	Vormgeven van de sociaal domein brede cliëntondersteuning		
2	Toegangsfunctie bepalen en opnemen in verordening (zie hoofdstuk 2)		
	Vaststellen verordening aanscherpingen WWB en afronding implementatie voor 1 juli 2014	Afspraken met huisartsen, wijkverpleegkundigen e.a. over inzet zorg	Afspraken over relatie jeugdhulp - onderwijs
3		Overdracht cliënten en eventueel aanbieden nieuwe maatwerkvoorziening	
	Vaststelling (meerjarig) beleidskader/plan Jeugdwet/Wmo/Participatiewet (Raad)		
	Samenvoegen Wmo Raad en WWB Cliëntenraad tot één Participatieraad Sociaal Domein		
4	Vaststellen verordening(en) sociaal domein voor 2015 (Raad)		

TERUG NAAR DE INHOUD



Als gevolg van de kabinetscrisis en verkiezingen in 2012 en de totstandkoming van het sociaal akkoord en zorgakkoord zijn eerdere beleidsuitgangspunten van het kabinet, concept wetteksten en plannen gewijzigd.³⁰ Op basis daarvan hebben ook wij onze plannen moeten bijsturen. Waar mogelijk zoeken we de verbinding (in de tabel in een andere kleur weergegeven). Zo streven we er bijvoorbeeld naar om één (meerjarig) beleidsplan en verordening sociaal domein breed op te stellen.

4.2.2 Werken aan de sociale infrastructuur

In de komende tijd moeten instellingen, de gemeentelijke organisatie en professionals zich voorbereiden op de hervormingen. Wij willen de veranderingen in een zorgvuldig proces, samen met de partners en cliënten, realiseren, maar er wel met een duidelijk einddoel op kunnen sturen. In overleg met de instellingen gaan we daar nader invulling aan geven. Dit koersdocument is daarbij het vertrekpunt. We geven de samenwerking vorm door middel van thematische werkprogramma's. Zo hebben we een werkprogramma opgesteld met het zorgkantoor en zijn werkprogramma's in voorbereiding met het onderwijs en jeugdhulpinstellingen, als ook met de huisartsen. In de komende tijd worden deze (en andere) nader uitgewerkt.

Van instellingen verwachten we dat zij innoveren en op zoek gaan naar goedkopere en effectievere manieren van werken. We vinden het van belang dat zij daarbij de samenwerking op zoeken met de gemeente maar vooral ook met andere aanbieders. Instellingen moeten ook (nu al) investeren in een andere manier van denken en doen. Een aantal van hen doen dat al: er wordt veel geëxperimenteerd met wijkgericht werken, bureaucratie wordt teruggedrongen en veel hulpverleners oefenen met nieuwe manieren van werken met cliënten. Wij willen de instellingen uitdagen te komen tot innovatie. We maken daar afspraken met hen over. Voor professionals (van zowel instellingen als de gemeente) is het van belang dat een herkenbare pro-

fessionele norm wordt ontwikkeld en dat daar op wordt gestuurd met opleidings- en trainingsprogramma's.

De nieuwe sociale infrastructuur heeft ook gevolgen voor de gemeente zelf. In de komende maanden brengen we in kaart wat die gevolgen zijn en bereiden we de ambtelijke organisatie voor op de nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Het gaat om vraagstukken als de inkoop en bekostiging, ICT en informatievoorziening, uitvoerende taken, interne sturing, het ontschotten van begroting, het verder terugdringen van regels en het naar binnen halen inhoudelijke kennis en expertise over de nieuwe taken. Als het gaat om het veranderen van denken en doen, is de gemeentelijke organisatie met een nieuwe organisatiekoers gestart, mede ingegeven door de hervormingen in het sociaal domein.

'Een belangrijke vraag voor ons is: hoe kunnen de wijkraden ondersteuning bieden bij ontwikkelingen in het sociaal domein, samen met andere partners (neem bijvoorbeeld SASA) die reeds actief zijn op dat terrein? Want linksom of rechtsom: de participatiesamenleving zal er komen en wijkraden hebben daar een verantwoordelijkheid in.'

Johan Trompert, secretaris Wijkraad Overbos

TERUG NAAR
DE INHOUD



42

³⁰ Pas in het voorjaar van 2014 verwachten we meer duidelijkheid over de wetteksten.

4.2.3 Inhoudelijke verbindingen zoeken

Naast het werken aan de nieuwe sociale infrastructuur en andere manieren van denken en doen, is het van belang om binnen en tussen de inhoudelijke vormen van ondersteuning verbindingen te zoeken. Hieronder geven we een aantal voorbeelden waar we kansen zien om taken slimmer en efficiënter te organiseren

'Mensen die niet of slecht de weg naar de arbeidsmarkt weten te vinden, kunnen wij ondersteunen die weg wél te vinden. Wij kunnen de gemeente daarbij helpen.'

Benno Klopman, manager HR AM Groep

Dagbesteding

In het kader van de nieuwe Wmo zijn wij straks verantwoordelijk voor het ondersteunen van zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen in de eigen woonomgeving. Het bieden van een passende dagbesteding is een van de manieren waarop wij deze verantwoordelijkheid in kunnen vullen. Dagbesteding kan een arbeidsmatig karakter hebben of meer een zorgkarakter. Wij gaan arbeidsmatige dagbesteding meer verbinden met de activiteiten in het kader van de Participatiewet, zoals het beschut werken en de sociale werkvoorziening. We werken aan een logische keten van participatie: van arbeidsmatige dagbesteding tot volledig betaald werk. Voor niet-arbeidsmatige dagbesteding zoeken we de verbinding met sport, cultuur en welzijnswerk. We gaan dagbestedingactiviteiten voor bepaalde doelgroepen dichterbij in de buurt te organiseren, bijvoorbeeld in dorps- en wijkgebouwen. Ook kijken we of we verschillende doelgroepen met elkaar kunnen combineren binnen één wijkvoorziening. Vanzelfsprekend houden we rekening met de behoeften en mogelijkheden van de

meest kwetsbare doelgroepen. We hebben een onderzoek uitgezet naar een efficiëntere manier van het organiseren van het huidige aanbod van dagbesteding (AWBZ). Eind 2013 verwachten we de resultaten.

'Wij bieden dagbesteding aan 7 jongeren. Zij doen hier eerlijk werk: groente snijden, wassen, strijken, het terras inrichten... We hebben ook te maken met het ondoorzichtige web van zorgkantoren en instanties. Het is voor ons niet altijd duidelijk welke rol deze instanties vervullen in het systeem van zorgvraager en zorgverlener.'

Petra Brinckman van restaurant Long Island aan de Toolenburgerplas

Doelgroepenvervoer

Het doelgroepenvervoer moeten en kunnen we effectiever en efficiënter organiseren. Bijvoorbeeld door (boven)regionale samenwerking, het slim combineren van doelgroepen, inkoop, beheer en uitvoering. Verschillende doelgroepen hebben verschillende ondersteuningsbehoeften tijdens het rijden. Hier houden wij rekening mee. We onderzoeken nu de mogelijkheden en starten daarna (2014) met een proeftuin deze in de praktijk verder te verkennen.

'Het vervoer voor Kelly met een busje ging niet goed. Ze kwam regelmatig te laat en werd ook niet op tijd opgehaald. Heel vervelend voor haar. Ze wil graag op tijd zijn.'

Petra Brinckman van restaurant Long Island biedt zeven jongeren dagbesteding

TERUG NAAR
DE INHOUD



Wonen en zorg

De komende jaren blijven mensen die zorg nodig hebben langer thuis wonen. Dat betekent dat zij langer in hun eigen woonomgeving zorg en ondersteuning moeten krijgen. Dit heeft gevolgen voor zorgaanbieders: zij krijgen op de korte termijn enerzijds te maken met leegstand, en anderzijds komt er een grotere vraag naar zorg en ondersteuning in de eigen woonomgeving. Zorgaanbieders spelen in dit proces een cruciale rol en moeten innoveren. Zij zijn primair zelf verantwoordelijk om de gevolgen van deze ontwikkeling op te vangen. Wij vinden het echter belangrijk om in dit proces het gesprek over innovatieve oplossingen tussen zorginstellingen, woningcorporaties en gemeente te initiëren. In dit kader hebben wij in het voorjaar van 2013 al een conferentie over dit thema georganiseerd. Daarnaast gaan wij een aantal 'doetanks' wonen en zorg organiseren, waarin we met partners in het veld diverse thema's samen verder uitwerken. Dit jaar organiseren we nog een bijeenkomst met alle zorgvastgoedeigenaren en -exploitanten in Haarlemmermeer om de kansen, bedreigingen en de daaropvolgende vastgoedstrategieën te bespreken. Onze rol is om de partijen bij elkaar te halen en te zorgen voor afstemming over dit gezamenlijke belang.

'Ik ben geraakt door wat mensen voor elkaar kunnen doen en aangespoord ook dingen te gaan doen. Minder met mezelf bezig zijn, maar juist andere mensen net dat beetje hulp te bieden.'

Jongeman tijdens avond in Hoofddorp op 5 november

Onderwijs en jeugdhulp

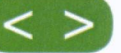
De school is de plek waar kinderen dagelijks een groot deel van hun dag doorbrengen en daarom een belangrijke partner om

knelpunten in de ontwikkeling van jeugdigen te signaleren en te bespreken met ouders en jeugdigen. Omdat problemen op school vaak samen hangen met gedrag en problemen op het gebied van opgroeien en opvoeden, is voor jongeren en hun ouders één plan vanuit school en jeugdhulp noodzakelijk. Met de scholen en de Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs, maar ook met de kinderopvang en het MBO, zoeken we nieuwe wegen om deze gezamenlijke inzet verder te verbeteren. Vertrekpunt is dat de jeugdigen zoveel mogelijk in het reguliere onderwijs blijven, dat de jeugdhulp zoveel mogelijk naar de school wordt gehaald en dat het altijd gaat om maatwerk. Vaste casusoverleggen worden **vervangen door meer flexibele vormen**, die op afroep te organiseren zijn. De scholen hebben behoefte aan vaste contactpersonen en bekende gezichten. We proberen uit hoe de relatie tussen scholen en sociale teams het beste kan worden vormgegeven. We kijken daarbij naar de rol van het schoolmaatschappelijk werk, de jeugdgezondheidszorg en leerplicht. De verbinding met het voortgezet onderwijs vergt speciale aandacht, omdat jeugdigen vaak buiten hun eigen wijk (en gemeente) naar school gaan. Samen met de scholen, de samenwerkingsverbanden en de kinderopvang voeren we dit uit in een werkprogramma.

Innovatie door multifocale zorg voor jeugd

De jeugd- en opvoedhulp, jeugd-GGZ en jeugd-LVB worden **verschillend gefinancierd**. Een van de redenen van de transitie van de jeugdhulp naar de gemeente is, dat sommige kinderen meervoudige problemen hebben. Ongeveer 75 procent van de jeugdigen heeft enkelvoudige hulp nodig, en ongeveer 25 procent een combinatie van hulp. Deze jeugdigen worden nu regelmatig van de ene naar de andere hulpsoort doorverwezen. De integrale inzet van verschillende vormen van jeugdhulp tegelijk noemen we multifocale zorg. Er zijn in de afgelopen tijd al verschillende vormen van multifocale trajecten ontwikkeld. Een mooi voorbeeld daarvan is het FACT-jeugdteam, waarin de Jeugdriagg, Spirit, Brijder Jeugd,

TERUG NAAR
DE INHOUD



44

Bureau Jeugdzorg en Lijn 5 samen een team vormen. Het team komt naar jongeren toe en kan zowel voorlichting als hulp bieden, maar helpt ook bij praktische zaken als het zoeken van woonruimte, omgaan met schulden of het doen van sportactiviteiten. De mogelijkheden voor multifocale hulp nemen toe doordat de financiële schotten na de transitie verdwijnen. We zetten daarom in op verdere multifocale innovatie met meer maatwerk dan nu mogelijk is.

'Er is een nieuwe vorm van geïndividualiseerd vrijwilligerswerk nodig. Kleinschalig, flexibel vrijwilligerswerk, want de vrijwilliger van nu heeft andere wensen en behoeftes dan 'de vrijwilliger van vroeger'.'

Lilian Velthoen (21) tijdens bijeenkomst Hoofddorp op 5 november

Vrijwilligerswerk en mantelzorg

In Haarlemmermeer doet ongeveer vijftwintig procent van alle inwoners vrijwilligerswerk en zet veertien procent zich in als mantelzorger voor familie, vrienden of buren. Wij zien mogelijkheden om in de maatschappelijke ondersteuning meer verbindingen te leggen met het vrijwilligerswerk. Denk bijvoorbeeld aan het stimuleren van vrijwilligerswerk en burenhulp door middel van digitale platforms zoals Buuv of Zorg voor elkaar.³¹ Ook gaan we inwoners die een uitkering van de gemeente ontvangen, actief benaderen om zich als vrijwilliger in te zetten. Wij vinden het wel van belang dat het aanbod van vrijwilligerswerk voor mensen met een uitkering aan een aantal randvoorwaarden voldoet. Voorop staat dat het de re-integratie naar een betaalde baan niet in de weg mag staan, regulier werk niet mag verdringen en dat het een tijdelijk karakter heeft. Maar het moet ook maatschappelijk zinvol zijn, met minimale begeleiding uitgeoefend kunnen worden en

bij aansluiten bij de competenties van de vrijwilliger. Ook als mensen andere vormen van ondersteuning (hulpverlening) krijgen, gaan we meer kijken naar wat ze nog wel kunnen, al dan niet in de vorm van vrijwilligerswerk.

'Vrijwilligers merken dat ze met een beetje van hun tijd een ander een enorm plezier doen. Oorspronkelijk werkten we alleen voor ouderen, maar ook anderen die hulp nodig hadden klopten bij ons aan. Wij zijn er nu voor iedereen die weinig inkomen heeft en niet terecht kan bij familie of vrienden. In heel Haarlemmermeer.'

Riet Hartman, oprichter van de vrijwillige hulpdienst Sasa (Bornholm)

TERUG NAAR DE INHOUD



We zien daarnaast mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten in aanvulling op de ondersteuning door mantelzorgers en professionals. In bijvoorbeeld een burenhulpdienst, activiteiten voor senioren, de diaconie, vrijwilligerswerk in een woon-zorg-complex en in de respijtzorg versterkt vrijwilligerswerk de mantelzorg. Wij moeten ervoor waken dat we mantelzorgers overvragen. Op dit moment voelt zestien procent van alle 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. We gaan extra aandacht besteden aan de bekendheid van deze ondersteuningsmogelijkheden.

³¹ Op ons verzoek onderzoekt Stichting Meerwaarde de mogelijkheden daartoe.

'Het begint juist met mantelzorg. Professionele zorg is aanvullend.

Het is een valkuil te denken dat dat andersom werkt.'

Mantelzorgconsulent Annemarie de Rooij

Minimabeleid - participatie

In het minimabeleid ligt de nadruk van oudsher op het tegemoetkomen in incidentele noodzakelijke uitgaven. Onze koers is gericht op actieve participatie van mensen. We zien kansen om - met de komst van de Participatiewet - ook in het minimabeleid meer in te zetten op het bevorderen van participatie.

Gemeente en zorgverzekeraar trekken samen op

De zorgverzekeraars zijn belangrijke samenwerkingspartners voor ons. Ze zijn nu financier en inkoop van een aantal taken die wij straks van hen overnemen, ze hebben ervaring en expertise op het gebied van inkoop en bekostiging en ze blijven ook na 1 januari 2015 financier van huisartsen en wijkverpleegkundigen. Op de grensvlakken tussen het sociaal en (medisch) zorgdomein maken we afspraken zodat we de noodzakelijke verbindingen kunnen maken. Met ons huidige zorgkantoor (zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid) hebben we een werkprogramma opgesteld, dat in de toekomst ook de basis kan zijn voor samenwerking met andere zorgverzekeraars. We gaan hier de komende maanden samen mee aan de slag. Op hoofdlijnen gaat het over de volgende onderwerpen:

1. *De verbinding tussen sociaal domein en (medische) zorgdomein. Het gaat hierbij om vraagstukken op het gebied van:*
 - gezamenlijk regisseurschap in de wijk (Zvw, AWBZ, Wmo, Jeugdhulp);
 - de aanhaking van het sociaal domein bij geïntegreerde medische eerstelijns zorg (gezondheidscentra);
 - het uitbreiden van de proeftuin sociaal team met de wijkverpleegkundige;

- het maken van afspraken over de doorverwijzingsfunctie van huisarts, jeugdarts en medisch specialist naar jeugdhulp;
 - het maken van afspraken over nieuwe breuklijnen, zoals doorlopende (jeugd)-GGZ na het 18e jaar; de combinatie van thuisverpleging, persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp en op gebied van volwassen GGZ/beschermd wonen.
2. *Samenwerking bij preventie en vroegsignalering*
 3. *Samenwerken en delen van kennis en expertise (inkoop, bekostiging, sturing). Denk aan:*
 - kennisoverdracht en scholing;
 - ondersteuning van de gemeente door inkoopmedewerkers van het zorgkantoor
 - mogelijkheid om de inkoop in 2015 en 2016 voor bepaalde onderdelen (waar onder de jeugd-GGZ) uit te besteden aan het zorgkantoor/de zorgverzekeraar.
 - expertise delen en afspraken maken over (populatiegebonden) bekostiging.
 4. *Samenwerking en afspraken maken als het gaat om continuïteit van zorg en transitiearrangementen.*

Van twee adviesraden naar één participatieraad

Onze gemeente kent twee goed functionerende adviesraden: de Wmo-raad en de WWB-cliëntenraad. Het onderscheid is gebaseerd op de achterliggende regelingen. De adviesraden veranderen mee en gaan samen op in één participatieraad sociaal domein. De beleidsparticipatie wordt hiermee integraal en in samenhang georganiseerd. In de voorbereiding op het samenvoegen heeft de gemeente een initierende en regisserende rol. De adviesraden zijn nauw betrokken bij de vormgeving en werkwijze van de nieuwe Participatieraad.

4.2.4 Leren door te oefenen en te ervaren

De hervormingen in het sociaal domein laten zich niet sturen door een stelselwijziging. Wetgeving kan wel helpen veranderingen mogelijk te maken. We kiezen er voor om - met visie en koers in de hand - te

TERUG NAAR
DE INHOUD



oefenen in de praktijk. Dat doen we met de proeftuin sociaal team in Nieuw-Vennep en een tweede proeftuin vanaf 2014 in Hoofddorp-Oost. Hier zijn we in hoofdstuk 2 al verder op ingegaan. Daarnaast oefenen we met ambulante opdrachtgeverschap in de jeugdhulp en met de wijze waarop we de informatievoorziening binnen in de nieuwe sociale infrastructuur moeten organiseren (zie ook hoofdstuk 3).

Ook de ervaringen met de nieuwe werkwijze van de gemeentelijke sociale dienst leveren belangrijke inzichten op.

4.2.5 Meer voor elkaar: bewustwording blijven stimuleren

De drie bijeenkomsten in oktober/november 2013 voor inwoners, waar ook professionals bij aanwezig waren, hebben positieve reacties losgemaakt. Inwoners kwamen met tientallen inspirerende ideeën. 'Meer voor elkaar' doen we sindsdien ook met elkaar. De komende jaren werken wij samen met anderen verder aan de noodzakelijke cultuuromslag. Het geluid 'herhaal dit soort avonden', nemen wij serieus. Wij blijven bijeenkomsten organiseren en zorgen er met behulp van anderen voor dat 'Meer voor elkaar' in iedere kern een gespreksonderwerp is. Wij zien daarvoor ook uit naar uitnodigingen van inwoners en partners om een bijeenkomst te organiseren. Met dorps- en wijkraden die dit op prijs stellen zullen wij samenwerken. Evenals met professionals en cliëntenvertegenwoordigers, instellingen en de participatieraden. Inspirerende ervaringen maar ook kritische geluiden kunnen inwoners en professionals delen via de website meervoorelkaar.net. Inwoners vragen wij ook voorbeelden van 'Meer voor elkaar' aan te dragen of zelf initiatief te nemen. Voorbeelden en verhalen inspireren en delen wij zoveel mogelijk met anderen.

'Het is een omslag die gaande is. We moeten als mensen op elkaar letten en voor elkaar zorgen.'

Dus samen, met elkaar, meer... En heel goed de vraag en het aanbod op elkaar afstemmen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

Weten waar je terecht kunt

Bij inwoners is grote behoefte gebleken aan herkenbare punten in de buurt/het dorp. 'Waar kunnen we terecht?' 'Waar kan ik mij melden als ik iets voor een ander wil doen?' Bij de uitwerking van de nieuwe sociale infrastructuur investeren wij ook in de zichtbaarheid en communicatie over deze punten in de wijk, zodat inwoners weten waar zij, laagdrempelig, terecht kunnen met hun vraag of aanbod, of voor een goed gesprek.

Inwoners informeren en voorbereiden

Voor de komende periode is het van belang onze inwoners die zorg en ondersteuning ontvangen goed te informeren en voor te bereiden op de veranderingen. Inwoners die volledig afhankelijk zijn van zorg informeren wij als eerste om hen gerust te stellen. Samen met de partners zorgen wij voor continuering van de ondersteuning die zij krijgen. Andere cliënten zullen wij tijdig uitleggen wat de veranderingen betekenen. Wij doen dit in samenwerking met de organisaties die hen de hulp verlenen, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke cliëntenbijeenkomsten. Nieuwe hulpvragers bereiden wij voor op de nieuwe werkwijze zodat zij zich kunnen voorbereiden op een keukentafelgesprek. Als de inwoner niet voldoende zelfredzaam is om het gesprek voor te bereiden of te voeren, zorgen wij voor (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Als vangnet stellen wij een telefonische vraagbaak in, zodat inwoners zich ook via deze weg kunnen laten informeren.

TERUG NAAR
DE INHOUD



‘Meer voor elkaar is dat je elkaar ziet, maar dat de burger ook de verantwoording oppakt.

We moeten het met elkaar doen om deze samenleving voor iedereen prettig en mooi te maken.’

Inwoner tijdens bijeenkomst Hoofddorp op 5 november

‘Die participatie die willen we niet van bovenaf, maar moet van onderop komen. De gemeente moet het niet verzinnen.’

Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep op 15 oktober

Partners van ‘Meer voor elkaar’

Om de bewustwording te blijven stimuleren en voor de herkenbaarheid gebruiken wij het beeldmerk ‘Meer voor elkaar’. Het beeldmerk illustreert dat individuen in een sterke samenleving elkaar kracht en steun geven. Het positieve beeldmerk en de boodschap ‘Meer voor elkaar’ is niet gebonden aan de gemeente. Wij vragen organisaties om ‘Partner van ‘Meer voor elkaar’ te worden, en samen de boodschap zichtbaar uit te dragen. Denk hierbij aan huisartsen, scholen, politie, kinderopvang, de jeugdgezondheidszorg, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties, dagbestedingsorganisaties, het Steunpunt Mantelzorg, dorps- en wijkraden, participatieraden en particuliere initiatieven. Partners onderschrijven de koers en zijn bereid constructief te innoveren en/of bij te dragen aan nieuwe verbindingen in wijken en dorpen. Zij dragen actief bij aan de communicatie met cliënten om hen, in samenspraak met de gemeente, tijdig te informeren over de aankomende veranderingen. Partners zijn betrokken bij beleidsvoorbereiding/uitvoering, bijvoorbeeld via deelname aan werkprogramma’s, zodat zij op ontwikkelingen kunnen inspelen. De namen van de partners maakt de gemeente bekend op de gemeentelijke website en op meervoorelkaar.net. Regelmatig organiseren wij ‘partnerbijeenkomsten’ om de voortgang met elkaar te delen, in te spelen op ontwikkelingen en bij te sturen waar nodig.

4.2.6 Financiële keuzes

De decentralisatie van taken gaat gepaard met forse bezuinigingen. Wij gaan er vanuit dat we voor de drie transities samen ongeveer vijftig miljoen euro te besteden krijgen, terwijl die op dit moment zo’n zeventig miljoen euro kosten. Dat komt er op neer dat we rekening moeten houden met een bezuiniging van dertig procent. Deze cijfers zijn gebaseerd op een landelijke vertaling van bezuinigingen door het Rijk, waarvan het aandeel voor Haarlemmermeer met een standaard is berekend. Dat betekent dat we de cijfers indicatief zijn en dat de uiteindelijke cijfers fors kunnen afwijken.

In hoofdstuk 2 en 3 en paragraaf 4.2.3 hebben we aangegeven hoe we het sociaal domein in de toekomst willen vorm geven en welke inhoudelijke verbindingen we in het sociaal domein zien. Wij hebben de overtuiging dat een groot deel van de bezuinigingen opgevangen kan worden door in het sociaal domein zaken fundamenteel anders te organiseren. Deze overtuiging wordt ondersteund door de kosten-batenanalyses die gedaan zijn naar het werken met sociale teams.³² Volgens de onderzoekers is een kosten-batenratio van 1,40 tot zelfs 2 mogelijk. Dat wil zeggen dat iedere geïnvesteerde euro zorgt voor een baat van 1,40 euro, grotendeels materieel. Daarbij wordt wel uitgegaan van “nieuw voor oud”. De besparingen liggen vooral op het gebied van het vervangen van professionele inzet door zelfredzaamheid, het voorkomen

TERUG NAAR
DE INHOUD



48

³² Sociale wijkteams in ontwikkeling, Transitiebureau Wmo, Transitiebureau Jeugd, Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2013.

van latere, duurdere interventies en het verminderen van dubbelen inzet en transactiekosten. Er zijn ook allerlei mitsen en maren. Zwaardere problemen die je nu weet te voorkomen, leveren pas later geld op. Het uit huis plaatsen van kinderen kan soms voorkomen worden, maar dat vergt wel de inzet van (dure) intensieve ambulante hulpprogramma's. Het hervormen van de sociale infrastructuur kost ook geld. De onderzoeken geven echter wel het vertrouwen dat het mogelijk is om de besparingen te realiseren door zaken echt anders te organiseren. Onderdeel daarvan is wel dat bepaalde hulp of diensten in de toekomst niet meer als vanzelfsprekend verleend worden.

Ondanks de kansen die het hervormen van de sociale infrastructuur biedt, houden we er rekening mee dat we in de toekomst inhoudelijk moeilijke keuzes moeten maken. De kosten gaan bovendien voor de baten uit. In de komende maanden komt er naar verwachting meer duidelijkheid over de doelgroepen en huidige kosten in het sociaal domein en de middelen die we tot onze beschikking krijgen. Dat biedt ons de mogelijkheid om een maatschappelijke kosten-batenanalyse uit te laten voeren voor onze koers voor een nieuwe sociale infrastructuur. **Voor onvoorziene financiële tegenvallers** heeft de gemeente een behoedzaamheidsreserve.

4.3 De belangrijkste risico's

De transities bieden ons de kans om noodzakelijke veranderingen te realiseren in het sociaal domein. Er zijn ook risico's voor onze gemeente. Deze hebben we eerder al benoemd. De belangrijkste geven we hieronder weer.

Beperkte beleidsvrijheid

De exacte voorwaarden en beleidsvrijheid die het Rijk ons toekent is nog onbekend. Er is een risico dat de wetsvoorstellen gepaard gaan met voorwaarden die de beleidsvrijheid inperken. Een voorbeeld daarvan is dat de Tweede Kamer garanties van het kabinet heeft gevraagd voor de continuïteit van zorg voor huidige cliënten

en de frictiekosten van instellingen. Voor de Jeugdwet geldt dat we in regionale transitiearrangementen moeten aangeven hoe we die zorg garanderen en hoe we frictiekosten beperken. Mogelijk worden vergelijkbare waarborgen gevraagd voor cliënten die gebruik maken van de AWBZ. Feitelijk betekent dit dat er een overgangperiode komt vanaf 2015. Hoe de continuïteit van zorg en het vraagstuk van frictiekosten zich verhoudt tot de kosten voor de gemeente is nog niet bekend.

Haalbaarheid hervormingen

De hervorming van de sociale infrastructuur is voor een deel onvoorspelbaar. De hervormingen in het sociaal domein vragen veel van de inwoners. Het is een risico dat we de kracht van de sociale netwerken en de zelfredzaamheid van individuen overschatten. Tegelijkertijd wordt veel verwacht van de professionals in het sociaal domein, zowel van de leden van sociale teams als van de andere werkers. Het is een risico dat de generalistische werkwijze onvoldoende oplevert in het verminderen van de totale kosten en het verbeteren van de inhoudelijke resultaten. Een ander risico is dat de samenwerking tussen de verschillende partijen onvoldoende is, waardoor mensen (alsnog) tussen wal en schip vallen. Ook is er een risico op dubbel werk als gevolg van onvoldoende afbakening tussen de partijen. Het is daarom van belang dat we de te verwachten effecten van de andere werkwijze in de komende tijd zo concreet mogelijk uitwerken en monitoren. Daar beginnen we mee in de twee proeftuinen en bij de nieuwe werkwijze van de sociale dienst. Maar ook na 2015 monitoren we hoe professionals en inwoners de nieuwe werkwijzen ervaren.

Stapelning van bezuinigingen

Niet alleen in het sociaal domein, maar ook binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de AWBZ wordt fors bezuinigd. We verwachten dat de grootste effecten van al deze bezuinigingen terecht komen bij huishoudens met één of meerdere bijstandsuitkeringen of die te maken hebben met meervoudige problematiek.

TERUG NAAR
DE INHOUD



49

Deze stapeling leidt tot een stijging van de hulpvraag. Doordat verzekeraars bovendien steeds scherpere grenzen gaan stellen aan tweedelijnszorg zorg en ondersteuning, loopt de gemeente indirect het risico dat ook hun bezuinigingen bij de gemeente terecht komen. We gaan hierover in gesprek met de zorgverzekeraar (zie paragraaf 4.2.3).

Enkele specifieke risico's

Volgens de Onderzoeksraad voor veiligheid staat de professionaliteit in de jeugdhulp nog in de kinderschoenen³³. Dat is niet op 1 januari 2015 volledig anders. Dat betekent dat wij dit risico "mee erven" met de transitie. Dat geldt ook voor bestaande wachtlijsten. Door een aantal incidenten zijn er de afgelopen jaren steeds meer protocollen ontwikkeld, die soms de functie hebben gekregen om de professionals bewijskracht te verschaffen voor zorgvuldig professioneel handelen. Het is de uitdaging om zorgvuldig handelen met scherp oog voor veiligheidsaspecten niet te laten verworden tot een 'papieren veiligheid'. En om niet in een reflex van verdere regeldrift te schieten als het onverhoopt een keer mis gaat. Het besef dat we incidenten niet kunnen uitsluiten, is juist in het sociaal domein van groot belang.

Een ander specifiek risico is dat in de komende jaren de gemeente geconfronteerd wordt met juridische procedures. Dat hangt samen met het feit dat in de wetgeving het verzekerde recht plaats maakt voor maatwerk.

4.4 Monitoring, evaluatie en bijsturing

Er gaat vanaf 1 januari 2015 veel veranderen in Haarlemmermeer. We bereiden ons daar goed op voor. Toch kan niet worden voorkomen dat er straks dingen mis gaan. We hebben in de inleiding aangegeven dat de decentralisaties en de bijbehorende transformatie in het sociaal domein dusdanig complex is, dat er geen sprake is van een rechtlijnig uitvoeringsproces. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een verandering van houding en gedrag. Het is van belang 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.

TERUG NAAR
DE INHOUD



50

³³ Over de fysieke veiligheid van het kind, Onderzoeksraad voor veiligheid, januari 2011.



'Ik heb geleerd dat het geen schande is om hulp te vragen'

Netwerkcoach Kees Saman (links), Herman en Ellen met hun dochtertje Mirthe van tweeënhalf

(Bron: Informeer 12 juni 2013)

Ellen (34) is mantelzorgster voor haar man (41), die multiple sclerose heeft. Een progressieve vorm waardoor hij steeds meer hulp nodig heeft. Het Mantelzorg Steunpunt bracht haar in contact met netwerkcoach Kees Saman (60). Dankzij Kees vond zij in haar omgeving mensen die af en toe kunnen bijspringen. "Ik heb weer ademruimte", vertelt Ellen, parttime leerkracht op een basisschool in Hoofddorp. "Er is weinig familie in de buurt die een handje kan helpen, dus vrijwel alle zorg komt op mij neer. Kees heeft mij geleerd dat het geen schande is om hulp te vragen." Ze vergeet nooit hoe ze op een avond haar vraag stelde aan de oudercommissie van het kinderdagverblijf. "Vier van de vijf ouders zeiden direct ja. Dat was zo'n opluchting. Eén van hen werkt in de zorg. Als mijn man bijvoorbeeld thuis valt, mag ik haar bellen."

TERUG NAAR DE INHOUD



Samenvatting

Het koersdocument geeft richting aan de veranderingen in de sociale infrastructuur en de keuzes die we (gaan) maken. Het is ook ons referentiekader in het gesprek met inwoners en partners. Onze ambitie voor het sociaal domein is vormgegeven vanuit de overtuiging dat de meeste mensen actief en zelfstandig mee willen en kunnen doen in de samenleving.

Effectieve hulp- en dienstverlening gaat daarom altijd in de eerste plaats uit van wat mensen zelf kunnen (organiseren), met hulp vanuit hun eigen sociale netwerk. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. Wie ondersteuning nodig heeft, moet die ook krijgen. En de ondersteuning moet altijd vanuit de individuele situatie van inwoners worden vormgegeven. Onze inwoners, hun leefwereld en de netwerken waar ze deel van uitmaken, staan centraal en vanuit die basis organiseren wij, ontschot, onze dienstverlening. Daarmee wordt de ondersteuning meer integraal, efficiënter en dichterbij huis aangeboden. We willen met deze werkwijze recht doen aan de diversiteit in de verschillende dorpen en kernen van Haarlemmermeer, zowel wat betreft de sociale structuur als grootte.

Bij het ontwikkelen van de toekomstige sociale infrastructuur staan de eerder geformuleerde toetsstenen, eigen kracht, nabijheid, ruimte voor de professional en ontschotting, centraal. Aanvullend op deze toetsstenen gelden de volgende uitgangspunten:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer hebben. Wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren we waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude.
2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen om onnodige opschaling naar zwaardere zorg te voorkomen;
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en dorpen en we doen als gemeente lokaal wat kan. Voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we

afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren, werken we samen met onze buurgemeenten in de Metropoolregio Amsterdam. De nieuwe veiligheidstaken voeren we uit, samen met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland.

4. we zoeken meteen de samenwerking met de zorgverzekeraar. Die is met ons medefinancier in het sociaal domein. Samenwerking is noodzakelijk om de schotten in regelingen en financiering te overbruggen.

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

- 0 eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
- 1 ondersteuning nabij
- 2 Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

De inwoners van Haarlemmermeer en hun sociale netwerken vormen de basis van de toekomstige sociale infrastructuur. Zij hebben de regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Als inwoners er met behulp van hun eigen netwerk zelf niet uitkomen, zorgen professionals nabij, zoals de huisarts, de school en de wijkagent, voor ondersteuning op maat. Als er een bredere aanpak nodig is, bieden sociale teams in de wijk of in het dorp uitkomst. Indien nodig verlenen zij de toegang naar meer specialistische³⁴ ondersteuning. Dat geldt ook voor de huisarts en een aantal andere professionals.

³⁴ Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.

Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. En altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale netwerken. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk maar neemt niet de rol van de professionals over.

Op basis van het koersdocument werken we in de komende anderhalf jaar programmatisch met onze partners

toe naar de uitvoering per 1 januari 2015 en de jaren daarna. De opgave is dusdanig complex, dat een rechtlijnig uitvoeringsproces onmogelijk is. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een transformatie: een verandering in houding en gedrag. Deze transformatie is een dynamisch proces dat ook na 2015 nog enkele jaren zal voortduren.

TERUG NAAR
DE INHOUD



Lijst van gebruikte afkortingen

AMK	Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
AMHK	Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ	Centrum voor Indicatiestelling Zorg
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
jGGZ	(jeugdigen)Geestelijke Gezondheidszorg
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
JB	Jeugdbescherming
JGZ	Jeugdgezondheidszorg
JR	Jeugdreclassering
(L)VB	(Licht) verstandelijk beperkten
MKBA	Maatschappelijke kosten-batenanalyse
NWW	Niet-werkende werkzoekenden
PGB	Persoonsgebonden budget
POH	Praktijkondersteuners
PVB	Persoonsvolgend budget
RvdK	Raad voor de Kinderbescherming
SDV	Sociale Dienstverlening (afdeling gemeente)
SHG	Steunpunt huiselijk geweld
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
Wajong	Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WWB	Wet Werk en Bijstand
Zvw	Zorgverzekeringswet

TERUG NAAR
DE INHOUD





www.meervoorelkaar.net



De koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer

DEFINITIEVE VERSIE
MET ZICHTBARE WIJZIGINGEN

**Programma Sociaal Domein
Gemeente Haarlemmermeer**

November 2013

Jongeren leren hun ambities te realiseren



Bron: *Informeer* 3 juli 2013

'Het gaat erom dat ze iets willen bereiken'

Vijftien jongeren van het Nova-college, jongens én meisjes, doen tien weken mee aan de 'Ajax Campus' in de wijk Pax, een initiatief van voetbalclub Ajax. Trainer Bart Logchies (links): "We gebruiken Ajax als metafoor. De jongeren hoeven niet te kunnen voetballen. Het gaat erom dat ze iets willen bereiken." De wil om te winnen helpt jongeren hun ambities te realiseren. Tijdens de weken worden de jongeren zowel fysiek als mentaal gestimuleerd om beweging in hun leven te krijgen. Ambitie is de basis om een doel te willen bereiken. Het project is een samenwerking van MeerWaarde, Ymere, Ajax Campus en de gemeente.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

1. De Koers in Haarlemmermeer

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Wat gaat er veranderen?
- 1.3 De koers: Meer voor elkaar

2. De nieuwe sociale infrastructuur

- 2.1 De kern van de nieuwe sociale infrastructuur
- 2.2 Voortbouwen op wat er is
- 2.3 Professionals bij de vindplaatsen
- 2.4 Drie niveaus van ondersteuning
- 2.5 Gebiedsgerichte aanpak met inzet van sociale teams
- 2.6 Veiligheid in het sociaal domein
- 2.7 Rol van de gemeente
- 2.8 Cultuuromslag

3. Sturing, bekostiging en organisatie

- 3.1 Sturingsprincipes
- 3.2 Eerste keuzes voor bekostiging
- 3.3 Kwaliteit in het sociaal domein
- 3.4 Positie van de inwoner
- 3.5 Informatievoorziening als basis

4. Onderweg naar een vernieuwd sociaal domein

- 4.1 Gevolgen van de hervormingen
- 4.2 Wat staat ons te doen?
- 4.3 De belangrijkste risico's
- 4.4 Monitoring tijdens overgang

5. Bijlagen

Lijst van gebruikte afkortingen



Links: Kelly en Joost dekken de tafel voor de eigen lunch. Rechts: Steven in actie in de keuken van restaurant Long Island.

‘Iedereen kán iets en daarmee bijdragen aan onze samenleving’

“Wij bieden dagbesteding aan zeven jongeren”, vertelt Petra Brinckman van restaurant Long Island aan de Toolenburgerplas. “Ze doen hier eerlijk werk en leveren echt een bijdrage aan het team. Ze hebben de kans te groeien binnen hun eigen mogelijkheden.”

Kelly (20) uit Hillegom: “Ik werk hier vier dagen van 9.00 tot 15.00 uur. Vandaag ben ik voor het eerst op de fiets, anders kom ik met de taxi. Die is nu met vakantie. Als ik fiets ben ik vrolijk, want dan ben ik zelfstandig.” Wat voor werk doe je? “Teveel om op te noemen... het terras mooi maken, tafels schoonmaken, de bar netjes maken... Dat kan ik alleen.” Petra Brinckman: “Dit voorjaar kreeg je een bartraining. Jij was toen zo trots dat je met een dienblad met wijnglazen kon lopen.” Kelly: “Dat durfde ik nooit. Nu wel. Met twee borden lopen kan ik ook.” Petra: “Dat is heel knap, want haar rechterarm doet niet altijd wat zij wil.”

Steven (20) uit Haarlem komt zelfstandig met de bus. “Ik heb bij de bartraining geleerd welke glazen je moet gebruiken en hoeveel er in gaat. In de keuken werk ik onder leiding van Roger. Hij verdeelt de taken. Jus d’orange persen is mijn vaste taak. Ik kan snijden, dressing maken en in flesjes doen, komkommer snijden, appels grillen, tonijnsalade maken... De serveerdoeken voor hete borden netjes strijken doe ik ook. Daar ben ik heel goed in.”

Joost (26) uit Nieuw-Vennep: “Meestal begin ik met het verversen van de waxinelichtjes. Gisteren kon ik de telefoon opnemen en een reservering aannemen. Daarnaast help ik in het restaurant. Ik ontvang ook gasten om de jas aan te nemen en door te verwijzen naar de tafel. Ik vraag dan wat ze willen drinken. Daarnaast help ik in de keuken en met de afwas en het strijken. En als er een leverancier komt help ik ze ook op weg.” Petra: “Joost kan heel zelfstandig werken en is verbaal sterk. Hij gaat ook goed met klanten om.”

Voorwoord

De komende jaren krijgt de gemeente er een aantal grote taken bij in het sociaal domein: de volledige jeugdhulp, de persoonlijke begeleiding en dagbesteding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de ondersteuning en begeleiding bij het vinden van werk (Participatiewet). Met deze decentralisatie van taken worden wij verantwoordelijk voor vrijwel de gehele maatschappelijke ondersteuning van onze inwoners; jong en oud. Het raakt alle leefgebieden: zorg, welzijn, opvoeding, onderwijs, werk en inkomen en veiligheid. Gemeenten krijgen de opgave om met minder middelen de maatschappelijke ondersteuning toch slimmer en beter te organiseren.

Om de hervormingen in het sociaal domein tot een succes te maken zoeken wij samen met onze inwoners, partners en buurgemeenten naar innovatieve methoden en nieuwe verbindingen. Het veld is flink in beweging: van kleinschalige initiatieven opgezet door actieve inwoners tot grote projecten waarin uitvoeringsorganisaties de handen ineen slaan. Op de tussenpagina's van dit koersdocument maken we steeds de verbinding met de praktijk van Haarlemmermeer.

Dit koersdocument is een product van een intensieve samenwerking binnen én buiten de gemeentelijke organisatie en is tot stand gekomen in een proces waarin een grote groep mensen heeft meegedacht en meegeschreven. Het is tevens het resultaat van anderhalf jaar voorbereiding in een woelige tijd. Van kabinetscrisis tot lenteakkoord, van een nieuw kabinet tot een Sociaal Akkoord en een Zorgakkoord. De wetgeving is nog niet gereed, de informatievoorziening vanuit het Rijk is schaars en de discussies over de (invulling van) de decentralisaties vinden nog volop plaats. Toch schetsen wij in dit document hoe wij samen met onze partners verder bouwen aan een nieuwe sociale infrastructuur. Daarmee geven wij een vervolg aan de nota Richting, proces en aanpak (maart 2012) en het Plan van aanpak (december 2012). Op basis van het koersdocument werken we in de komende anderhalf jaar programmatisch met onze partners toe naar de uitvoering per 1 januari 2015 en de jaren daarna.

Wij vinden het van belang dat de koers voor het sociaal domein in Haarlemmermeer breed gedragen wordt. Wij hebben het koersdocument daarom besproken met cliënten, professionals en instellingen en met inwoners van Haarlemmermeer. Vier versnellingskamers en drie inwonersavonden in oktober en november en een debat met de gemeenteraad hebben een schat aan reacties opgeleverd. Met deze vaak inspirerende bijdragen hebben we het koersdocument verbeterd. Belangrijker is dat zij verdere richting geven aan de uitvoering van de plannen in de praktijk. Wij zijn er trots op dat we een koers hebben bepaald die op groot draagvlak kan rekenen onder onze partners en inwoners. Zorgen zijn er ook. En nog vele vragen. Samen gaan we in de komende maanden aan de slag met de verdere uitwerking van de koers. Een goed voorbeeld van *Meer voor elkaar!*

Hoofddorp, november 2013



Lieneke Huiberts, ontwikkelingssociologe, is bestuurslid van de dorpsraad en leidt de open dorpspleinbijeenkomsten. Foto: Jur Engelchor.

Voorzitter dorpsraad: 'Wat kunnen we zelf doen?'

Sjaak Pappé, voorzitter van de dorpsraad Burgerveen: "Sinds vorig jaar organiseren we open dorpspleinbijeenkomsten, gebaseerd op een eeuwenoude tactiek uit Afrika. Het idee is: je roept alle bewoners op om te discussiëren over wat er speelt in het dorp. Iedereen draagt zijn of haar deskundigheid aan en heeft invloed op het resultaat." Tijdens de eerste bijeenkomst kwamen allerlei thema's en problemen op tafel. Pappé: "Het is dan makkelijk om te roepen wat er anders moet en de overheid de schuld te geven. Bij deze vorm van participeren is de centrale vraag juist: wat kunnen wij zélf doen? Dat geeft veel meer energie."

Samenvatting

Het koersdocument geeft richting aan de veranderingen in de sociale infrastructuur en de keuzes die we (gaan) maken. Het is ook ons referentiekader in het gesprek met inwoners en partners. Onze ambitie voor het sociaal domein is vormgegeven vanuit de overtuiging dat de meeste mensen actief en zelfstandig mee willen en kunnen doen in de samenleving. Effectieve hulp- en dienstverlening gaat daarom altijd in de eerste plaats uit van wat mensen zelf kunnen (organiseren), met hulp vanuit hun eigen sociale netwerk. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. Wie ondersteuning nodig heeft, moet die ook krijgen. En de ondersteuning moet altijd vanuit de individuele situatie van inwoners worden vormgegeven. Onze inwoners, hun leefwereld en de netwerken waar ze deel van uitmaken, staan centraal en vanuit die basis organiseren wij, ontschot, onze dienstverlening. Daarmee wordt de ondersteuning meer integraal, efficiënter en dichter bij huis aangeboden. We willen met deze werkwijze recht doen aan de diversiteit in de verschillende dorpen en kernen van Haarlemmermeer, zowel wat betreft de sociale structuur als grootte.

Bij het ontwikkelen van de toekomstige sociale infrastructuur staan de eerder geformuleerde toetsstenen, eigen kracht, nabijheid, ruimte voor de professional en ontschotting, centraal. Aanvullend op deze toetsstenen gelden de volgende uitgangspunten:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer hebben. Wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren we waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude.
2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen om onnodige opschaling naar zwaardere zorg te voorkomen;
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en dorpen en we doen als gemeente lokaal wat kan. Voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren, werken we samen met onze buurgemeenten in de Metropoolregio Amsterdam. De nieuwe veiligheidstaken voeren we uit, samen met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland.
4. we zoeken meteen de samenwerking met de zorgverzekeraar. Die is met ons medefinancier in het sociaal domein. Samenwerking is noodzakelijk om de schotten in regelingen en financiering te overbruggen.

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

0. eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
1. ondersteuning nabij
2. Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

De inwoners van Haarlemmermeer en hun sociale netwerken vormen de basis van de toekomstige sociale infrastructuur. Zij hebben de regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Als inwoners er met behulp van hun eigen netwerk zelf niet uitkomen, zorgen professionals nabij, zoals de huisarts, de school en de wijkagent, voor ondersteuning op maat. Als er een bredere aanpak nodig is, bieden sociale teams in de wijk of in het dorp uitkomst. Indien nodig verlenen zij de toegang naar meer specialistische¹ ondersteuning. Dat geldt ook voor de huisarts en een aantal andere professionals. Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. En altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale netwerken. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk maar neemt niet de rol van de professionals over.

¹ Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.

Op basis van het koersdocument werken we in de komende anderhalf jaar programmatisch met onze partners toe naar de uitvoering per 1 januari 2015 en de jaren daarna. De opgave is dusdanig complex, dat een rechtlijnig uitvoeringsproces onmogelijk is. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een transformatie: een verandering in houding en gedrag. Deze transformatie is een dynamisch proces dat ook na 2015 nog enkele jaren zal voortduren.



Bron: *Informeer*, 18 april 2013

‘We zien steeds nieuwe gezichten’

Elke woensdagochtend komen zo'n twintig dames bijeen in cafetaria Verhage in de nieuwe wijk Floriande in Hoofddorp om gezamenlijk te breien. Ondertussen gebeurt er veel meer. Oprichtster Lieneke Gooijer (74): "Ik wil mensen samen brengen en achter de geraniums weghalen. Iedereen kan hier zijn verhaal kwijt." Marco en Gisela Honsbeek van Verhage Fast Food: "Het is een groot succes. We zien telkens nieuwe gezichten." De breiclub is een goed bindmiddel in de nieuwe wijk. Lieneke: "Sommige deelnemers blijven na afloop hangen voor een kopje koffie of een frietje en er ontstaan nieuwe vriendschappen." Marco: "Om 10.00 uur 's ochtends hebben de scholieren pauze en komen ze bij ons langs. De eerste keer dachten ze: wat doen die ouderen hier? Maar nu kijken ze vaak geïnteresseerd toe en ontstaat er een mix."

1 De koers in Haarlemmermeer

1.1 Inleiding

In de afgelopen decennia zijn veel rapporten en onderzoeken over de rol van de gemeente als 'meest nabije overheid' verschenen. Rijk en gemeenten zijn het met elkaar eens dat overheidstaken bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de inwoners moeten worden uitgevoerd. Gemeenten zijn beter in staat om een integraal, samenhangend beleid te voeren, zodat de dienstverlening aan de inwoners kwalitatief beter wordt. Vanaf 2015 krijgt die rol echt vorm met de decentralisatie van een aantal grote taken vanuit het rijk naar gemeenten: de Participatiewet (één regeling voor de onderkant van de arbeidsmarkt), de begeleiding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de jeugdhulp inclusief jeugdbescherming (JB).

De ontwikkelingen komen niet helemaal onverwachts. De bestaande systemen dreigen vast te lopen en zijn door de jaren heen onbetaalbaar geworden. Door verkokering en fragmentatie in het huidige stelsel worden onze inwoners geconfronteerd met meerdere regelingen, loketten en hulpverleners. Daarnaast bevat de manier van sturen en bekostigen perverse prikkels waardoor inwoners, aanbieders en gemeenten² belang hebben bij een opwaartse druk op de ondersteuningsvraag. De tendens van medicalisering en verre gaande specialisering gaat ten koste van het zelf oplossend vermogen van mensen en werkt de kosten onnodig in de hand. Kortom: het moet anders en het kan goedkoper.

'Je merkt dat instellingen en hulpverleners te weinig contact hebben met elkaar.'
Jongeren uit Haarlemmermeer met ervaring met jeugdzorg

Natuurlijk wordt er in Haarlemmermeer al hard gewerkt aan het verbeteren van de maatschappelijke ondersteuning van onze inwoners. De toekomstige sociale infrastructuur krijgt echter nu richting en vorm vanuit een breed gedeelde en gedragen visie. Wij willen en moeten de maatschappelijke ondersteuning effectiever en efficiënter organiseren. Dat kan ook. Door anders te gaan werken: uitgaan van wat mensen kunnen, van de kracht van sociale netwerken, meer integraal werken, beter gebruik maken van nabije voorzieningen, ruimte geven aan professionals en meer sturen op resultaat. Deze opgave is dusdanig complex dat een rechtlijnig uitvoeringsproces onmogelijk is. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een *transformatie*; een verandering in houding en gedrag.³ Deze transformatie is een dynamisch proces dat na 2015 nog jaren zal voortduren.

Ook het wetgevingstraject (de daadwerkelijke decentralisatie van taken) blijkt bepaald niet eenduidig. De politieke besluitvorming in Den Haag verloopt uiterst grillig. Op dit moment gaan Rijk en gemeenten uit van 1 januari 2015 als de invoeringsdatum van de nieuwe wetgeving. De planning is dus krap. Tegelijkertijd is er nog geen wetgeving vastgesteld door de Tweede Kamer en duurt de onduidelijkheid voort over de precieze invulling van de decentralisaties wat betreft inhoud (welke taken precies), beleidsvrijheid, overgangsrecht en middelen (bezuinigingen). Ondanks deze onzekerheden bepaalt Haarlemmermeer nu de koers, zodat wij, onze partners en onze inwoners weten welke richting we samen op gaan. Zodat wij – in afwachting van Haagse besluitvorming – onze ambities voor een beter sociaal domein kunnen realiseren en in vervolg op dit koersdocument in de aanloop naar 2015 en daarna de benodigde stappen daartoe kunnen zetten.

² Voor gemeenten is het aantrekkelijk om ondersteuningsvragen door te geleiden naar gespecialiseerde trajecten, omdat de rekening nu elders wordt betaald.

³ Bij de vormgeving van de transitie en de transformatie maken we ook gebruik van de toekomstverkenningen en scenario's die Haarlemmermeer in 2013 onder leiding van prof. dr. Roel in 't Veld uitvoert.

Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk schetsen wij de opgave waar wij voor staan en zetten we de Haarlemmermeerse koers voor de komende jaren uit. In hoofdstuk 2 beschrijven we vervolgens de hoofdlijnen van de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer en de keuzes die wij hierin hebben gemaakt. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de organisatorische en bekostigingsaspecten van deze nieuwe sociale infrastructuur aan bod. In hoofdstuk 4 gaan we tot slot in op het proces: welke stappen nemen we om te komen tot de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer? In het hele stuk maken we ook de koppeling met de Haarlemmermeerse praktijk.

1.2 Wat gaat er veranderen?

De extra taken die vanuit het rijk naar ons toekomen, worden beschreven in drie grote wetten. De keuzes die gemeenten kunnen maken bij het inrichten van het nieuwe lokale stelsel worden bepaald door deze wettelijke kaders. Maar ook door de financiële kaders. Wat die precies zijn, is nog niet helder. We gaan er van uit dat het Rijk ons met vijftiwintig tot dertig procent kort op de budgetten die nu beschikbaar zijn.⁴ Dat is een grote opgave. Omdat er nog geen vastgestelde wetgeving is, kunnen we bij het vormgeven van de nieuwe sociale infrastructuur alleen uitgaan van concept wetteksten en uitgangspunten uit ministeriële beleidsbrieven. Ondanks deze onzekerheid gaan wij door met de voorbereidingen. De periode tot de ingangsdatum is immers kort.

Van AWBZ naar Wmo

Vanaf 1 januari 2015 maakt de extramurale ondersteuning geen deel meer uit van de AWBZ. In plaats daarvan wordt een deel van deze AWBZ-taken (o.a. thuisverpleging en persoonlijke verzorging) bij zorgverzekeraars belegd en komen er andere taken onder de verantwoordelijkheid van gemeenten te vallen, binnen de nieuwe Wmo en Jeugdhulp. Daarbij gaat het om de ondersteuning van mensen die voorheen gebruik maakten van AWBZ-regelingen zoals individuele begeleiding, groepsbegeleiding (ook wel dagbesteding genoemd), kortdurend verblijf en vervoer.

Daarnaast wil het kabinet dat mensen langer thuis blijven wonen in plaats van in een instelling (intramuraal) en dat zij in hun eigen omgeving zorg ontvangen. Naar verwachting halveert in de komende jaren het aantal cliënten met een intramurale indicatie. Dit kan grote gevolgen hebben voor de ondersteuningsvraag van onze inwoners:

1. zij doen een groter beroep op hun sociale netwerk.
2. zij doen een groter beroep op welzijnsvoorzieningen en diverse Wmo-voorzieningen, zoals woningaanpassingen en hulp bij het huishouden.
3. zij doen een groter beroep op extramurale zorg, zoals individuele begeleiding, dagbesteding en persoonlijke verzorging (deze laatste komt onder verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar).

Door deze ontwikkelingen krijgen zorginstellingen naar verwachting te maken met leegstand. Daarnaast zijn er op dit moment niet voldoende geschikte (aangepaste) woningen voor de mensen die eerder intramurale indicaties kregen.

Gemeenten worden ook verantwoordelijk voor het aanbod aan groepsbegeleiding en individuele ondersteuning. Naar verwachting wordt daar fors op bezuinigd. Dat vraagt van gemeenten dat zij zich intensiever bezig houden met de coördinatie van vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning. Samenwerking met andere instanties die ondersteuning bieden, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen is daarbij essentieel.

⁴ Wij gaan er grofweg van uit dat we zo'n vijftig miljoen euro beschikbaar krijgen voor de nieuwe taken, terwijl deze op dit moment zo'n zeventig miljoen euro kosten.

In de nieuwe Wmo zijn de doelstellingen breder geformuleerd dan voorheen:

1. het bevorderen van sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligerswerk en de veiligheid en leefbaarheid, het voorkomen van huiselijk geweld;
2. het ondersteunen van zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen in de eigen woonomgeving;
3. het bieden van opvang.

In de tabel hieronder staan de aantallen cliënten die nu een beroep doen op extramurale AWBZ voorzieningen. Sommige mensen ontvangen zowel begeleiding als persoonlijke verzorging. Het aantal unieke cliënten wordt geschat op ongeveer 2500. Door de boven genoemde extramuralisering doen vanaf 2015 meer mensen een beroep op de Wmo. Wij gaan uit van een stijging van het aantal cliënten van zevenhonderd in 2015 en tweehonderd vanaf 2016.

Onderdeel	Aantal cliënten
Begeleiding in groepsverband	668
Begeleiding individueel	802
Behandeling in groepsverband	22
Persoonlijke verzorging*)	1805
Kortdurend verblijf	72

Tabel 1: Aantal volwassen cliënten dat een beroep doet op extramurale AWBZ functies, peildatum 2011 (zorg in natura) en 2012 (persoonsgebonden budget).⁵ De persoonlijke verzorging wordt een verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars. Wij moeten met hen goede afspraken maken.

Nieuwe Jeugdwet

Per 1 januari 2015 wordt de gemeente verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdhulp, preventie, jeugdbescherming (JB) en jeugdreclassering (JR). Taken die voorheen onder de verantwoordelijkheid van verschillende opdrachtgevers vielen: van het Rijk, provincies of stadsregio's, gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars. Alleen de verblijfszorg voor jeugdigen met een verstandelijke beperking, die levenslang op zorg blijven aangewezen, blijft in de AWBZ.

Met deze stelselwijziging streeft het kabinet naar een grotere inzet op preventie, tijdige ondersteuning, integrale hulp, coördinatie van ondersteuning en het versterken van eigen kracht van jeugdigen en hun ouders. Door gemeenten verantwoordelijk te maken voor alle taken op het gebied van jeugdhulp, krijgen zij de mogelijkheid om een samenhangend stelsel te realiseren. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. preventie en vroege signalering van opgroei-, opvoedings- en psychische problemen en stoornissen.
2. demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, buurten, scholen en voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen.
3. het bevorderen van de opvoedvaardigheden van de ouders en de sociale omgeving, zodat de ouders zoveel mogelijk in staat worden gesteld om zelf de verantwoordelijkheid voor de opvoeding te dragen.
4. het inschakelen, herstellen en versterken van het eigen probleemoplossend vermogen van de jeugdige, zijn ouders en zijn sociale omgeving (eigen kracht).
5. het bevorderen van de veiligheid van de jeugdige in de opvoedsituatie waarin hij opgroeit.
6. integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'.

⁵ Bron: de zorgverzekeraars (Vektis).

Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

Gemeenten hebben de taak om kinderen, zowel fysiek als geestelijk, veiligheid te bieden wanneer ouders dat niet (voldoende) doen. Dit gebeurt binnen verschillende schakels in de keten, te beginnen bij preventie. Met de nieuwe Jeugdwet wordt de gemeente ook verantwoordelijk opdrachtgever voor taken op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering, ook wel de *gedwongen jeugdhulp* genoemd. Deze taken mogen alleen na een besluit door de kinderrechter worden ingezet en worden alleen uitgevoerd door instellingen die daartoe specifiek gecertificeerd zijn. Het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling komt onder verantwoordelijkheid van de gemeente.

Passend onderwijs: zorgplicht voor alle scholen

Met de invoering van de wet Passend Onderwijs krijgen alle scholen een zorgplicht. Dit houdt in dat het schoolbestuur van de school waar de ouders het kind aanmelden, de verantwoordelijkheid heeft om het kind binnen het samenwerkingsverband een passende onderwijsplek te geven. Ouders hoeven niet langer met hun kind langs meerdere instanties en scholen te gaan om speciale onderwijszorg te regelen. Geen kind mag tussen wal en schip vallen.

'We steken soms onze nek uit door een melding te doen bij het AMK, maar er gebeurt daarna niks of hulpverleners werken langs elkaar heen. Heel droevig.

Zorg vooral dat iemand de regie heeft over het dossier van het gezin en hulpverleners aan de slag gaan.'

Bert Verkade, directeur Oranje Nassauschool, Badhoevedorp

Voor de verschillende onderdelen die onder de verantwoordelijkheden van de nieuwe Jeugdwet gaan vallen, gaat het in Haarlemmermeer om 3815 cliënten; zie voor een specificatie de tabel hieronder:

Onderdeel	Totaal cliënten / indicaties	Ambulant	Residentieel	PGB***
Jeugd en opvoedhulp (J&O)	450	315	135*	-
Jeugdbescherming/-reclassering **	340	-	-	-
Jeugdzorg Plus	7	-	7	-
Jeugd-GGZ (geestelijke gezondheidszorg)	3177	3128	49	-
Jeugd-LVB (Licht verstandelijk beperkten)	1.000	257	11	732

Toelichting:
* Residentiële jeugd & opvoedhulp is inclusief pleegzorg en dagbehandeling.
** bij JB/JR gaat het om de inzet van een (gezinsvoogd) of jeugdreclasserder. Voor deze cliënten wordt veelal daarnaast ambulante en residentiële jeugd en opvoedhulp ingezet. (zie cijfers J&O).
*** PGB wordt als aparte categorie benoemd, omdat dit een groot deel van de cliënten (en van het budget) bestrijkt.
De tabel is indicatief voor wat betreft aantallen cliënten. Uit deze tabel is niet het totale aantal unieke cliënten te herleiden. Uit onderzoek blijkt dat er een overlap is tussen J GGZ, J LVB en J&O.

Tabel 2: Aantal inwoners in Haarlemmermeer dat in 2011 een beroep deed op hulp die straks onder de nieuwe Jeugdwet valt.⁶

De Participatiewet

Het kabinet wil dat alle mensen als volwaardige burgers mee kunnen doen aan onze samenleving. Bij voorkeur via een reguliere baan, maar als dat (nog) een brug te ver is, door op een andere manier te participeren in de samenleving. De Participatiewet wordt het wettelijk kader waarbinnen gemeenten het lokale beleid kunnen maken en uitvoeren. In deze wet worden alle bestaande regelingen voor mensen die zijn aangewezen op ondersteuning, samengevoegd. Daarmee wordt de gemeente, naast

⁶ Bron: J&O en JB/JR (2011): *Meicirculaire. Jeugdzorg Plus, Jeugd GGZ, Jeugd LVB/VB: zorgverzekeraars (Vektis) (2011 en 2012). Cijfers worden aangevuld met behandeling individueel, verpleging en prestatiecode 1 verstandelijk beperkten.*

de uitvoering van de Wet werk en bijstand (WWB), vanaf 2015 verantwoordelijk voor mensen met een arbeidsbeperking (Wsw of Wajong, zie onder). Het instrument loonkostensubsidie wordt geïntroduceerd om werkgevers te stimuleren mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen.

'Ga vooral zelf bij een bedrijf naar binnen waar je graag wilt werken. Hier ben ik, wat kan ik voor u doen? Ondernemers stellen dit over het algemeen zeer op prijs.'
Andries Stokvis, ondernemersvereniging OVGZ

Sociale werkvoorziening en Wajong

Vanaf 2015 is instroom in de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) niet meer mogelijk. De rechten van personen die op dat moment onder de Wsw vallen, blijven gehandhaafd en gemeenten kunnen zelf beschut werk organiseren voor de nieuwe instroom. Het gaat dan om personen die door verstandelijke en/of psychische beperking een zodanige mate van ondersteuning nodig hebben dat zij geen reguliere baan kunnen hebben. Mensen die op dit moment gebruik van de Wajong (Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten) maken, worden herkeurd. De Wajong blijft alleen bestaan voor personen zonder arbeidspotentieel. Personen met een (gedeeltelijk) arbeidspotentieel die nog niet aan het werk zijn, komen onder de WWB te vallen.

Sociaal akkoord

Parallel aan het wetsontwerptraject Participatiewet is het Sociaal Akkoord gesloten. Inmiddels zijn enkele onderdelen van dit Sociaal Akkoord ingebed in het wetsontwerp. Gemeenten krijgen de taak om 35 werkbedrijven binnen de bestaande arbeidsmarktregio's vorm te geven. Dit doen zij in nauwe samenwerking met het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) en de sociale partners. Deze werkbedrijven, die als samenwerkingsorganisaties moeten gaan functioneren, vormen de schakel tussen de werkgever en de mensen met een arbeidsbeperking die aan de slag worden geholpen. De dienstverlening - indicatiestelling, matching en verzorging van begeleiding op de werkvloer - gaat verlopen via deze werkbedrijven.

Een ander resultaat uit het Sociaal Akkoord is dat werkgevers zich (oplopend tot 2026) garant stellen voor 100.000 extra banen voor de groep arbeidsgehandicapten. De overheid doet hetzelfde voor 2500 banen per jaar, oplopend tot 25.000 in 2024. Mochten deze aantallen niet gerealiseerd worden, dan treedt in 2017, na overleg met sociale partners en gemeenten, alsnog een wettelijke quotumregeling in werking. Het kabinet bereidt deze quotumregeling uit voorzorg alvast voor.

Onderdeel	Aantal cliënten
WWB	1472
IOAW ⁷ / IOAZ ⁸	62
Wajong - gedeeltelijk arbeidsongeschikt	1063
Wsw (incl. wachtlijst)	357
Niet werkende werkzoekenden	3.928
Totaal participatiewet	6882

Tabel 3: aantal inwoners dat een beroep doet op de diverse regelingen (peildatum juli 2013).⁹

'Het UWV heeft actie ondernomen nadat ik aantoonde dat ik vrijwilligerswerk ging doen. Nu heb ik een proeftijdbaan op Schiphol'
Jongen uit Haarlemmermeer (22)

⁷ Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

⁸ Inkomensvoorziening ouderen en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

⁹ Bron: GWS4all systeem van gemeente Haarlemmermeer.

1.3 De koers: Meer voor elkaar

Onze koers geeft richting aan de veranderingen in de sociale infrastructuur en de keuzes die we maken. Het is ook ons referentiekader in het gesprek met inwoners en partners. Onze ambitie voor het sociaal domein is vormgegeven vanuit de overtuiging dat de meeste mensen actief en zelfstandig mee willen en kunnen doen in de samenleving. Effectieve hulp- en dienstverlening gaat daarom altijd in de eerste plaats uit van wat mensen zelf kunnen (organiseren), met hulp vanuit hun eigen sociale netwerk. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheden. We mogen niet uit het oog verliezen dat er uiterst kwetsbare mensen in onze samenleving zijn. Vaak zijn het mensen die te maken hebben met regieverlies, die niet zelf de hulpvraag (kunnen) stellen of permanente ondersteuning nodig hebben. Wie ondersteuning nodig heeft, moet die ook krijgen. En de ondersteuning moet altijd vanuit de individuele situatie van inwoners worden vormgegeven. Onze inwoners, hun leefwereld en de netwerken waar ze deel van uitmaken, staan centraal en vanuit die basis organiseren wij, ontschot, onze dienstverlening. Daarmee wordt de ondersteuning meer integraal, efficiënter en dichter bij huis aangeboden. We willen met deze werkwijze recht doen aan de diversiteit in de verschillende dorpen en kernen van Haarlemmermeer.

Uit onderzoek blijkt dat mensen vooral op zoek zijn naar bestaanszekerheid¹⁰. Die zekerheid komt soms door diverse omstandigheden en problemen in gevaar. Voor de één komt bestaanszekerheid tot uitdrukking in financiële degelijkheid, voor de ander is dat het behoud van een baan, vrijwilligerswerk of een veilige woning. Pas wanneer mensen hun bestaanszekerheid veilig hebben gesteld, kunnen zij weer met eigen initiatief en verantwoordelijkheid hun leven oppakken. Juist daarom kiezen wij voor een integrale aanpak, over de domeinen heen, waarbij zorg en welzijn nadrukkelijk wordt verbonden met werk en inkomen. Onze ambitie hebben wij in enkele sleutelbegrippen samengevat:

VAN	NAAR
standaardoplossingen en aanbodgericht	maatwerk en vraaggericht
indiceren	arrangeren
recht op een voorziening	eigen kracht en regie
aanpak per leefgebied	integrale aanpak
individuele cliënten	huishoudens
controle en verantwoording	vertrouwen in en ruimte
controle	vertrouwen
praten over inwoners	praten met inwoners
afhankelijkheid	zelfredzaamheid
regelingen centraal	inwoners centraal

Toetsstenen

Onderstaande toetsstenen zijn een nadere uitwerking van onze ambities. Bij alle activiteiten die we in het sociaal domein ondernemen, vragen wij ons af of ze direct of indirect bijdragen aan deze toetsstenen. Ze geven ons houvast om steeds kritisch te blijven kijken naar de keuzes die we maken.

Uitgaan van wat mensen kunnen (eigen kracht)

Voor onze inwoners verandert er de komende jaren veel. De vanzelfsprekendheid van professionele zorg en ondersteuning verdwijnt en informele hulp¹¹ vanuit het eigen netwerk wordt belangrijker. De transformatieopgave is gericht op een kanteling in de verhoudingen tussen inwoners, professionals en overheid. Alle hulp- en dienstverlening start voortaan bij de vraag wat inwoners zelf kunnen, in plaats

¹⁰ *Transformeren voor gevorderden in het maatschappelijk domein - actieonderzoek Hemelse modder Zaanstad, Instituut voor publieke waarden / Eelke Blokker, maart 2013.*

¹¹ *Hulp die onbetaald en "zonder contract" wordt geboden, zoals vrijwilligers, mantelzorg, burenhulpdiensten etc.*

van bij wat zij niet meer kunnen of het recht op zorg. Dit betekent dat in de toekomst inwoners die zelf in staat zijn te voorzien in de benodigde ondersteuning, hiervoor niet langer een beroep kunnen doen op de overheid. De komende jaren moeten algemene voorzieningen en informele zorg optimaal worden ingezet, zodat het beroep op duurdere professionele zorg wordt beperkt. Door de toegang helder en laagdrempelig te organiseren, vinden de meeste inwoners zelf hun weg naar de juiste (informele) dienst- of hulpverlening. Voor de mensen die niet zelf de weg kunnen vinden, moeten we extra aandacht hebben. Dat kan onder andere door meer gebruik te maken van de oren en ogen van professionals en inwoners in de wijken en kernen.

Ondersteuning nabij

Eenvoudig waar mogelijk, specialistisch waar nodig. Dit is een van de uitgangspunten die centraal staan in de nieuwe sociale infrastructuur. Het is daarom belangrijk dat lokale initiatieven en netwerken gefaciliteerd worden. Hulpvragen worden vaak het eerst gesignaleerd in de directe leefomgeving van mensen en soms daar ook opgelost. Wanneer dit niet het geval is, is ook de professionele hulpverlening laagdrempelig beschikbaar. Wij bouwen voort op bestaande gebiedsgerichte werkwijzen in Haarlemmermeer.

Professionals hebben ruimte nodig

De nieuwe aanpak in het sociaal domein vraagt om een wezenlijke verandering in houding en gedrag van professionele dienst- en hulpverleners: uitgaan van wat mensen zelf en met hun sociale netwerken kunnen (organiseren). Daarnaast wordt van hulpverleners verwacht dat zij in staat zijn om problemen op verschillende domeinen te overzien, samen met de mensen een analyse te maken van het vraagstuk, een integraal plan te maken en samen met de inwoner uit te voeren. Bij een hulpvraag moeten professionals altijd kunnen 'doen wat nodig is' om mensen verder te helpen. In sommige situaties betekent dit dat zij daadkrachtig moeten kunnen optreden, bijvoorbeeld als er sprake is van onveiligheid. Deze manier van werken is nauwelijks mogelijk in het huidige gefragmenteerde en sterk gebureaucratiseerde stelsel. Het vergt handelingsruimte én verantwoordelijkheid van en voor professionals, met een minimum aan bureaucratie en verantwoordingslasten.

'Ik zit de hele dag achter de computer om alle contacten met hulpverleners te managen. We hebben teveel hulpverleners. Allemaal vinden ze dat ze iets van ons en de kinderen moeten vinden.'
Chris van der Waals-Duin, gezinshuis Van der Waals

Ontschotting is noodzakelijk

De fragmentatie in leefgebieden, regelingen en geldstromen is in het huidige stelsel bepalend voor de wijze waarop de hulp- en dienstverlening georganiseerd is. Door deze schotten laten we in de praktijk grote kansen liggen om effectieve zorg en ondersteuning te realiseren. Het leveren van integraal maatwerk is niet mogelijk, waardoor we met dure dubbelingen en afstemmingskosten te maken hebben. In huishoudens waar problemen op meerdere leefgebieden spelen, verliezen zowel cliënten als professionals het overzicht. De nieuwe werkwijze volgens het credo 'één huishouden, één plan, één regisseur', moet hier verandering in brengen. Dit heeft consequenties voor de bekostiging van de hulpverlening (die nu wordt bepaald door de indeling in domeinen), maar ook de schotten binnen de gemeentelijke begroting moeten op de schop. Het ontstaan van nieuwe schotten is daarbij onvermijdelijk, maar aanvaardbaar zolang dit niet tekort doet aan de integrale aanpak van de hulpverlening.

Gaan we opnieuw beginnen?

De titel van dit koersdocument kan de indruk wekken dat Haarlemmermeer helemaal opnieuw begint. Dat is zeker niet het geval. Het Centrum voor Jeugd en Gezin geldt als voorbeeld in Nederland, we hebben in Haarlemmermeer een goede sociale infrastructuur en we hebben in de afgelopen jaren

belangrijke stappen gezet op het gebied van gebiedsgericht werken en de Kanteling in de Wmo. Bij de hervormingen in het sociaal domein bouwen we hier op voort. De ervaringen die we opdoen, nemen we mee naar de toekomst. De kracht van de hervormingen ligt in het feit dat we nu echt het perspectief van inwoners centraal kunnen stellen en van daaruit het beleid voor alle levensdomeinen en levensfasen samenhangend oppakken. Met dit koersdocument leggen we het doel en de route op hoofdlijnen vast. In het komende jaar (en daarna) werken onze ambtenaren, de instellingen, de professionals en alle andere betrokken in het sociaal domein samen aan de uitvoering in de praktijk.



Vrijwilliger Marina Koops (rechts) op bezoek bij mevrouw Wierda-Slooten (88 jaar) in Boesingheliede.
Foto: Jur Engelchor. Bron: Informeer, 27 februari 2013.

‘Meer dan de helft van de ouderen zei: ja!’

“Kunt u zich thuis nog goed redden of heeft u meer ondersteuning nodig?” Met die vraag gingen vrijwilligers van MeerWaarde in Nieuw-Vennep en Zwanenburg op huisbezoek bij inwoners van tachtig jaar en ouder. “Sommige tachtigplussers die nog zelfstandig wonen, redden zich prima, maar anderen kunnen wat meer ondersteuning gebruiken”, vertelt Marina Koops, één van de 25 vrijwillige huisbezoekers. Dat geef ik dan door aan de ouderenadviseur van MeerWaarde.”

Nadat de tachtigplussers een brief hebben ontvangen belt een medewerker van MeerWaarde hen om te vragen of zij prijs stellen op een bezoek. Meer dan de helft van de ouderen zei hier vorig jaar ‘ja’ tegen. Koops: “Ik werd overal hartelijk ontvangen, vaak met chocolaatjes of gebak. Het is geweldig om te zien dat mensen boven de tachtig vaak nog veel plezier in het leven hebben, zelfs als het lichaam niet meer zo goed meewerkt.”

2 De nieuwe sociale infrastructuur

2.1 De kern van de nieuwe sociale infrastructuur

De inwoners van Haarlemmermeer en hun sociale netwerken vormen de basis van de toekomstige sociale infrastructuur. Zij hebben de regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Als inwoners er met behulp van hun eigen netwerk zelf niet uitkomen, zorgen professionals nabij, zoals de huisarts, de school en de wijkagent, voor ondersteuning op maat. Als er een bredere aanpak nodig is, bieden sociale teams in de wijk of in het dorp uitkomst. Indien nodig verlenen zij de toegang naar meer specialistische¹² ondersteuning. Dat geldt ook voor de huisarts en een aantal andere professionals. Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. En altijd gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale netwerken. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk maar neemt niet de rol van professionals over.

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

- Eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
- Ondersteuning nabij
- Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

Bij het ontwikkelen van de infrastructuur staan de toetsstenen (hoofdstuk 1) centraal. Aanvullend op deze toetsstenen gelden de volgende uitgangspunten:

1. we bouwen voort op de sociale infrastructuur die we in Haarlemmermeer. Wel zijn we (zelf)kritisch en innoveren we waar nodig. Daarbij geldt het principe van 'nieuw voor oud': nieuwe structuren en werkwijzen komen in de plaats van oude.
2. we zetten optimaal in op preventie en het eigen netwerk, informele zorg en algemene voorzieningen om onnodige opschaling naar zwaardere zorg te voorkomen;
3. we werken zoveel mogelijk in de wijken en de kernen en we doen als gemeente lokaal wat kan. Voor de dorpen langs de ringvaart zoeken we afstemming met buurgemeenten en de professionals die daar werken. Voor taken die we op een hoger schaalniveau moeten organiseren¹³ werken we samen met onze buurgemeenten in de Metropoolregio Amsterdam.¹⁴ De nieuwe veiligheidstaken voeren we uit, samen met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland.
4. we zoeken meteen de samenwerking met de zorgverzekeraar. Die is met ons medefinancier in het sociaal domein. Samenwerking is noodzakelijk om de schotten in reguleringen en financiering te overbruggen.

In de volgende paragrafen lichten we de nieuwe sociale infrastructuur toe.

2.2 Voortbouwen op wat er is

Haarlemmermeer heeft een rijke sociale infrastructuur. Daar hebben we in de afgelopen jaren ook veel in geïnvesteerd. Dat geldt voor de professionele infrastructuur die gevormd wordt door huisartsen, scholen, de jeugdgezondheidszorg, het (netwerk) Centrum voor Jeugd en Gezin, het maatschappelijk werk en welzijnsorganisaties. Minstens zo belangrijk is de informele infrastructuur zoals de diverse particuliere initiatieven in de buurt, het vrijwilligerswerk, vrijwillige hulpdiensten en mantelzorg. De grootscheepse en snelle ruimtelijke veranderingen in Haarlemmermeer hebben geleid tot een grote

¹² Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning.

¹³ Bijvoorbeeld op het gebied van gezamenlijke inkoop en sturing, bij schaarste en hoge kosten van (specialistisch) aanbod of omdat het Rijk ons daartoe verplicht.

¹⁴ Binnen het gebied dat gevormd wordt door de regio's Zuid-Kennemerland, IJmond, Amstelland-Meerlanden, Zaanstreek-Waterland, Amsterdam en Ronde Venen bezien we per taak wat het best passende samenwerkingsverband is.

variatie aan samenlevingsvormen en sociale binding. Dit zie je bijvoorbeeld terug in de grote wijkverschillen op het gebied van (buurt)cohesie en percentages vrijwilligers.¹⁵ Op deze bestaande sociale infrastructuur bouwen we voort, samen met onze inwoners, partnerorganisaties en professionals. Dat betekent ook dat we kritisch zijn op wat er is en op wat wel en niet behouden moeten blijven voor de toekomst. De toetsstenen (hoofdstuk 1) zijn daarbij leidend. Nieuw zijn de gebiedsgerichte sociale teams. Deze teams krijgen de belangrijke taak om in de wijken en kernen verbindingen te maken tussen de levensgebieden en professionals.

2.3 Professionals bij de vindplaatsen

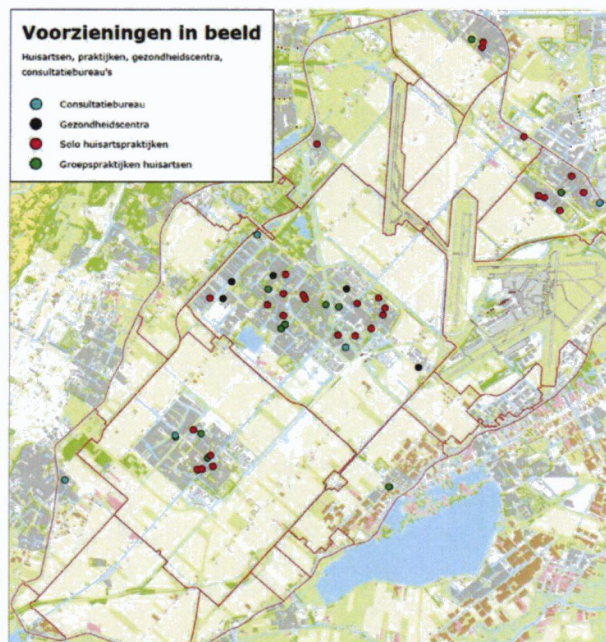
De meeste mensen vinden zelf hun weg naar hulp en voorzieningen waar zij gebruik van willen maken. Er zijn natuurlijke "vindplaatsen" waar inwoners vaak met hun hulpvragen naar toe gaan, of waar de eerste signalen van problemen zichtbaar worden. De belangrijkste zijn de huisarts, de school, de wijkverpleegkundige, de jeugdgezondheidszorg (en CJG), het maatschappelijk werk, de woningbouwvereniging, de wijkagent en de gemeente zelf (hieronder lichten we ze toe). Veelal bevinden deze vindplaatsen zich in de nabijheid van mensen in hun woon- en leefomgeving. De professionals bij deze vindplaatsen spelen (met de nieuwe sociale teams) een belangrijke rol in de nieuwe sociale infrastructuur. Zij spelen een cruciale rol bij het herkennen van onveilige situaties, regieverlies en ondersteuningsvragen. Met hen spreken we af, dat ze bepaalde onderdelen van zorg en ondersteuning er zelf bij kunnen halen als zij dat nodig vinden.¹⁶ We zorgen er ook voor dat er geen dubbel werk wordt gedaan. Daarnaast maken we sterke (netwerk)verbindingen tussen de vindplaatsen en de sociale teams. Dat geldt ook voor de meer informele vindplaatsen, zoals verenigingen, sportclubs, kerken en (andere) vrijwilligersorganisaties. Samen kennen ze de wijk of het dorp.

'Op mijn 13^e gaf ik al aan dat 't niet ging tussen mijn vader en mij. Op mijn 15^e was dat nog steeds zo. We gingen van het ene traject in het andere, maar het helpt niet. Dat bleef ik zeggen. Pas toen ik weg liep greep mijn voogd in. Toen werd er wel naar me geluisterd.'

Meisje (17) in gezinshuis

De huisarts

Veel inwoners zien huisartsen als een laagdrempelige en vertrouwelijke gesprekspartner. Samen met de zorgverzekeraars maken we met hen afspraken over de samenwerking met de sociale teams, de ruimte om zelf hulp erbij te halen en - waar nodig - door te verwijzen. Ook de nabije medische zorg is flink in beweging. Huisartsen werken vaker in gezondheidscentra, waarbij praktijkondersteuners worden ingezet op deelterreinen als geestelijke gezondheidszorg, somatiek (bijvoorbeeld voor diabetes) en ouderenzorg.



¹⁵ Zie *De Staat van Haarlemmermeer 2012 (hoofdstuk 4 'Sociale cohesie')*.

¹⁶ Denk bijvoorbeeld aan de wijkverpleegkundige die onder voorwaarden zelf kan besluiten tot de inzet van huishoudelijke hulp.

De wijkverpleegkundige

Huisartsen werken vaak nauw samen met wijkverpleegkundigen (van de thuiszorg). De wijkverpleegkundigen zijn een zichtbare schakel tussen maatschappelijke ondersteuning en medische zorg. Ze komen bij de mensen thuis en kunnen zelf signaleren en in kaart brengen welke ondersteuning en/of zorg nodig. Met hen maken we afspraken over deelname aan of aanhaking bij de sociale teams.

De jeugdgezondheidszorg

In Haarlemmermeer wordt de jeugdgezondheidszorg van 0 tot 18 jaar uitgevoerd door de GGD, dus inclusief het consultatiebureau (als onderdeel van het CJG). Bij het consultatiebureau komen vrijwel alle ouders met kinderen van 0-4 jaar langs. Het houdt de fysieke en emotionele ontwikkeling van kinderen in de gaten en is daarmee per definitie een plaats waar ouders en professionals praten over de ontwikkeling van hun kinderen. Ook daarna ziet de schoolarts periodiek alle kinderen en kan hun signalerende functie ook voor pubers uitoefenen.

Scholen¹⁷

Onderwijzers en leerkrachten zien kinderen dagelijks. Zij kunnen daardoor snel signaleren als er iets niet goed gaat. Leerproblemen kunnen samengaan met gedragsproblemen en kunnen ook te maken hebben met problemen thuis. In dat soort situaties is een gezamenlijke aanpak van school, ouders, leerplicht en jeugdhulp belangrijk. Van de scholen verwachten we dat ze een grotere verantwoordelijkheid nemen als gaat om het (tijdig) melden. Jeugdhulpinstellingen moeten op hun beurt scholen beter betrekken. Als gemeente gaan we daar op sturen. De hervormingen in het passend onderwijs en het sociaal domein bieden nieuwe mogelijkheden om de zorg voor leerlingen in en rond het onderwijs verder te verbeteren. Gemeente, jeugdhulpaanbieders en de scholen trekken hier samen in op.

De wijkagent

Wijkagenten dragen bij aan een prettig klimaat in de buurt, wijk of kern. Ze kennen de wijk en werken nauw samen met diverse partijen, onder wie de gebiedsmanagers van de gemeente. Zij signaleren vaak in een vroeg stadium problemen die zich afspelen in de wijk en/of bij de inwoners. Agenten kunnen een brug slaan tussen inwoners onderling, naar bestaande voorzieningen toe leiden of helpen bij het vinden van de weg naar ondersteuning. Op basis van signalen van de wijkagent kan tijdig ondersteuning worden ingezet.

Het maatschappelijk werk en MEE

Inwoners stappen voor ondersteuning ook regelmatig binnen bij de spreekuren van het maatschappelijk werk, de sociaal raadsliden, de ouderenadviseur of consulente van MEE. Ook deze professionals kennen onze inwoners en kunnen snelle en toegankelijke ondersteuning verlenen.

De woningbouwvereniging

Ook woningbouwverenigingen zijn een vindplaats. Huurachterstanden zijn vaak een signaal van sociale vraagstukken en er bestaat veel problematiek "achter de voordeur".

De gemeente

Ook de gemeente is voor veel mensen een vindplaats. Die rol is niet voorbehouden aan de sociale dienst. Het geldt ook bijvoorbeeld voor de leerplichtambtenaren, gebiedsmanagers en de toezichthouders op straat.

¹⁷ Maar ook peuterspeelzalen, kinderopvang en naschoolse opvang.

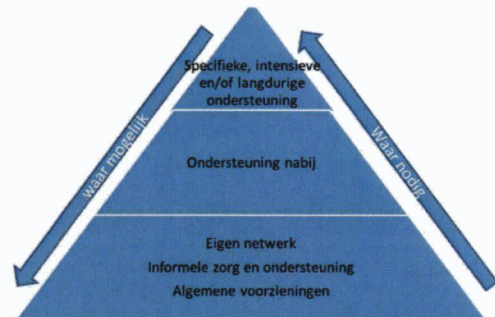
Informele vindplaatsen

Naast de professionele vindplaatsen zijn er informele vindplaatsen, zoals verenigingen, sportclubs, kerken en vrijwilligersorganisaties. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het tijdig signaleren en het oplossen van problemen. Het is van belang dat zij de toegang naar professionele ondersteuning gemakkelijk weten te vinden. **Wij gaan daarover met hen in het komende jaar in gesprek.**

2.4 Drie niveaus van ondersteuning

In de nieuwe sociale infrastructuur maken we onderscheid in zorg en ondersteuning op drie niveaus:

0. Eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen
1. Ondersteuning nabij
2. **Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning**



Het onderscheid is vooral bedoeld om inzichtelijk te maken langs welke wegen of via welke professionals de toegang tot verschillende vormen van ondersteuning geregeld wordt. Wij realiseren ons dat de gebruikte termen niet voor iedereen precies dezelfde betekenis hebben. In de verdere uitwerking van de koers moeten we met de professionals in het veld de drie niveaus nader uitwerken en vaststellen welke hulp en diensten op de verschillende niveaus thuishoren.

Bij voorkeur vinden de inwoners zelf hun weg binnen de sociale infrastructuur. Digitale voorzieningen kunnen hen daarbij helpen. Eenvoudige vragen lenen zich vaak goed voor digitale afhandeling. We maken het niet moeilijker dan nodig. Daarnaast verloopt de toegang voor een belangrijk deel via de professionals op de vindplaatsen in de directe woonomgeving. Inwoners worden zoveel mogelijk bij deze vindplaatsen geholpen en zo weinig mogelijk doorverwezen. Voor een bredere aanpak kunnen mensen (meestal via de vindplaatsen) bij de sociale teams terecht. Voor specialistische hulp is een beslissing van het sociaal team nodig, maar ook de huisarts en een aantal andere, nog aan te wijzen professionals wordt gemandateerd tot het doorverwijzen naar specialistische hulp. Voor mensen die wel hulp nodig hebben maar hun weg niet weten te vinden, moeten we extra aandacht hebben. Het sociaal team benut de natuurlijke vindplaatsen optimaal en maakt daarom goede afspraken met deze partijen. Waar nodig schalen hulpverleners zonder aarzeling op. Om te voorkomen dat zaken onnodig lang duren door meningsverschillen over de gewenste aanpak of door onduidelijkheid over procedures, wijzen we (brandpunt)functionarissen aan die met mandaat en doorzettingsmacht snel knopen kunnen doorhakken.

'Meer voor elkaar' betekent nieuwe vormen en andere vormen om mensen te laten participeren in de maatschappij.
Uitvoerende professional in het sociaal domein

Niveau 0: eigen netwerk, informele zorg en ondersteuning, algemene voorzieningen

Het eerste niveau (vaak ook wel de nulde lijn genoemd) vormt 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. Denk bijvoorbeeld aan de vrijwillige hulpdiensten, dorps- en wijkraden en ouderenbonden. Ook de ondernemers spelen een belangrijke rol in de wijken en kernen, zowel voor het vinden van werk als arbeidsmatige dagbesteding. De gemeente heeft vooral een faciliterende taak: ruimte bieden aan initiatieven van mensen en geen onnodige drempels op werpen. Dat kan bijvoorbeeld door transparante en eenvoudige procedures

voor subsidieaanvragen. Het is ook van belang dat we mantelzorgers en vrijwilligers goed ondersteunen en zorgen dat mensen de ondersteuning beter weten te vinden.

Er is daarnaast een breed aanbod aan algemene voorzieningen beschikbaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voorzieningen als onderwijs, jeugdgezondheidszorg, welzijnsvoorzieningen, sport en cultuur. Iedere inwoner kan van deze voorzieningen gebruik maken, met of zonder eigen bijdrage. Op dit eerste niveau kunnen problemen vroegtijdig gesignaleerd of zelfs opgelost worden. Er gaat een sterk preventieve werking vanuit: het beroep op zwaardere (professionele) ondersteuning kan worden verminderd. Het is daarom van belang dat we blijven investeren in de basis van de sociale infrastructuur. Dat geldt vooral voor de informele zorg en ondersteuning. In de Haarlemmermeerse verkenning *Toekomst van de lokale democratie*¹⁸ over sociale cohesie en participatie worden verschillende toekomsten geschetst waarmee wij rekening houden bij de uitwerking van dit eerste niveau. Bij deze toekomsten zijn de mate van sociale cohesie en de mate van ruimte die door de overheid gegeven wordt de dominante variabelen.

'Mijn dochter deed de Ajax Campus. Ik zag haar opbloeien. Echt uniek hoe ze haar hebben geholpen. Met dit initiatief zou Haarlemmermeer moeten doorgaan'
Moeder van tienerdochter

Niveau 1: ondersteuning nabij

In situaties waar de basis niet voldoende ondersteuning biedt, moet snel en dichtbij professionele hulp worden ingezet. Deze hulp moet 'in een keer goed zijn'. Dat wil zeggen zo licht als kan en zo zwaar als nodig. Bij ondersteuning nabij gaat het bijvoorbeeld om ambulante begeleiding of persoonlijke verzorging in de eigen woonomgeving. Als er specialistische hulp of aanvullende diagnostiek nodig is, dan wordt die erbij gehaald. Dat kan ook kortstondig. Op deze manier kunnen we mensen zo goed mogelijk helpen en ook kosten reduceren door meteen het juiste te doen.

Niveau 2: specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

Niet alle problemen zijn nabij, in de buurt en ambulant op te lossen, ook niet met kortdurende inzet van specialistische ondersteuning. Soms hebben inwoners intensieve, langdurige of/en hele specifieke ondersteuning nodig. Het gaat om voorzieningen die vaak bovenlokaal, regionaal of soms zelfs landelijk georganiseerd zijn, zoals crisisopvang, pleegzorg, jeugdbescherming en maatschappelijke opvang. Ook als deze "zwaardere" vormen van hulp nodig zijn blijft het uitgangspunt van nabijheid overeind. Zo gaat bijvoorbeeld pleegzorg of plaatsing in een gezinshuis boven residentiële zorg.

De beslissing of iemand voor de meer specifieke, intensieve of langdurige ondersteuning in aanmerking komt, is voorbehouden aan het sociaal team, de huisarts en een aantal andere nog aan te wijzen professionals. Vaak zullen zij zich daarbij baseren op het oordeel van deskundigen. Wij willen het beroep op deze zwaardere voorzieningen terugdringen door de voorliggende hulp effectiever te organiseren. Daarnaast denken wij dat winst te behalen is door te innoveren binnen de ondersteuning op dit niveau, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van nieuwe arrangementen of door de zorg anders in te kopen. Hierbij zoeken wij ook de samenwerking met andere gemeenten en instellingen in de regio op.

2.5 Gebiedsgerichte aanpak met inzet van sociale teams

In de afgelopen jaren is in diverse gemeenten¹⁹ geëxperimenteerd met de inzet van sociale wijkteams. Uit deze experimenten blijkt dat de gebiedsgerichte en integrale manier van werken van deze teams in

¹⁸ *Toekomst van de lokale democratie – sociale cohesie en participatie in Haarlemmermeer, Programma versterking strategisch vermogen, Roeland Stolk en Roel in 't Veld, 2013*

¹⁹ Zoals Enschede, Haarlem, Leeuwarden, Utrecht, Zaanstad

sterke mate kunnen bijdragen aan het realiseren van onze ambities. Veel onderzoeken²⁰ onderbouwen de positieve bijdrage die sociale teams kunnen leveren en ook de eerste bevindingen in de praktijk zijn positief. De maatschappelijke kosten-batenanalyses van het werken met sociale teams wijzen er bovendien op dat de opgelegde besparingen voor een groot deel te halen zijn door een fundamentele herziening van het stelsel. Het Rijk zet in op sociale (wijk)teams als een belangrijk middel om het sociaal domein te vernieuwen. De staatssecretaris heeft recent aangegeven vijftig miljoen euro aan gemeenten beschikbaar te stellen om deze teams mogelijk te maken. Ook Haarlemmermeer kiest in de nieuwe sociale infrastructuur voor het werken met sociale teams. Uit de onderzoeken blijkt dat sociale teams goed gedijen in een 'dorpse cultuur'. Ze passen daarmee goed bij onze gemeente met de mix van dorpen en stedelijke gebieden. Bovendien hebben de professionals in Haarlemmermeer al veel geëxperimenteerd met de methodiek die gebruikt wordt in de sociale teams. Zoals de pilot Kansen en Kanteling van de sociale dienst, de gebiedsteams van Meerwaarde en de methodiek van het frontlijnteam in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Sociale teams zijn niet dé oplossing voor alle vraagstukken binnen het sociaal domein. Cruciaal voor het succes van de sociale teams is dat ze het vermogen ontwikkelen om kritisch te zijn op de eigen inzet: de juiste ondersteuning weten te kiezen, niet te veel ondersteuning bieden en op tijd doorverwijzen als dat nodig is. Dat het werken met sociale teams het beste perspectief biedt om de gewenste transformatie binnen het sociaal domein te bereiken, is voor ons een belangrijk uitgangspunt voor de toekomst.

'Samenwerken op wijkniveau voorkomt dat we zaken dubbel doen.

Een grote meerwaarde.'

Gerja Pellegrom, Stichting PCSOH

Integrale en gebiedsgerichte aanpak

Het sociaal team is een multidisciplinair team dat gebiedsgericht werkt en inwoners activeert en ondersteunt bij het oplossen van hun problemen op alle levensgebieden: werk, inkomen, opvoeden en opgroeien, zorg, etc. Deze multidisciplinaire benadering is essentieel, omdat we juist over de bestaande schotten heen willen kijken en integraal maatwerk willen kunnen bieden: één huishouden, één plan, één regisseur is hierbij het uitgangspunt. Het sociaal team is geen aanvulling op de bestaande werkwijzen, maar vervangt deze. Wij willen dubbel werk voorkomen. Kortom: nieuw voor oud. Wel bouwen we, zoals gezegd, met de sociale teams voort op de sociale infrastructuur die er al is.

De teams worden gevormd door breed inzetbare professionals. Zij brengen specifieke kennis en ervaring in, maar denken (en kijken) generalistisch.²¹ Door middel van een (eenmalige) integrale intake (het keukentafelgesprek) brengt de professional samen met de inwoner de vraagstukken als één geheel in kaart. Samen maken zij een analyse en worden er vervolgspraken gemaakt over de aanpak, de oplossingen en wie wat doet.²² De sociale teams kunnen zelf hulp en diensten verlenen, zoals het inzetten van hulpmiddelen (Wmo), ambulante hulp of inkomensondersteuning (WWB).²³ Ze zijn bevoegd om (ook specialistische) hulp en ondersteuning erbij te halen of waar nodig door te verwijzen naar meer langdurige of intensieve begeleiding. Naast deze zelfstandige hulpverlenende taak, hebben de teams ook een belangrijke rol in het verbinden van de drie niveaus van ondersteuning en alle professionals, vrijwilligers en mantelzorgers in de wijk. Vanuit die rol is het denkbaar dat ook een wijkvertegenwoordiger bij een sociaal team wordt aangehaakt.

²⁰ Handreiking "Sociale wijkteams in ontwikkeling", Transitiebureau Wmo, Transitiebureau Jeugd en de VNG.

²¹ De zogenaamde "t-shaped professionals".

²² Deze methodiek wordt bij voorkeur ook door andere professionals (die geen deel uitmaken van de sociale teams) ingezet (zie ook paragraaf 2.6). Als er na een integrale intake aanvullende of nieuwe vragen ontstaan, dan voegen we die toe aan het plan.

²³ Dat betekent dat dit ergens anders dus niet gebeurt.

De frontlijnaanpak van het Centrum voor Jeugd en Gezin

Het Centrum voor Jeugd en Gezin in Haarlemmermeer is zowel een netwerk als een plek waar ouders en jongeren terecht kunnen met hun vragen over opgroeien en opvoeden. Het is één van de vindplaatsen voor hulpvragen. Binnen het CJG netwerk hebben deelnemende organisaties samen met CJG consultants, zorgcoördinatoren en het CJG expertiseteam vorderingen gemaakt met de zogenaamde frontlijnaanpak: ouders/jongeren zitten altijd aan tafel, de zorg wordt georganiseerd met het kind/gezin, zo licht en zo nabij mogelijk en het zelfoplossend vermogen van de ouders wordt versterkt volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur. Deze werkwijze ligt aan de basis van de methodiek van de sociale teams in Haarlemmermeer.

'We hebben de integrale manier van werken nodig, waarbij we kijken naar wat personen in een gezin nodig hebben. We kunnen zo regisseren wie welk deeltje van de puzzel oplost.'
Jo Else Seinstra, gebiedsmanager gemeente

Aansturing en positionering van het sociaal team

Sociale teams kunnen op verschillende manieren worden aangestuurd en gepositioneerd. Sommige gemeenten kiezen er voor om sociale teams in de markt aan te besteden. Het is ook mogelijk om als gemeente sociale teams in te bedden in de gemeentelijke organisatie. Andere denkbare varianten zijn zelfstandige en zelfsturende teams, die gebruik maken van freelancers en ZZP'ers. In de proeftuinen kiezen we vooralsnog voor een samenwerkingsconstructie van gemeente met partners, onder gemeentelijke (proces)regie. De partners en de gemeentelijke sociale dienst detacheren professionals naar de teams. De gemeente financiert de teamleiders. Welke aansturing en positionering gewenst is en het beste bij Haarlemmermeer past, is een van de vraagstukken die we in de proeftuinen onderzoeken.

Samenstelling en werkgebied

Het is onze ambitie om te gaan werken met sociale teams die sociaal domein breed werken (sommige gemeenten hebben meerdere typen teams) en ook in sterke mate zelf hulp- en diensten verlenen (in tegenstelling tot alleen coördineren). Deze keuzes zijn van invloed op de samenstelling, omvang en het werkgebied van de sociale teams. Ook hierin zijn er verschillende varianten mogelijk. Andere factoren die bepalend zijn voor de omvang van de teams en de grootte van het werkgebied zijn de bevolkingsdichtheid en de populatiekenmerken van het gebied. Verstedelijkte gebieden vragen iets anders dan landelijke gebieden. Bovendien is de ene wijk de andere niet. Daarom maken we op basis van de informatie die wij verzamelen over onze inwoners en hun gebruik van zorg en ondersteuning²⁴ een analyse van de verschillende gebieden in Haarlemmermeer, die mede bepalend is voor de inzet van de sociale teams.

We weten nog niet alles

Hierboven hebben we onze ambities geschetst voor het werken met sociale teams. In de komende tijd zoeken we werkende weg de invulling die het beste past bij Haarlemmermeer. Dat doen we in twee proeftuinen in Nieuw-Vennep en Hoofddorp (zie kader). We maken daarbij gebruik van de lessen die andere gemeenten in hun experimenten met sociale teams geleerd hebben.

²⁴ Dit brengen wij in kaart in het project *Inwoners in Beeld*. Vooralsnog lijkt het erop dat we pas medio 2014 vanuit het Rijk betrouwbare gegevens krijgen.

Oefenen in proeftuinen

Door de ervaringen van andere gemeenten en uit onze eigen proeftuinen met elkaar te delen en kennis uit te wisselen, kunnen we veel van elkaar in leren in de verdere ontwikkeling van de sociale teams. Sociale teams zijn er in vele soorten en maten; elk met zijn eigen voor- en nadelen. Wij ontwikkelen de werkwijze van sociale teams vooral in de praktijk. In april 2013 zijn we met een eerste pilot in Nieuw Vennep aan de slag gegaan. We werken hier met gedetacheerde professionals, onder leiding van een (gemeentelijke) team-/proeftuinleider. In januari starten we met een tweede sociaal team in Hoofddorp-Oost.

In de proeftuinen proberen wij in de praktijk uit:

- hoe de teams er qua samenstelling precies uit moeten zien, hoe zij te werk moeten gaan en wat dat vraagt van de teamleden; inclusief "hoe breed" het team bij voorkeur is.
- wat de juiste balans is tussen zelf hulp en diensten verlenen en het erbij halen van of doorverwijzen naar hulp;
- hoe de samenwerking met de andere professionals (bij de vindplaatsen) vormgegeven kan worden;
- hoeveel teams er moeten komen en hoe de geografische spreiding (het werkgebied) wordt;
- hoe we de verbinding maken met het (medisch) zorgdomein (huisarts, wijkverpleegkundige). Hiervoor maken we afspraken met zorgverzekeraars;
- hoe we de werkwijzen en ervaringen in het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) kunnen verbinden met de nieuwe sociale infrastructuur.
- wat de meest geschikte varianten zijn voor de organisatorische inbedding van de teams

Ook in de proeftuinen wordt van de betrokken professionals verwacht dat zij écht anders te werk durven gaan en goed om kunnen gaan met onzekerheden. Omgekeerd vraagt het ook om de juiste aansturing. Ruimte en verantwoordelijkheid zijn in de ontwikkelperiode onmisbaar; als alles van te voren al is vastgelegd, is innoveren onmogelijk.

Monitoring van de proeftuinen

Om te bepalen aan welke eisen een goed werkend sociaal team moet voldoen, kijken we naar wat we aan mensen en middelen inzetten, welke diensten en hulp we daarvoor leveren en welk rendement we eruit halen (zowel voor de cliënt zelf als voor de samenleving). We kijken dus zowel naar organisatorische en bedrijfseconomische aspecten, als naar de mate waarin problemen van inwoners worden opgelost en welke bijdrage wordt geleverd aan de samenleving.

We hebben we vier resultaatgebieden benoemd waarbinnen we gaan experimenteren:

- kwaliteit van de geleverde dienstverlening;
- toegankelijkheid van de dienstverlening;
- kostenbeheersing/betaalbaarheid van de dienstverlening;
- organisatorische structuur, werkprocessen en samenwerking.

2.6 Veiligheid in het sociaal domein

De gemeente is regievoerder op het veiligheidsbeleid. Vraagstukken rondom jeugd, gezinnen, zorg, leefbaarheid, overlast, verslaving en veiligheid komen vaak als eerste bij de gemeente terecht. Ook in het sociaal domein is veiligheid een randvoorwaarde in alle schakels van de keten: van preventie tot en met de mogelijkheid om in te grijpen. Dat geldt vooral als er sprake is van afhankelijkheid en niet of minder goed voor jezelf kunnen zorgen. Dit speelt per definitie bij kinderen en bij volwassenen met zware verstandelijke, psychische of lichamelijke beperkingen.

De gemeente heeft nu al belangrijke taken op het gebied van veiligheid in het sociaal domein.

Voorbeelden zijn:

- het opleggen door de burgemeester van een tijdelijk huisverbod bij (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling.
- het opleggen door de burgemeester van een inbewaringstelling als mensen een gevaar vormen voor zichzelf of hun omgeving.

- een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, die professionals houvast biedt hoe om te gaan met signalen.

Op basis van de nieuwe Wmo en Jeugdwet krijgt de gemeente nieuwe taken op het gebied van veiligheid. Hieronder staan de belangrijkste toegelicht.

Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK)

Gemeenten worden op basis van de Wmo verplicht de bestaande meldpunten voor kindermishandeling en huiselijk geweld samen te voegen tot één meldpunt. Wij doen dat met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland. Het AMHK maakt melding van en doet onderzoek naar (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Indien nodig schakelt het meldpunt de Raad voor de Kinderbescherming en de politie in en regelt het passende hulp.

Nieuwe Jeugdwet

Op basis van de nieuwe Jeugdwet worden gesloten jeugdhulp, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering opgelegd door de rechter, maar uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van en gefinancierd door de gemeente. Wij worden verantwoordelijk voor een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod. Het behoort straks ook tot de verantwoordelijkheid van de gemeente om de Raad voor de Kinderbescherming in te schakelen indien een jeugdbeschermingsmaatregel noodzakelijk wordt geacht. Indien hij dat noodzakelijk acht, kan de burgemeester bovendien de Raad dwingen de rechter een uitspraak te laten doen over een jeugdbeschermingsmaatregel. De uitvoering van de jeugdbescherming²⁵ en (in geval van strafbare feiten) jeugdreclassering moet worden belegd bij een daartoe gecertificeerde instelling. Met de gemeenten in de veiligheidsregio Kennemerland werken we op termijn toe naar één gecertificeerde instelling die de jeugdreclassering en kindbeschermingsmaatregelen uitvoert.²⁶

Opschaling bij onveiligheid

De professionals in de nieuwe sociale infrastructuur²⁷ gaan uit van de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden van mensen. Als er sprake is van onveiligheid, moeten professionals die snel herkennen, direct bespreekbaar maken en hulp erbij halen. Er is geen ruimte voor handelingsverlegenheid. Als de veiligheid van kinderen niet gewaarborgd kan worden, omdat ouders niet mee willen of kunnen werken, dan schalen de professionals op via drang naar dwang. Naast de crisisdiensten²⁸, de Raad van de Kinderbescherming en het AMHK is het Veiligheidshuis een belangrijke ketenpartner. In het Veiligheidshuis komen de zorgketen en de strafrechtketen bij elkaar voor een gezamenlijke aanpak van complexe problematiek waarbij sprake is van ernstige overlast en criminaliteit.

2.7 Rol van de gemeente

De gemeente wordt straks bestuurlijk verantwoordelijk en financier van een groot aantal complexe taken in het sociaal domein. In het proces om te komen tot de nieuwe sociale infrastructuur heeft de gemeente een initiërende en regisserende rol. Die rol is noodzakelijk omdat de veranderingen in het sociaal domein niet alleen gaan over uitvoerende hulp- en dienstverlening, maar ook over vraagstukken van sturing, kwaliteitsbewaking, bekostiging en cultuur. In het sociaal domein wordt nog vaak in termen van producten en instellingsbelang gedacht en gesproken. Dat is logisch omdat het sociaal domein op dit moment zo is ingericht en omdat de (financiële) prikkels zo werken. Om de

²⁵ Drie soorten: 1) ondertoezichtstelling, 2) ontzetting uit de ouderlijke macht en 3) ontheffing uit de ouderlijke macht.

²⁶ Nu is dat voor Haarlemmermeer nog Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam en voor de Kennemerlandse gemeenten Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. In de toekomst kunnen ook andere instellingen gecertificeerd worden.

²⁷ Zowel de professionals in sociale teams als bij de vindplaatsen.

²⁸ Op dit moment zijn er verschillende crisisdiensten (voor verschillende doelgroepen) in het sociaal domein. Waar mogelijk, voegen we die samen.

patronen te doorbreken is een sterke regierol nodig. Weliswaar stelt de gemeente de kaders, de uitvoering is vanzelfsprekend een verantwoordelijkheid van de uitvoerende professionals, al dan niet verbonden aan instellingen. De gemeente is partner, financier en bestuurlijk verantwoordelijk, maar neemt niet de rol van professionals over.

'De gemeente zou burenhulp moeten faciliteren, zorgen dat mensen in de buurt contactpunten hebben en er naar ze wordt omgezien.'
Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

2.8 Cultuuromslag

Het anders werken in de sociale infrastructuur vraagt om een cultuuromslag en deels om nieuwe competenties van professionals en opdrachtgevers (waaronder de gemeente). Het profiel van de professional in de nieuwe sociale infrastructuur: durven uitgaan van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van inwoners, maar ook weten wanneer opschaling naar specialistische hulp nodig is. Een generalistische blik en vraagverheldering. Maatwerk kunnen bieden. Onveiligheid herkennen en bespreekbaar maken. Kostenbewustzijn. Voor opdrachtgevers: durven te vertrouwen, ruimte bieden voor maatwerk en professionaliteit. Voor het gemeentebestuur: anders durven om te gaan met risico's en tragiek. Niet alles willen dichttimmeren in protocollen en systemen in reactie op incidenten. In hoofdstukken 3 en 4 gaan we hier nader op in.

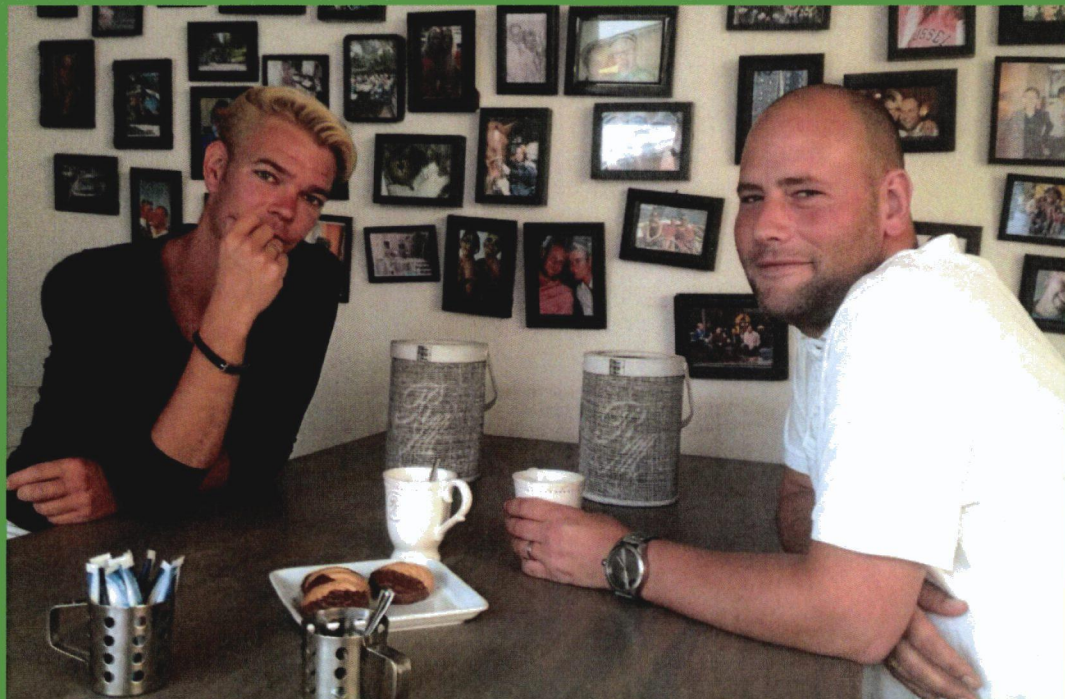
'De hulpverleners proberen zich goed in te leven in de situatie. Zij zijn vaak bereid om te helpen als je ergens hulp bij nodig hebt.'
Jongen uit Haarlemmermeer over de jeugdhulp

Stappen in de transformatie: anders kijken naar je inwoners

In de nieuwe infrastructuur gaan de professionals anders werken dan we gewend zijn. Bij nieuwe cliënten vindt eerst een keukentafelgesprek plaats, om de vragen goed in beeld te krijgen. Het gesprek vindt bij voorkeur bij mensen thuis plaats, zodat het team een goed beeld krijgt van de omgeving van de inwoner. De professionals worden getraind in het begeleiden en ondersteunen van mensen, zonder het van hen over te nemen.

In voorbereiding op de hervormingen in het sociaal domein heeft de gemeentelijke sociale dienst (SDV) een nieuwe werkwijze geïntroduceerd. De medewerkers zijn de afgelopen maanden getraind in gesprekstechnieken en denkkaders. Tijdens de trainingen wordt aandacht besteed aan een actieve luisterhouding, contact kunnen leggen, maatwerk leveren en het uitgaan van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoner.

In het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt gewerkt met *De trein van Boos naar Middel*, een in de praktijk gevormde gespreksmethode van oplossingsgericht werken, die een nieuw appel doet op de hulpvrager en de hulpverlener: niet over maar met de inwoners praten, gebruik maken van de eigen kracht en het omzetten van negatieve emotie in positieve actie. In de komende maanden zoeken we zowel vanuit de proeftuin in Nieuw-Vennep als vanuit SDV aanhaking bij deze methode, om zo kennis en ervaring uit te wisselen en een 'gezamenlijke taal' te creëren.



Professioneel opvoeder Chris van der Waals (links) en Mark Duin in hun woning in Rijsenhout. Als echtpaar vangen ze oudere kinderen op die onder toezicht staan van Jeugdzorg.

'Kinderen laten opgroeien in een zo normaal mogelijke omgeving'

Chris: "Mijn man Mark is ambulante kapper. Zelf ben ik in dienst van Spirit Jeugdzorg. Sinds vijf jaar vangen wij thuis kinderen op die niet of tijdelijk niet bij de ouders kunnen wonen. Bij ons wonen vier kinderen van 14 tot 18 jaar en Stefan. Hij is 7 en al vier jaar bij ons. We willen de kinderen in een zo normaal mogelijke omgeving laten opgroeien. Dat is nodig om ze een kans te bieden in de maatschappij. De tieners leren we bijvoorbeeld wat je moet doen om een baantje te krijgen en vooral ook hoe je een baantje houdt. Dat lukt goed. Joeri werkt inmiddels in Nieuw-Vennep bij een overslagbedrijf. Jhenoah heeft binnenkort een sollicitatiegesprek bij de supermarkt. En Annelore is al kassière. Drie keer per dag eten we samen aan deze keukentafel en delen we wat we hebben meegemaakt." Met de kinderen gaat het goed. De wijkagent houdt een oogje in het zeil. Hij kent de kinderen en weet dat er veiligheidsproblemen kunnen ontstaan met de biologische ouders.

3 Sturing, bekostiging en organisatie

In het vorige hoofdstuk hebben we onze ambities uitgewerkt in een beschrijving van de nieuwe sociale infrastructuur in Haarlemmermeer en de culturomslag die hiermee samenhangt. In dit hoofdstuk komen enkele organisatorische aspecten aan bod en zetten we de eerste keuzes op het gebied van de sturing en bekostiging uiteen. Dit hoofdstuk heeft een sterk verkennend karakter. We bouwen voort op de kennis die we de afgelopen jaren zelf hebben opgedaan, maar leren ook van de ervaringen van zorgverzekeraars. Daarnaast neemt Haarlemmermeer deel aan een landelijke werkgroep van de Vereniging Nederlandse Gemeenten om te komen tot een werkwijze en inrichting voor de besturing en bekostiging van de tweedelijnszorg.

In dit hoofdstuk benoemen we de sturingsfilosofie die we afgelopen maanden samen met professionals hebben ontwikkeld. Vervolgens gaan we in op het vraagstuk van bekostiging. Er bestaan meerdere vormen van bekostiging die kunnen bijdragen aan onze doelstellingen. In paragraaf 3.2 laten we zien welke bekostigingsvormen geschikt zijn voor de verschillende niveaus in de nieuwe sociale infrastructuur. Paragraaf 3.3 gaat over de positie van de inwoner binnen sturingsvraagstukken. In de laatste paragraaf gaan we in op kwaliteit en informatievoorziening in het sociaal domein.

3.1 Sturingsprincipes

Samen met onze partners en uitvoerende professionals hebben we de afgelopen maanden een sturingsfilosofie voor het sociaal domein ontwikkeld. Hieruit volgen vijf sturingsprincipes, gericht op de doelstellingen voor de nieuwe sociale infrastructuur, gebaseerd op ervaringen uit het veld. Ze dragen bij aan de transformatie naar een andere manier van werken in het sociaal domein en zijn het vertrekpunt voor het herijken van huidige en het vormgeven van toekomstige sturingsrelaties. Ze krijgen met andere woorden een vertaling in de concrete invulling van (nieuwe) inkoop- en subsidierelaties met aanbieders en professionals in het sociaal domein.

I. Zet in op gezamenlijke verantwoordelijkheid en co-creatie

De gewenste transformatie in het sociaal domein kan alleen in de praktijk tot stand komen. Enerzijds door de verandering in het denken en doen, anderzijds door innovatie en verbetering van het aanbod. Als opdrachtgever gaan we hier actief op inzetten. Binnen onze sturingsrelaties moet voor instellingen voldoende ruimte bestaan om samen met andere spelers in het veld na te denken over nieuwe werkwijzen en integrale arrangementen.

II. Geef ruimte vooraf, in ruil voor stevige en transparante verantwoording achteraf

In het huidige stelsel is sprake van veel verantwoording en administratieve drempels om de toegang en het gebruik van hulpverlening te beheersen. De nieuwe werkwijze vraagt, meer dan in het verleden, van professionals dat zij vanuit eigen inzicht en verantwoordelijkheid handelen. In onze sturingsrelaties kunnen we dit vertalen door met de juiste kaders en goede monitoring te sturen op vertrouwen en resultaten. Dit betekent: minder dichttimmeren vooraf en meer aandacht voor evaluatie achteraf. Wij gaan als opdrachtgever ontbureaucratiseren en de regeldruk verminderen zodat de middelen kunnen worden ingezet waar ze voor bedoeld zijn: goede maatschappelijke ondersteuning.

III. Stimuleer maatwerk in plaats van generieke productafspraken

In het huidige stelsel wordt de hulpverlening in sterke mate bepaald door de indeling en bekostiging van het ondersteuningsaanbod. Hulpverleners geven echter aan dat in de praktijk lang niet iedere casus binnen de vooraf vastgestelde trajecten of pakketten past. Dit betekent dat zij niet altijd kunnen doen wat nodig is om samen met mensen tot oplossingen te komen en dat er bij complexe casuïstiek regelmatig overlap in de hulpverlening voorkomt. Wij richten onze sturingsrelaties daarom zo in dat

professionals de ruimte hebben om te handelen op basis van de ondersteuningsvraag (maatwerk) in plaats van het aanbod.

IV. Optimaliseer de waarde van de informatievoorziening

Binnen sturingsrelaties bestaat vaak de neiging om steeds meer verantwoordingsinformatie uit te vragen terwijl uitvoerende professionals hier veel kostbare tijd mee verliezen. Door in de toekomst heel gericht sturingsinformatie uit te vragen, voorkomen we dat het primaire proces wordt opgescheept met registraties die onbenut blijven. Dit kan onder andere door de informatie uitvraag van de verschillende niveaus (Rijk, gemeente en instelling), op elkaar af te stemmen. Daarnaast willen we dat de verantwoording in de toekomst vaker nuttig is voor uitvoerende professionals. Dit kan door registraties te koppelen aan kwalitatieve doelen, zoals de mate van zelfredzaamheid van cliënten.

V. Betrek cliënten bij de ('horizontale') verantwoording

Professionals benadrukken dat cliënten zelf een belangrijke bron van informatie vormen. Wij willen daarom rechtstreeks bij onze inwoners nagaan of zij tevreden zijn en baat hebben bij de ondersteuning die zij (hebben) ontvangen. Zo ontstaat een beter inzicht in de kwaliteit én in de lange termijn effecten van professionele ondersteuning en worden instellingen gestimuleerd hun dienstverlening te blijven verbeteren.

*'Probeer ook verantwoording af te leggen aan de jongeren.
Op deze manier kunnen zij later ook afwegen wat goed of fout is'*
Jongens uit Haarlemmermeer, in aanraking met jeugdhulp

3.2 Eerste keuzes voor bekostiging

Keuzes in sturing gaan altijd samen met het ontstaan van perverse prikkels. Wel kunnen we proberen deze zoveel mogelijk te beperken. Sturingsrelaties moeten zo ingericht worden dat doelstellingen bereikt worden, professionals zo goed mogelijk hun werk kunnen doen en de kosten beheersbaar blijven. Effectieve sturing bestaat altijd uit een mix van verschillende instrumenten. In het sociaal domein is bekostiging het meest directe instrument waarmee wij kunnen sturen. Dit doen we enerzijds door voorwaarden te stellen aan de geleverde diensten en producten en anderzijds door financiële prikkels te verbinden aan de gewenste resultaten. Er zijn verschillende manieren van bekostiging mogelijk. De keuzes die wij hierin maken hangen samen met de diversiteit van het aanbod en de ordening van de markt (zijn er bijvoorbeeld veel of weinig aanbieders?).

Vijf hoofdvormen van bekostiging:

Beschikbaarheidsbekostiging: het verstrekken van budget aan een aanbieder voor het beschikbaar houden van een dienst ongeacht hoeveel cliënten hier gebruik van maken.

Populatiegebonden bekostiging: het verstrekken van een budget aan één of meerdere aanbieders voor het bedienen van een doelgroep of populatie.

Prestatiebekostiging (p x q): het uitbetalen per verrichting of per geholpen persoon.

Persoonsgebonden bekostiging: het (indirect) uitkeren van bedragen aan mensen met een hulpvraag om zelf de benodigde ondersteuning mee in te kopen bij aanbieders.

Resultaatbekostiging: het verstrekken van een bonus voor het behalen van vooraf bepaalde resultaten of 'outcome'. Bekende varianten zijn 'pay for performance' en 'shared savings'. Resultaatbekostiging is meestal een aanvulling op andere vormen van bekostiging.

Bij de bekostiging houden wij de volgende leidende principes aan::

- bekostiging ondersteunt onze sturingsprincipes
- bekostiging ondersteunt kwaliteit
- bekostiging ondersteunt kostenbeheersing
- bekostiging optimaliseert positieve prikkels
- bekostiging minimaliseert perverse prikkels
- bekostiging belegt de verantwoordelijkheid daar waar hij hoort

Hieronder geven we per niveau van ondersteuning (zie hoofdstuk 2) weer welke bekostigingsvorm het meest effectief is op basis van deze leidende principes.

Niveau 0: algemene voorzieningen, informele ondersteuning

Binnen de sociale infrastructuur kennen we een belangrijke plek toe aan algemene voorzieningen en informele ondersteuning. Deze worden deels door professionele en deels door de informele infrastructuur ingevuld. Daar waar deze voorzieningen (mede) door de gemeente bekostigd worden, gebeurt dit nu door middel van een subsidie. Er is sprake van beschikbaarheidsbekostiging of een meer prestatiegerichte vorm van bekostiging. In de toekomst willen we dit niveau van ondersteuning door middel van het subsidie-instrument blijven bekostigen. Dat geldt in het bijzonder voor de informele ondersteuning. Het uitgangspunt is om door middel van heldere randvoorwaarden vrijwilligersorganisaties te stimuleren een divers en laagdrempelig activiteiten aanbod in de wijk te organiseren. Ook voor de bekostiging van de professionele infrastructuur ligt het subsidie-instrument voor de hand. Wel willen we meer sturen op kwalitatief goede resultaten in plaats van op afgesproken input (zoals ureninzet) alleen. Ook kijken we kritisch of het huidige gesubsidieerde aanbod aansluit bij de nieuwe koers en onderzoeken we de mogelijkheden om bij het verlenen van subsidies de keuzevrijheid te vergroten door beter gebruik te maken van de markt. Dat kan bijvoorbeeld door het inzetten van een zogenaamde subsidietender, waarin meerdere instellingen een subsidieaanvraag voor een bepaald ondersteuningsaanbod mogen doen.

*‘Sociale samenhang?
Mensen die hun woonomgeving alleen gebruiken om te slapen,
hebben een inburgeringscursus nodig waarbij ze ook hun buren leren kennen.
Sociale samenhang ontstaat meestal via kinderen en huisdieren,
maar er is genoeg te verzinnen om samen te beleven en meer voor elkaar te betekenen.’
Erik Verpaalen, voorzitter dorpsraad Weteringbrug*

Niveau 1: ondersteuning nabij

Op niveau 1 (ondersteuning nabij) werken de sociale teams en andere professionals (al dan niet verbonden aan instellingen). We vinden het van belang dat de financiële verantwoordelijkheid (kostenbeheersing) en de inhoudelijke resultaten op dit niveau zo dicht mogelijk bij elkaar blijven. Voor degenen die bepalen wie in aanmerking komt voor professionele ondersteuning, moet inzichtelijk zijn welke kosten daarmee samenhangen.

De keuze voor een bekostigingsvorm moet aansluiten op de doelstelling dat uitvoerende professionals (binnen en buiten sociale teams) de ruimte krijgen om vanuit eigen inzicht te handelen, samen te werken en te innoveren. We kiezen er daarom voor om de budgetten op het dit niveau te verbinden aan de werkgebieden van de sociale teams. Populatiegebonden bekostiging betekent dat de budgetten worden gebaseerd op de omvang en kenmerken van de populatie van het gebied waar de ondersteuning wordt geleverd. Deze wijze van bekostiging is een goede manier om te ontschotten. Doordat het budget niet wordt begrensd door de verschillende levensgebieden, is het mogelijk voor de sociale teams (en anderen) om integraal te werk te gaan. Bovendien draagt populatiegebonden bekostiging bij aan het kostenbewustzijn van bij uitvoerende professionals. Vanuit een (gedeelde)

budgetverantwoordelijkheid voor de gehele populatie worden zij gemotiveerd om optimaal gebruik te maken van de beschikbare algemene voorzieningen en informele ondersteuning. Aan sociale teams worden budgetregisseurs gekoppeld die de budgetten beheren. Op deze manier wordt de financiële verantwoordelijkheid bij de teams belegd, zonder dat de uitvoerende professionals worden belast met de financiële administratie.

Naast de inzet van sociale teams willen we de professionals op de natuurlijke vindplaatsen sterker positioneren door hen te mandateren om (vooraf bepaalde) professionele hulp en ondersteuning in te zetten. Ook deze ondersteuning wordt bij voorkeur vanuit de populatie gebonden budgetten bekostigd. Aanvullend hierop onderzoeken we de komende tijd de mogelijkheid om binnen een gebied samen met zorgverzekeraars een cluster van bij elkaar horende diensten in te kopen. Zo wordt het mogelijk dat binnen een gebied, één organisatie (of een consortium van meerdere aanbieders) zowel de verpleging, de verzorging als de hulp bij het huishouden organiseert. Dit vergemakkelijkt de onderlinge afstemming tussen professionals aanzienlijk.

'Meer voor elkaar is de uitdaging waar we in Haarlemmermeer voor staan, zodat de zwakkeren in de samenleving niet tussen wal en schip raken.'
 Jan Lans, algemeen directeur/bestuurder RK Stichting Zorgcentra Meerlanden

Niveau 2: Specifieke, intensieve en/of langdurige ondersteuning

Pas wanneer de oplossing voor een hulpvraag dusdanig complex is dat deze niet eenvoudig en nabij te vinden is, spreken we van (zeer) specialistische hulp. In de toekomst bepalen de sociale teams (en voor bepaalde taken ook andere professionals) wanneer inzet van dit type ondersteuning noodzakelijk is. Het gaat om slechts een klein deel van alle zorg en ondersteuning, die vaak regionaal of zelfs landelijk georganiseerd is. Op dit niveau verkennen we met andere gemeenten de mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken in de taken op het gebied van sturing, inkoop en bekostiging. Wij zetten er daarbij op in om de specialistische ondersteuning prestatiegericht te bekostigen (prijs x hoeveelheid). Op deze manier wordt de hulp bekostigd op basis van de daadwerkelijke vraag in plaats van het vooraf bepaalde aanbod.

Samengevat:



In de inleiding van dit hoofdstuk hebben we aangegeven dat het een verkennend karakter heeft. In de tabel hierboven hebben we de meest voor de hand liggende bekostigingsvormen samengevat. Aan iedere vorm van bekostigen kleven bezwaren en risico's op ongewenste prikkels. In het komende jaar werken we de in dit hoofdstuk beschreven richting verder uit.

3.3 Kwaliteit in het sociaal domein

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en voor het toezicht daarop. De Jeugdwet voorziet in een zelfstandig kwaliteitsregime voor alle aanbieders van jeugdhulp. Zo stelt de wet dat instellingen verantwoorde zorg moeten leveren en verplicht zijn om

geregistreerde professionals en systematische kwaliteitsbewaking in te zetten. De jeugdbescherming mag alleen maar worden uitgevoerd door daartoe gecertificeerde instellingen en jeugdprofessionals moeten beschikken over een Verklaring omtrent het gedrag. Er komt landelijk toezicht door de Inspecties Jeugdzorg, Gezondheidszorg en Veiligheid en Justitie. Het Rijk verkent ook de wenselijkheid en mogelijkheden van een rol van de Inspectie voor de Gezondheidszorg in het toezicht op de ondersteuning in de Wmo. Wij vinden het van belang dat de sturing en het toezicht op kwaliteit niet bureaucratisch wordt en past bij onze sturingsfilosofie. Decentralisatie van taken vraagt ook om een bescheiden rol van het Rijk als het gaat om toezicht.

'Ik ben er bang voor dat alles weer wordt vastgelegd in handzame protocollen, en dat er onvoldoende expertise en tijd is om echt met iemand na te gaan: wat heb je nodig? En wat zijn de mogelijkheden om dat te realiseren?'
Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

3.4 Positie van de inwoner

De gewenste mentaliteitsverandering in het sociaal domein vraagt om een zogenoemde kanteling in de verhoudingen tussen inwoners, professionals en gemeenten. In de sturingsinstrumenten die wij in de toekomst gaan inzetten, moet de centrale positie van inwoners worden vertaald. Inwoners kunnen zelf het beste oordelen over de kwaliteit en effectiviteit van de geleverde ondersteuning. Wij vinden het bovendien van belang dat zij keuzevrijheid hebben. We moeten daarbij ook oog hebben voor de mensen die kwetsbaar zijn. Voor hen moet bijvoorbeeld cliëntondersteuning beschikbaar zijn.

Rechtszekerheden van inwoners

De veranderingen in het sociaal domein betekenen een verdere verschuiving van (verzekerde) rechten van inwoners naar een zorgplicht door de gemeente²⁹. Deze *kanteling* in het sociaal domein leidt tot maatwerk, maar draagt ook het risico in zich van onrechtvaardigheid of onevenwichtigheid in het verstrekken van hulp en diensten aan inwoners. Gedeeltelijk wordt de positie van inwoners wettelijk 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. Daarop is ook beroep en bezwaar mogelijk. Daarnaast moeten gemeenten aan ouders en jeugdigen de mogelijkheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon bieden. 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 beroep en bezwaar mogelijk.

Het is belangrijk dat onevenwichtigheid voorkomen wordt. Tegelijkertijd waken we ervoor dat we het maatwerk onmogelijk maken door alles dicht te regelen in verordeningen. Het voorzien in cliëntondersteuning en het aanstellen van vertrouwenspersonen is van groot belang. Daarnaast zijn we 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. Voor de organisatie van het vertrouwenswerk (Jeugdwet) wordt een voorstel ontwikkeld door de VNG.

Keuzevrijheid voor de inwoners

Bij voorkeur kunnen mensen zelf aangeven op welke wijze en door wie ze geholpen worden. Aan de andere kant stellen we vast dat er een transformatie in het sociaal domein moet plaatsvinden. Dat betekent dat we niet automatisch alle hulp en diensten verlenen, mensen worden allereerst

²⁹ Hiervan was ook al sprake bij de eerdere overgang van Awbz naar Wmo

aangesproken op wat ze zelf kunnen (ook als ze het daar niet mee eens zijn). Ook zijn de kosten in het sociaal domein te hoog en wordt de gemeente geconfronteerd met forse bezuinigingen. Er zijn dus grenzen aan de keuzevrijheid.

Als het gaat om de vrij toegankelijke hulp en ondersteuning (niveau 0/1) geldt dat mensen zelf kunnen kiezen voor een bepaalde organisatie of hulpverlener. De keuzevrijheid hangt uiteraard wel af van het beschikbare aanbod. Wij beschouwen het een onderdeel van goed kwaliteitsbeleid van instellingen, dat inwoners een andere hulp- of dienstverlener binnen de instelling kunnen krijgen. Dit geldt ook voor de sociale teams: het moet zelfs mogelijk zijn een sociaal team uit een andere wijk de ondersteuning of regie te laten uitvoeren als dat wenselijk is.

Voor niet vrij toegankelijke ondersteuning (niveau 2) moeten we vastleggen in een verordening hoe de toekenning van hulp en ondersteuning verloopt. Tegen een beslissing is bezwaar en beroep mogelijk (zie de vorige paragraaf). Wij onderzoeken of de mogelijkheid van een 'second opinion' daarin meegenomen moet worden. Dat geldt dan dus met name voor besluiten/adviezen vanuit het sociaal team of de professional op de vindplaats die 'verwijst'. Vervolgens vinden we het van belang dat er keuzevrijheid is en dus willen we zorgen voor voldoende gevarieerd aanbod, ook als dat niet vrij toegankelijk is. Dat betekent ook dat het mogelijk moet zijn om gebruik te maken van hulp en ondersteuning buiten de gemeentegrenzen. Dat is in het bijzonder van belang voor de inwoners van de dorpen langs de ringvaart.

Voor gedwongen hulpverlening, zowel jeugd als volwassen gelden eigen regelingen, procedures, rechten en plichten. Dat geldt ook voor de medische beroepsgroepen. De invulling van keuzevrijheid en ook het vaak genoemde recht op de 'second opinion' is complex, de precieze keuzes hebben verstrekkende gevolgen. In het (meerjarig) beleidsplan voor het sociaal domein werken we dit nader uit (medio 2014).

'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.'
Een moeder tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

Persoonsgebonden bekostiging

Persoonsgebonden bekostiging is bij uitstek een instrument om tot individueel maatwerk te komen en de cliënt zeggenschap te geven over de ondersteuning die hij ontvangt. Dankzij de inzet van persoonsgebonden bekostiging kunnen mensen zelf regie voeren over de zorg die zij ontvangen: wat voor hulp zij krijgen, door wie deze wordt geleverd, hoe vaak per week en op welke tijdstippen.

Daarnaast maken zij zelf een keuze voor een bepaalde aanbieder en sturen ze bij als de ondersteuning niet voldoende is. Op individueel niveau kan het gebruik van PGB ook leiden tot lagere kosten. Keerzijde is dat veelvuldig gebruik van het PGB kan leiden tot een lager volume van zorg in natura. Dat stuwt de kostprijs van die zorg dan juist omhoog.

Uitgangspunt van de nieuwe wetgeving is dat de cliënt een maatwerkvoorziening in natura krijgt. De mogelijkheid van het toekennen van persoonsgebonden bekostiging blijft bestaan. In de toekomst wordt het bedrag niet langer direct aan de cliënt uitgekeerd en de cliënt doet zelf geen betalingen aan hulpverleners. Namens de gemeente worden de betalingen voortaan door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) gedaan. De SVB doet de betalingen alleen als helder is dat de ingekochte ondersteuning voldoet aan de daaraan in de wet en de gemeentelijke verordening gestelde voorwaarden. Hiermee kan worden gewaarborgd dat de ingekochte ondersteuning of middelen kwalitatief van voldoende niveau zijn en kan misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen worden. De wijze van verantwoording moet nog worden uitgewerkt.

'Dat PGB... gemeente zet daar op in! Daar valt veel winst te behalen.'
Inwoner tijdens bijeenkomst Nieuw-Vennep op 15 oktober

Verantwoording aan de inwoner

De mensen staan centraal en de inbreng van en samenwerking met ervaringsdeskundigen is daarom van groot belang. Wij willen inwoners direct betrekken bij de verantwoording en kwaliteitsbeoordeling van de hulpverlening. De manier waarop dit georganiseerd wordt, kan variëren van brede evaluaties, waarbij wij als gemeente direct in contact staan met cliënten die zorg ontvangen tot websites waarop inwoners de beoordelingen van andere cliënten kunnen bekijken. In de komende tijd werken wij met onze partners de verantwoording verder uit.

3.5 Informatievoorziening als basis

Voor effectieve sturing in het sociaal domein is goede informatievoorziening nodig. Dat begint bij het bepalen van de gewenste resultaten of 'outcome'. Vervolgens kunnen deze worden vertaald naar een 'gemeenschappelijke kwaliteitstaal' in de vorm van **kwantitatieve en kwalitatieve** indicatoren. In lijn met onze visie, ontwikkelen wij indicatoren die inzicht geven in de mate van zelfredzaamheid van onze inwoners.

Door informatie te verzamelen over onze inwoners (waar zij zich begeven, wat zij doen op het gebied van gezondheid en van welke voorzieningen zij gebruik maken), werken wij aan een blijvend sturingsinstrumentarium. Deze informatie kunnen wij in de toekomst onder meer inzetten om, al dan niet gebiedsgericht, prioriteiten te stellen in de hulp- en dienstverlening. Daarnaast zetten we hiermee in op:

- een overzicht van de samenstelling van de groep inwoners, die gebruik maken van de diverse regelingen binnen het sociaal domein;
- kennis van ontwikkelingen en trends die als input dienen voor de inrichting van het sociaal domein en (toekomstige) regionale samenwerking;
- het bewerkstelligen van een eenduidige, doelmatige werkwijze waarop de benodigde gegevens worden uitgevraagd, geregistreerd, opgeslagen en verwerkt;
- het leveren van input aan de ontwikkeling van een duurzaam instrumentarium, waarmee zowel data voor de korte termijn en lange termijn op de verschillende niveaus (instellingen, gemeente en Rijk) kunnen worden gegenereerd.

Onze inzet op het gebied van informatieverzameling biedt ook de mogelijkheid om toe te groeien naar een model voor populatiebepaling. Bij het bepalen van het budget voor een bepaald gebied, wordt naast de omvang immers ook de kenmerken van de populatie meegewogen. Bij het ontwikkelen van dit model maken wij onder andere gebruik van de jarenlange ervaring van zorgverzekeraars.

Om doelstellingen te realiseren op het gebied van integrale hulpverlening, moeten uitvoerende professionals ondersteund worden door een goede ICT-infrastructuur. Hierbij moet het zowel mogelijk zijn om informatie te genereren als om onderling gegevens uit te wisselen, zodat ketenpartners zoals huisartsen, het UWV of het Veiligheidshuis op de hoogte zijn van het verloop van elkaars dienstverlening. **Gegevensbeveiliging en de bescherming van privacy zijn complexe vraagstukken die daar mee samenhangen.** Wij hebben ervoor gekozen om, in ieder geval in onze proeftuinen, te gaan werken met het systeem Mens Centraal, dat is ontwikkeld vanuit een initiatief van VNG, KING en Divosa. Ook een groot aantal andere gemeenten in Nederland heeft voor dit systeem gekozen.



Buurtsportcoach Oscar Soethout in actie met kinderen in de wijk Graan voor Visch

'We spelen in op de eigen kracht van mensen en gemeenschappen'

Al enkele jaren is een buurtsportcoach vanuit Sportservice Haarlemmermeer actief in Graan voor Visch. Barry Wehman is teamleider sport in de wijk: "De buurtsportcoach functioneert als spin in het web in de wijk en verbindt buurtbewoners met (basis)scholen, de wijkraad, sportverenigingen, Meerwaarde en andere belangrijke partijen in de wijk. Door de samenwerking is een afgestemd en toegankelijk sport- en beweegaanbod ontstaan voor alle buurtbewoners via de Buurtsportvereniging. Dit heeft een positief effect op de sociale cohesie in de wijk en stimuleert inwoners actief te zijn in hun eigen leefomgeving. Dit kan als deelnemer, maar ook als toeschouwer of vrijwilliger. Zo heeft een buurtbewoner een opleiding gevolgd, waardoor zij wekelijks als vrijwilliger danslessen verzorgt aan mensen uit haar wijk."

Naast de wijk Graan voor Visch zijn de komende jaren ook Buurtsportcoaches actief zijn in de wijken Getsewoud, Overbos en in Zwanenburg.

4 Onderweg naar een vernieuwd sociaal domein

Wij hebben belangrijke eerste stappen gezet in het op gang brengen van een bewustwordingsproces dat er veel gaat veranderen. En dat dit van alle betrokkenen een culturomslag vereist. Wij zijn dit proces gestart door in gesprek te gaan met professionals, instellingen en cliënten en anderen. Ook zijn we in diverse deelprojecten met partners en buurgemeenten aan de slag gegaan met het zoeken naar inhoudelijke verbindingen tussen de drie transities, het vormgeven van de nieuwe sociale infrastructuur, met vraagstukken op het gebied van onder andere sturing en bekostiging en met innovaties in dagbesteding en doelgroepenvervoer. Ook heeft de gemeentelijke sociale dienst wijzigingen doorgevoerd, zodat de afdeling beter is voorbereid op de veranderingen die er aan komen. Met dit koersdocument gaan we een volgende fase in: het wordt duidelijker wat de gevolgen zijn van de beoogde hervormingen en welke stappen we de komende jaren nog moeten zetten.

'Er moet beweging komen in het sociaal domein. Ik zie enthousiasme en aarzeling. Die aarzeling moeten we omzetten in één grote samenwerking.'
Gerja Pellegrom, raad van bestuur Stichting PCSOH

4.1 Gevolgen van de hervormingen

Jong of oud, rijk of arm, gezond of hulpbehoevend, voor alle inwoners in Nederland gaat er wat veranderen. Uitgaan van wederkerigheid, eigen kracht en het gezamenlijk oplossingen zoeken verandert de relatie tussen overheid en inwoners. Er wordt meer van mensen zelf verwacht en gevraagd. Maar we willen in de nieuwe sociale infrastructuur ook echt anders werken. De sleutel ligt niet alleen bij de inwoners, maar ook bij de professionals, die vanuit een historie als (oud-)medewerker van de gemeente, maatschappelijk werk, zorginstelling etc. de omslag moeten maken naar de integrale of T-shaped professional. Ook van de gemeente wordt nieuw gedrag verwacht. Meer ruimte geven aan particuliere initiatieven, het (verder) terugdringen van bureaucratie en regeldruk, door een andere sturing meer ruimte bieden aan de professionals en maatwerk mogelijk maken. Met interventies in het sociale domein beïnvloeden we als overheid de toekomst van de samenleving. Onze interventies kunnen ook onvermoede en soms ook ongewenste effecten hebben. Onze strategische verkenning *Toekomst van de sociale sfeer*³⁰ brengt klassieke, technologische en sociale dimensies in kaart die van invloed kunnen zijn op de toekomst van het sociaal domein. De toekomstscan die onderdeel uitmaakt van de verkenning biedt ons de mogelijkheid om rekening te houden met deze dimensies door onszelf bij voorgenomen beleid steeds weer een aantal vragen te stellen.

'Niet alleen de overheid moet veranderen, ook de burger moet dat. In aanloop naar het eerste gesprek moet de burger zichzelf voorbereiden om 'geïnformeerd en geactiveerd' aan het gesprek te kunnen deelnemen. De overheid/gemeente kan (moet!) de burger daarbij helpen.'
Een inwoner (anoniem)

Inwoners

De inwoners van Haarlemmermeer worden vaker en meer aangesproken op hun eigen kracht en verantwoordelijkheid; om voor zichzelf en elkaar te zorgen. Het recht op ondersteuning is straks niet meer vanzelfsprekend. Wat je zelf (met je omgeving) kan doen, moet je ook zelf doen. Daar staat tegenover dat de kwaliteit van de ondersteuning beter wordt: minder doorverwijzingen, snellere hulp, minder bureaucratie en meer ruimte voor maatwerk. Maar wel met de bedoeling dat inwoners zo kort mogelijk afhankelijk zijn van ondersteuning door de overheid. Voor inwoners die zorg en

³⁰ ³⁰ *Toekomst van de sociale sfeer – sociale sfeer in Haarlemmermeer, Programma versterking strategisch vermogen, Albert Jan Kruijer en Roel in 't Veld, 2013*

ondersteuning nodig hebben, is de mate van voorbereiding op een keukentafelgesprek van invloed op het vervolg. De inwoner zal voorafgaand aan het gesprek over een aantal zaken moeten nadenken, bijvoorbeeld of hij (of zij) dit gesprek alleen of in aanwezigheid van andere betrokkenen voert en wat hij (tijdelijk) nodig heeft. Maar ook wie in het sociale netwerk zou kunnen ondersteunen. Als de inwoner niet voldoende zelfredzaam is om het gesprek voor te bereiden of zelf te voeren, dan moet er voldoende (onafhankelijke) cliëntondersteuning beschikbaar zijn.

'Er zijn mensen die alleen op familie willen terugvallen, die dan ergens anders wonen. Zij raken in de versukkeling, Terwijl er mensen om hen heen zijn die best willen helpen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Nieuw-Vennep 15 oktober

Professionals en instellingen

Functies en competentieprofielen veranderen, er worden (deels) andere eisen gesteld, werkverbanden wijzigen, de financieringswijze en sturing verandert, er komen mogelijke nieuwe zorginstellingen bij, er wordt fors bezuinigd, bestaande organisaties moeten zich aanpassen, anderen verdwijnen. Het sociaal domein is flink in beweging. Er zijn in het sociaal domein in Haarlemmermeer tientallen instellingen actief, van klein tot groot, sommige met hele specifieke taken, anderen met een breed aanbod. De gevolgen van de hervormingen zijn nog niet voor alle organisaties duidelijk. Veel hangt ook af van of ze bereid en in staat zijn mee te bewegen met de veranderingen in het sociaal domein en de marktwerking die daar in ontstaat.

Gemeentelijke organisatie

Ook voor de gemeente hebben de hervormingen gevolgen. Bestuurlijk worden we verantwoordelijk voor nieuwe, complexe taken. Met dit koersdocument leggen we veel verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de professionals nabij onze inwoners en de sociale teams. Dat heeft gevolgen voor de gemeentelijke organisatie, zowel als het gaat om nieuwe als de bestaande uitvoerende taken. De complexiteit van de nieuwe verantwoordelijkheden vraagt om het opbouwen van kennis en expertise in de organisatie, ook als we nieuwe taken niet zelf uitvoeren. Het gaat om inhoudelijke kennis over doelgroepen, hulp- en dienstverlening en werkwijzen. Maar ook op het gebied van inkoop en sturing krijgt de gemeentelijke organisatie te maken met een grote taakverzwaring, zowel qua complexiteit als benodigde capaciteit. Tot slot hebben we als gemeente de opdracht om zelf mee te transformeren in denken en doen, door schotten en overbodige regels weg te nemen.

4.2 Wat staat ons te doen?

In december 2012 hebben we het plan van aanpak vastgesteld voor het programma sociaal domein. Op basis daarvan hebben we het afgelopen jaar een aantal stappen gezet die geleid hebben tot dit koersdocument. We hebben eerder aangegeven dat het opnieuw vormgeven van het sociaal domein een langdurig, dynamisch proces is. Transitie en transformatie gaan daarbij hand in hand. Op 1 januari 2015 moeten we organisatorisch "ingeregeld" zijn om de nieuwe taken uit te kunnen (laten) voeren. Parallel daaraan werken we aan een nieuwe sociale infrastructuur. Dat is een meerjarig en dynamisch proces waarbij het bouwen van nieuwe structuren hand in hand gaat met een verandering van denken en doen. Ook na 1 januari 2015 zijn er vragen onbeantwoord, sturen we gaandeweg bij en maken we nieuwe keuzes. Stap voor stap werken we zo in de komende jaren (door) aan effectievere en efficiëntere ondersteuning die beter aansluit bij de eigen mogelijkheden van onze inwoners. De koers wordt vertaald naar een uitvoeringsplan, dat onder verantwoordelijkheid van het programma sociaal domein projectmatig en stapsgewijs wordt uitgevoerd. Daarbij werken we intensief samen met de instellingen, professionals en andere betrokkenen in het sociaal domein.

4.2.1 Transitie op orde

In de tabel hieronder geven we aan wat vanuit de nieuwe wettelijke taken bezien onze belangrijkste inhoudelijke opgaven zijn die we voor 1 januari 2015 geregeld moeten hebben. We maken een onderscheid tussen taken die voor alle transitie gelden en de afzonderlijke transitie. In onderstaande tabel staat op hoofdlijnen de planning van de inhoudelijke transitie.

Kwartaal	Participatiewet	AWBZ/WMO	Jeugdwet	
2013	3	Start verkenning samenwerking werkbedrijf arbeidsmarktregio		
	Start proces samenvoegen Wmo Raad en WWB Cliëntenraad (zie paragraaf 4.2.3)			
	4	Bestuurlijk vastleggen van afspraken over regionale samenwerking met de gemeenten in de regio Kennemerland. Besluitvorming wijzigingen Wmo vanaf 2014 (maatwerkvoorziening)	Vaststellen transitiearrangement met waarborgen voor continuïteit van zorg en beperken frictiekosten.	
Start marktverkennde gesprekken Start werkprogramma met Zorg en Zekerheid (paragraaf 4.2.3)				
2014	1	Voorbereidingen uitvoering: <i>Toekomst SW-bedrijf</i> <i>Inrichten beschut werken</i> <i>Ontwikkelen werkgeversbenadering</i>	Voorbereidingen uitvoering: <i>Dagbesteding</i> <i>Individuele begeleiding</i> <i>Kort durend verblijf</i> <i>Vervoer</i> <i>Hulpmiddelen</i> <i>Beschermde wonen en inloop GGZ</i>	Start werkprogramma aansluiting onderwijs en jeugdhulp Voorbereidingen uitvoering: <i>Jeugdbescherming & -reclassering</i> <i>Jeugd- en opvoedhulp</i> <i>Jeugd-GGZ</i> <i>Jeugd-(L)VB</i> <i>Inbedding CJG en JGZ</i> <i>Crisis en opschaling</i> <i>Overdracht cliënten</i>
		Besluitvorming aanscherpingen WWB		
		Conceptverordening aanscherpingen WWB Voorbereiding uitvoering	Voorbereiding op samenvoegen meldpunten kindermishandeling en huiselijk geweld tot AMHK. Uitvoering afspraken met medische sector, waaronder huisartsen	
	Voorbereiden inkoop en contracteren aanbieders			
	Opleiden en trainen van medewerkers			
	Vaststellen benodigde dataset sociaal domein en implementatie ICT-systeem			
	Opstellen integraal beleid voor vraag gestuurde financiering (pgb) en eigen bijdrage beleid			
	Opstellen conceptverordening(en) Wmo/Jeugdwet/Participatiewet			
	Vormgeven van de sociaal domein brede cliëntondersteuning			
	Toegangsfunctie bepalen en opnemen in verordening (zie hoofdstuk 2)			
2	Vaststellen verordening aanscherpingen WWB en afronding implementatie voor 1 juli 2014	Afspraken met huisartsen, wijkverpleegkundigen e.a. over inzet zorg	Afspraken over relatie jeugdhulp - onderwijs	
3		Overdracht cliënten en eventueel aanbieden nieuwe maatwerkvoorziening		
Vaststelling (meerjarig) beleidskader/plan Jeugdwet/Wmo/Participatiewet (Raad)				
Samenvoegen Wmo Raad en WWB Cliëntenraad tot één Participatieraad Sociaal Domein				
4	Vaststellen verordening(en) sociaal domein voor 2015 (Raad)			

Als gevolg van de kabinetscrisis en verkiezingen in 2012 en de totstandkoming van het sociaal akkoord en zorgakkoord zijn eerdere beleidsuitgangspunten van het kabinet, concept wetteksten en plannen gewijzigd.³¹ Op basis daarvan hebben ook wij onze plannen moeten bijsturen. Waar

³¹ Pas in het voorjaar van 2014 verwachten we meer duidelijkheid over de wetteksten.

mogelijk zoeken we de verbinding (in de tabel in een andere kleur weergegeven). Zo streven we er bijvoorbeeld naar om één (meerjarig) beleidsplan en verordening sociaal domein breed op te stellen.

4.2.2 Werken aan de sociale infrastructuur

In de komende tijd moeten instellingen, de gemeentelijke organisatie en professionals zich voorbereiden op de hervormingen. Wij willen de veranderingen in een zorgvuldig proces, samen met de partners en cliënten, realiseren, maar er wel met een duidelijk einddoel op kunnen sturen. In overleg met de instellingen gaan we daar nader invulling aan geven. Dit koersdocument is daarbij het vertrekpunt. We geven de samenwerking vorm door middel van thematische werkprogramma's. Zo hebben we een werkprogramma opgesteld met het zorgkantoor en zijn werkprogramma's in voorbereiding met het onderwijs en jeugdhulpinstellingen, als ook met de huisartsen. In de komende tijd worden deze (en andere) nader uitgewerkt.

Van instellingen verwachten we dat zij innoveren en op zoek gaan naar goedkopere en effectievere manieren van werken. We vinden het van belang dat zij daarbij de samenwerking op zoeken met de gemeente maar vooral ook met andere aanbieders. Instellingen moeten ook (nu al) investeren in een andere manier van denken en doen. Een aantal van hen doen dat al: er wordt veel geëxperimenteerd met wijkgericht werken, bureaucratie wordt teruggedrongen en veel hulpverleners oefenen met nieuwe manieren van werken met cliënten. Wij willen de instellingen uitdagen te komen tot innovatie. We maken daar afspraken met hen over. Voor professionals (van zowel instellingen als de gemeente) is het van belang dat een herkenbare professionele norm wordt ontwikkeld en dat daar op wordt gestuurd met opleidings- en trainingsprogramma's.

De nieuwe sociale infrastructuur heeft ook gevolgen voor de gemeente zelf. In de komende maanden brengen we in kaart wat die gevolgen zijn en bereiden we de ambtelijke organisatie voor op de nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Het gaat om vraagstukken als de inkoop en bekostiging, ICT en informatievoorziening, uitvoerende taken, interne sturing, het ontschotten van begroting, het verder terugdringen van regels en het naar binnen halen inhoudelijke kennis en expertise over de nieuwe taken. Als het gaat om het veranderen van denken en doen, is de gemeentelijke organisatie met een nieuwe organisatiekoers gestart, mede ingegeven door de hervormingen in het sociaal domein.

'Een belangrijke vraag voor ons is: hoe kunnen de wijkraden ondersteuning bieden bij ontwikkelingen in het sociaal domein, samen met andere partners (neem bijvoorbeeld SASA) die reeds actief zijn op dat terrein? Want linksom of rechtsom: de participatiesamenleving zal er komen en wijkraden hebben daar een verantwoordelijkheid in.'

Johan Trompert, secretaris Wijkraad Overbos

4.2.3 Inhoudelijke verbindingen zoeken

Naast het werken aan de nieuwe sociale infrastructuur en andere manieren van denken en doen, is het van belang om binnen en tussen de inhoudelijke vormen van ondersteuning verbindingen te zoeken. Hieronder geven we een aantal voorbeelden waar we kansen zien om taken slimmer en efficiënter te organiseren.

'Mensen die niet of slecht de weg naar de arbeidsmarkt weten te vinden, kunnen wij ondersteunen die weg wél te vinden. Wij kunnen de gemeente daarbij helpen.'

Benno Klopman, manager HR AM Groep

Dagbesteding

In het kader van de nieuwe Wmo zijn wij straks verantwoordelijk voor het ondersteunen van zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of

psychosociale problemen in de eigen woonomgeving. Het bieden van een passende dagbesteding is een van de manieren waarop wij deze verantwoordelijkheid in kunnen vullen. Dagbesteding kan een arbeidsmatig karakter hebben of meer een zorgkarakter. Wij gaan arbeidsmatige dagbesteding meer verbinden met de activiteiten in het kader van de Participatiewet, zoals het beschut werken en de sociale werkvoorziening. We werken aan een logische keten van participatie: van arbeidsmatige dagbesteding tot volledig betaald werk. Voor niet-arbeidsmatige dagbesteding zoeken we de verbinding met sport, cultuur en welzijnswerk. We gaan dagbestedingactiviteiten voor bepaalde doelgroepen dichterbij in de buurt te organiseren, bijvoorbeeld in dorps- en wijkgebouwen. Ook kijken we of we verschillende doelgroepen met elkaar kunnen combineren binnen één wijkvoorziening. Vanzelfsprekend houden we rekening met de behoeften en mogelijkheden van de meest kwetsbare doelgroepen. We hebben een onderzoek uitgezet naar een efficiëntere manier van het organiseren van het huidige aanbod van dagbesteding (AWBZ). Eind 2013 verwachten we de resultaten.

'Wij bieden dagbesteding aan 7 jongeren. Zij doen hier eerlijk werk: groente snijden, wassen, strijken, het terras inrichten... We hebben ook te maken met het ondoorzichtige web van zorgkantoren en instanties.

Het is voor ons niet altijd duidelijk welke rol deze instanties vervullen in het systeem van zorgvrager en zorgverlener.'

Petra Brinckman van restaurant Long Island aan de Toolenburgerplas

Doelgroepenvervoer

Het doelgroepenvervoer moeten en kunnen we effectiever en efficiënter organiseren. Bijvoorbeeld door (boven)regionale samenwerking, het slim combineren van doelgroepen, inkoop, beheer en uitvoering. Verschillende doelgroepen hebben verschillende ondersteuningsbehoeften tijdens het rijden. Hier houden wij rekening mee. We onderzoeken nu de mogelijkheden en starten daarna (2014) met een proeftuin deze in de praktijk verder te verkennen.

'Het vervoer voor Kelly met een busje ging niet goed.

Ze kwam regelmatig te laat en werd ook niet op tijd opgehaald.

Heel vervelend voor haar. Ze wil graag op tijd zijn.'

Petra Brinckman van restaurant Long Island biedt zeven jongeren dagbesteding

Wonen en zorg

De komende jaren blijven mensen die zorg nodig hebben langer thuis wonen. Dat betekent dat zij langer in hun eigen woonomgeving zorg en ondersteuning moeten krijgen. Dit heeft gevolgen voor zorgaanbieders: zij krijgen op de korte termijn enerzijds te maken met leegstand, en anderzijds komt er een grotere vraag naar zorg en ondersteuning in de eigen woonomgeving. Zorgaanbieders spelen in dit proces een cruciale rol en moeten innoveren. Zij zijn primair zelf verantwoordelijk om de gevolgen van deze ontwikkeling op te vangen. Wij vinden het echter belangrijk om in dit proces het gesprek over innovatieve oplossingen tussen zorginstellingen, woningcorporaties en gemeente te initiëren. In dit kader hebben wij in het voorjaar van 2013 al een conferentie over dit thema georganiseerd. Daarnaast gaan wij een aantal 'doetanks' wonen en zorg organiseren, waarin we met partners in het veld diverse thema's samen verder uitwerken. Dit jaar organiseren we nog een bijeenkomst met alle zorgvastgoedeigenaren en -exploitanten in Haarlemmermeer om de kansen, bedreigingen en de daaropvolgende vastgoedstrategieën te bespreken. Onze rol is om de partijen bij elkaar te halen en te zorgen voor afstemming over dit gezamenlijke belang.

'Ik ben geraakt door wat mensen voor elkaar kunnen doen en aangespoord ook dingen te gaan doen.

Minder met mezelf bezig zijn, maar juist andere mensen net dat beetje hulp te bieden.'

Jongeman tijdens avond in Hoofddorp op 5 november

Onderwijs en jeugdhulp

De school is de plek waar kinderen dagelijks een groot deel van hun dag doorbrengen en daarom een belangrijke partner om knelpunten in de ontwikkeling van jeugdigen te signaleren en te bespreken met ouders en jeugdigen. Omdat problemen op school vaak samen hangen met gedrag en problemen op het gebied van opgroeien en opvoeden, is voor jongeren en hun ouders één plan vanuit school en jeugdhulp noodzakelijk. Met de scholen en de Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs, maar ook met de kinderopvang en het MBO, zoeken we nieuwe wegen om deze gezamenlijke inzet verder te verbeteren. Vertrekpunt is dat de jeugdigen zoveel mogelijk in het reguliere onderwijs blijven, dat de jeugdhulp zoveel mogelijk naar de school wordt gehaald en dat het altijd gaat om maatwerk. Vaste casusoverleggen worden vervangen door meer flexibele vormen, die op afroep te organiseren zijn. De scholen hebben behoefte aan vaste contactpersonen en bekende gezichten. We proberen uit hoe de relatie tussen scholen en sociale teams het beste kan worden vormgegeven. We kijken daarbij naar de rol van het schoolmaatschappelijk werk, de jeugdgezondheidszorg en leerplicht. De verbinding met het voortgezet onderwijs vergt speciale aandacht, omdat jeugdigen vaak buiten hun eigen wijk (en gemeente) naar school gaan. Samen met de scholen, de samenwerkingsverbanden en de kinderopvang voeren we dit uit in een werkprogramma.

Innovatie door multifocale zorg voor jeugd

De jeugd- en opvoedhulp, jeugd-GGZ en jeugd-LVB worden verschillend gefinancierd. Een van de redenen van de transitie van de jeugdhulp naar de gemeente is, dat sommige kinderen meervoudige problemen hebben. Ongeveer 75 procent van de jeugdigen heeft enkelvoudige hulp nodig, en ongeveer 25 procent een combinatie van hulp. Deze jeugdigen worden nu regelmatig van de ene naar de andere hulpsoort doorverwezen. De integrale inzet van verschillende vormen van jeugdhulp tegelijk noemen we multifocale zorg. Er zijn in de afgelopen tijd al verschillende vormen van multifocale trajecten ontwikkeld. Een mooi voorbeeld daarvan is het FACT-jeugdteam, waarin de Jeugdriagg, Spirit, Brijder Jeugd, Bureau Jeugdzorg en Lijn 5 samen een team vormen. Het team komt naar jongeren toe en kan zowel voorlichting als hulp bieden, maar helpt ook bij praktische zaken als het zoeken van woonruimte, omgaan met schulden of het doen van sportactiviteiten. De mogelijkheden voor multifocale hulp nemen toe doordat de financiële schotten na de transitie verdwijnen. We zetten daarom in op verdere multifocale innovatie met meer maatwerk dan nu mogelijk is.

'Er is een nieuwe vorm van geïndividualiseerd vrijwilligerswerk nodig. Kleinschalig, flexibel vrijwilligerswerk, want de vrijwilliger van nu heeft andere wensen en behoeftes dan 'de vrijwilliger van vroeger'.'
Lilian Velthoen (21) tijdens bijeenkomst Hoofddorp op 5 november

Vrijwilligerswerk en mantelzorg

In Haarlemmermeer doet ongeveer vijftienvijftig procent van alle inwoners vrijwilligerswerk en zet veertien procent zich in als mantelzorger voor familie, vrienden of burens. Wij zien mogelijkheden om in de maatschappelijke ondersteuning meer verbindingen te leggen met het vrijwilligerswerk. Denk bijvoorbeeld aan het stimuleren van vrijwilligerswerk en burenhulp door middel van digitale platforms zoals Buuv of Zorg voor elkaar.³² Ook gaan we inwoners die een uitkering van de gemeente ontvangen, actief benaderen om zich als vrijwilliger in te zetten. Wij vinden het wel van belang dat het aanbod van vrijwilligerswerk voor mensen met een uitkering aan een aantal randvoorwaarden voldoet. Voorop staat dat het de re-integratie naar een betaalde baan niet in de weg mag staan, regulier werk niet mag verdringen en dat het een tijdelijk karakter heeft. Maar het moet ook maatschappelijk zinvol zijn, met minimale begeleiding uitgevoerd kunnen worden en bij aansluiten bij de competenties van de

³² Op ons verzoek onderzoekt Stichting Meerwaarde de mogelijkheden daartoe.

vrijwilliger. Ook als mensen andere vormen van ondersteuning (hulpverlening) krijgen, gaan we meer kijken naar wat ze nog wel kunnen, al dan niet in de vorm van vrijwilligerswerk.

*'Vrijwilligers merken dat ze met een beetje van hun tijd een ander een enorm plezier doen.
Oorspronkelijk werkten we alleen voor ouderen,
maar ook anderen die hulp nodig hadden klopten bij ons aan.
Wij zijn er nu voor iedereen die weinig inkomen heeft en niet terecht kan bij familie of vrienden.
In heel Haarlemmeer.'*
Riet Hartman, oprichter van de vrijwillige hulpdienst Sasa (Bornholm)

We zien daarnaast mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten in aanvulling op de ondersteuning door mantelzorgers en professionals. In bijvoorbeeld een burenhulpdienst, activiteiten voor senioren, de diaconie, vrijwilligerswerk in een woon-zorgcomplex en in de respijtzorg versterkt vrijwilligerswerk de mantelzorg. Wij moeten ervoor waken dat we mantelzorgers overvragen. Op dit moment voelt zestien procent van alle 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. We gaan extra aandacht besteden aan de bekendheid van deze ondersteuningsmogelijkheden.

*'Het begint juist met mantelzorg. Professionele zorg is aanvullend.
Het is een valkuil te denken dat dat andersom werkt.'*
Mantelzorgconsulent Annemarie de Rooij

Minimabeleid – participatie

In het minimabeleid ligt de nadruk van oudsher op het tegemoetkomen in incidentele noodzakelijke uitgaven. Onze koers is gericht op actieve participatie van mensen. We zien kansen om – met de komst van de Participatiewet - ook in het minimabeleid meer in te zetten op het bevorderen van participatie.

Gemeente en zorgverzekeraar trekken samen op

De zorgverzekeraars zijn belangrijke samenwerkingspartners voor ons. Ze zijn nu financier en inkooper van een aantal taken die wij straks van hen overnemen, ze hebben ervaring en expertise op het gebied van inkoop en bekostiging en ze blijven ook na 1 januari 2015 financier van huisartsen en wijkverpleegkundigen. Op de grensvlakken tussen het sociaal en (medisch) zorgdomein maken we afspraken zodat we de noodzakelijke verbindingen kunnen maken. Met ons huidige zorgkantoor (zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid) hebben we een werkprogramma opgesteld, dat in de toekomst ook de basis kan zijn voor samenwerking met andere zorgverzekeraars. We gaan hier de komende maanden samen mee aan de slag. Op hoofdlijnen gaat het over de volgende onderwerpen:

1. *De verbinding tussen sociaal domein en (medische) zorgdomein. Het gaat hierbij om vraagstukken op het gebied van:*
 - gezamenlijk regisseurschap in de wijk (Zvw, AWBZ, Wmo, Jeugdhulp);
 - de aanhaking van het sociaal domein bij geïntegreerde medische eerstelijnszorg (gezondheidscentra);
 - het uitbreiden van de proeftuin sociaal team met de wijkverpleegkundige;
 - het maken van afspraken over de doorverwijzingsfunctie van huisarts, jeugdarts en medisch specialist naar jeugdhulp;
 - het maken van afspraken over nieuwe breuklijnen, zoals doorlopende (jeugd)-GGZ na het 18^e jaar; de combinatie van thuisverpleging, persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp en op gebied van volwassen GGZ/beschermd wonen.

2. *Samenwerking bij preventie en vroegsignalering*
3. *Samenwerken en delen van kennis en expertise (inkoop, bekostiging, sturing). Denk aan:*
 - kennisoverdracht en scholing;
 - ondersteuning van de gemeente door inkoopmedewerkers van het zorgkantoor
 - mogelijkheid om de inkoop in 2015 en 2016 voor bepaalde onderdelen (waaronder de jeugd-GGZ) uit te besteden aan het zorgkantoor/de zorgverzekeraar.
 - expertise delen en afspraken maken over (populatiegebonden) bekostiging.
4. *Samenwerking en afspraken maken als het gaat om continuïteit van zorg en transitiearrangementen.*

Van twee adviesraden naar één participatieraad

Onze gemeente kent twee goed functionerende adviesraden: de Wmo-raad en de WWB-cliëntenraad. Het onderscheid is gebaseerd op de achterliggende regelingen. De adviesraden veranderen mee en gaan samen op in één participatieraad sociaal domein. De beleidsparticipatie wordt hiermee integraal en in samenhang georganiseerd. In de voorbereiding op het samenvoegen heeft de gemeente een initiërende en regisserende rol. De adviesraden zijn nauw betrokken bij de vormgeving en werkwijze van de nieuwe Participatieraad.

4.2.4 Leren door te oefenen en te ervaren

De hervormingen in het sociaal domein laten zich niet sturen door een stelselwijziging. Wetgeving kan wel helpen veranderingen mogelijk te maken. We kiezen er voor om – met visie en koers in de hand – te oefenen in de praktijk. Dat doen we met de proeftuin sociaal team in Nieuw-Vennep en een tweede proeftuin vanaf 2014 in Hoofddorp-Oost. Hier zijn we in hoofdstuk 2 al verder op ingegaan. Daarnaast oefenen we met ambulant opdrachtgeverschap in de jeugdhulp en met de wijze waarop we de informatievoorziening binnen in de nieuwe sociale infrastructuur moeten organiseren (zie ook hoofdstuk 3). Ook de ervaringen met de nieuwe werkwijze van de gemeentelijke sociale dienst leveren belangrijke inzichten op.

4.2.5 Meer voor elkaar: bewustwording blijven stimuleren

De drie bijeenkomsten in oktober/november 2013 voor inwoners, waar ook professionals bij aanwezig waren, hebben positieve reacties losgemaakt. Inwoners kwamen met tientallen inspirerende ideeën. 'Meer voor elkaar' doen we sindsdien ook met elkaar. De komende jaren werken wij samen met anderen verder aan de noodzakelijke culturomslag. Het geluid 'herhaal dit soort avonden', nemen wij serieus. Wij blijven bijeenkomsten organiseren en zorgen er met behulp van anderen voor dat 'Meer voor elkaar' in iedere kern een gespreksonderwerp is. Wij zien daarvoor ook uit naar uitnodigingen van inwoners en partners om een bijeenkomst te organiseren. Met dorps- en wijkraden die dit op prijs stellen zullen wij samenwerken. Evenals met professionals en cliëntenvertegenwoordigers, instellingen en de participatieraden. Inspirerende ervaringen maar ook kritische geluiden kunnen inwoners en professionals delen via de website meervoreelkaar.net. Inwoners vragen wij ook voorbeelden van 'Meer voor elkaar' aan te dragen of zelf initiatief te nemen. Voorbeelden en verhalen inspireren en delen wij zoveel mogelijk met anderen.

'Het is een omslag die gaande is. We moeten als mensen op elkaar letten en voor elkaar zorgen. Dus samen, met elkaar, meer... En heel goed de vraag en het aanbod op elkaar afstemmen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Badhoevedorp op 30 oktober

Weten waar je terecht kunt

Bij inwoners is grote behoefte gebleken aan herkenbare punten in de buurt/het dorp. 'Waar kunnen we terecht?' 'Waar kan ik mij melden als ik iets voor een ander wil doen?' Bij de uitwerking van de nieuwe sociale infrastructuur investeren wij ook in de zichtbaarheid en communicatie over deze punten in de

wijk, zodat inwoners weten waar zij, laagdrempelig, terecht kunnen met hun vraag of aanbod, of voor een goed gesprek.

Inwoners informeren en voorbereiden

Voor de komende periode is het van belang onze inwoners die zorg en ondersteuning ontvangen goed te informeren en voor te bereiden op de veranderingen. Inwoners die volledig afhankelijk zijn van zorg informeren wij als eerste om hen gerust te stellen. Samen met de partners zorgen wij voor continuering van de ondersteuning die zij krijgen. Andere cliënten zullen wij tijdig uitleggen wat de veranderingen betekenen. Wij doen dit in samenwerking met de organisaties die hen de hulp verlenen, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke cliëntenbijeenkomsten. Nieuwe hulpvragers bereiden wij voor op de nieuwe werkwijze zodat zij zich kunnen voorbereiden op een keukentafelgesprek. Als de inwoner niet voldoende zelfredzaam is om het gesprek voor te bereiden of te voeren, zorgen wij voor (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Als vangnet stellen wij een telefonische vraagbaak in, zodat inwoners zich ook via deze weg kunnen laten informeren.

'Meer voor elkaar is dat je elkaar ziet, maar dat de burger ook de verantwoording oppakt. We moeten het met elkaar doen om deze samenleving voor iedereen prettig en mooi te maken.'

Inwoner tijdens bijeenkomst Hoofddorp op 5 november

Partners van 'Meer voor elkaar'

Om de bewustwording te blijven stimuleren en voor de herkenbaarheid gebruiken wij het beeldmerk 'Meer voor elkaar'. Het beeldmerk illustreert dat individuen in een sterke samenleving elkaar kracht en steun geven.

Het positieve beeldmerk en de boodschap 'Meer

voor elkaar' is niet gebonden aan de gemeente. Wij vragen organisaties om 'Partner van 'Meer voor elkaar' te worden, en samen de boodschap zichtbaar uit te dragen. Denk hierbij aan huisartsen, scholen, politie, kinderopvang, de jeugdgezondheidszorg, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties, dagbestedingsorganisaties, het Steunpunt Mantelzorg, dorps- en wijkraden, participatieraden en particuliere initiatieven. Partners onderschrijven de koers en zijn bereid constructief te innoveren en/of bij te dragen aan nieuwe verbindingen in wijken en dorpen. Zij dragen actief bij aan de communicatie met cliënten om hen, in samenspraak met de gemeente, tijdig te informeren over de aankomende veranderingen. Partners zijn betrokken bij beleidsvoorbereiding/uitvoering, bijvoorbeeld via deelname aan werkprogramma's, zodat zij op ontwikkelingen kunnen inspelen. De namen van de partners maakt de gemeente bekend op de gemeentelijke website en op meervoorelkaar.net. Regelmatig organiseren wij 'partnerbijeenkomsten' om de voortgang met elkaar te delen, in te spelen op ontwikkelingen en bij te sturen waar nodig.



'Die participatie die willen we niet van bovenaf, maar moet van onderop komen.'

De gemeente moet het niet verzinnen.'

Inwoner tijdens bijeenkomst in Nieuw-Vennep op 15 oktober

4.2.6 Financiële keuzes

De decentralisatie van taken gaat gepaard met forse bezuinigingen. Wij gaan er vanuit dat we voor de drie transities samen ongeveer vijftig miljoen euro te besteden krijgen, terwijl die op dit moment zo'n zeventig miljoen euro kosten. Dat komt er op neer dat we rekening moeten houden met een bezuiniging van dertig procent. Deze cijfers zijn gebaseerd op een landelijke vertaling van bezuinigingen door het Rijk, waarvan het aandeel voor Haarlemmermeer met een standaard is berekend. Dat betekent dat we de cijfers indicatief zijn en dat de uiteindelijke cijfers fors kunnen afwijken.

In hoofdstuk 2 en 3 en paragraaf 4.2.3 hebben we aangegeven hoe we het sociaal domein in de toekomst willen vorm geven en welke inhoudelijke verbindingen we in het sociaal domein zien. Wij hebben de overtuiging dat een groot deel van de bezuinigingen opgevangen kan worden door in het sociaal domein zaken fundamenteel anders te organiseren. Deze overtuiging wordt ondersteund door de kosten-batenanalyses die gedaan zijn naar het werken met sociale teams.³³ Volgens de onderzoekers is een kosten-batenratio van 1,40 tot zelfs 2 mogelijk. Dat wil zeggen dat iedere geïnvesteerde euro zorgt voor een baat van 1,40 euro, grotendeels materieel. Daarbij wordt wel uitgegaan van "nieuw voor oud". De besparingen liggen vooral op het gebied van het vervangen van professionele inzet door zelfredzaamheid, het voorkomen van latere, duurdere interventies en het verminderen van dubbel inzet en transactiekosten. Er zijn ook allerlei mitsen en maren. Zwaardere problemen die je nu weet te voorkomen, leveren pas later geld op. Het uit huis plaatsen van kinderen kan soms voorkomen worden, maar dat vergt wel de inzet van (dure) intensieve ambulante hulpprogramma's. Het hervormen van de sociale infrastructuur kost ook geld. De onderzoeken geven echter wel het vertrouwen dat het mogelijk is om de besparingen te realiseren door zaken echt anders te organiseren. Onderdeel daarvan is wel dat bepaalde hulp of diensten in de toekomst niet meer als vanzelfsprekend verleend worden.

Ondanks de kansen die het hervormen van de sociale infrastructuur biedt, houden we er rekening mee dat we in de toekomst inhoudelijk moeilijke keuzes moeten maken. De kosten gaan bovendien voor de baten uit. In de komende maanden komt er naar verwachting meer duidelijkheid over de doelgroepen en huidige kosten in het sociaal domein en de middelen die we tot onze beschikking krijgen. Dat biedt ons de mogelijkheid om een maatschappelijke kosten-batenanalyse uit te laten voeren voor onze koers voor een nieuwe sociale infrastructuur. **Voor onvoorziene financiële tegenvallers heeft de gemeente een behoedzaamheidsreserve.**

4.3 De belangrijkste risico's

De transities bieden ons de kans om noodzakelijke veranderingen te realiseren in het sociaal domein. Er zijn ook risico's voor onze gemeente. Deze hebben we eerder al benoemd. De belangrijkste geven we hieronder weer.

Beperkte beleidsvrijheid

De exacte voorwaarden en beleidsvrijheid die het Rijk ons toekent is nog onbekend. Er is een risico dat de wetsvoorstellen gepaard gaan met voorwaarden die de beleidsvrijheid inperken. Een voorbeeld daarvan is dat de Tweede Kamer garanties van het kabinet heeft gevraagd voor de continuïteit van zorg voor huidige cliënten en de frictiekosten van instellingen. Voor de Jeugdwet geldt dat we in regionale transitiearrangementen moeten aangeven hoe we die zorg garanderen en hoe we frictiekosten beperken. Mogelijk worden vergelijkbare waarborgen gevraagd voor cliënten die gebruik maken van de AWBZ. Feitelijk betekent dit dat er een overgangperiode komt vanaf 2015. Hoe de continuïteit van zorg en het vraagstuk van frictiekosten zich verhoudt tot de kosten voor de gemeente is nog niet bekend.

Haalbaarheid hervormingen

De hervorming van de sociale infrastructuur is voor een deel onvoorspelbaar. De hervormingen in het sociaal domein vragen veel van de inwoners. Het is een risico dat we de kracht van de sociale netwerken en de zelfredzaamheid van individuen overschatten. Tegelijkertijd wordt veel verwacht van de professionals in het sociaal domein, zowel van de leden van sociale teams als van de andere werkers. Het is een risico dat de generalistische werkwijze onvoldoende oplevert in het verminderen

³³ Sociale wijkteams in ontwikkeling, Transitiebureau Wmo, Transitiebureau Jeugd, Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2013

van de totale kosten en het verbeteren van de inhoudelijke resultaten. Een ander risico is dat de samenwerking tussen de verschillende partijen onvoldoende is, waardoor mensen (alsnog) tussen wal en schip vallen. Ook is er een risico op dubbel werk als gevolg van onvoldoende afbakening tussen de partijen. Het is daarom van belang dat we de te verwachten effecten van de andere werkwijze in de komende tijd zo concreet mogelijk uitwerken en monitoren. Daar beginnen we mee in de twee proeftuinen en bij de nieuwe werkwijze van de sociale dienst. Maar ook na 2015 monitoren we hoe professionals en inwoners de nieuwe werkwijzen ervaren.

Stapelning van bezuinigingen

Niet alleen in het sociaal domein, maar ook binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de AWBZ wordt fors bezuinigd. We verwachten dat de grootste effecten van al deze bezuinigingen terecht komen bij huishoudens met één of meerdere bijstandsuitkeringen of die te maken hebben met meervoudige problematiek. Deze stapeling leidt tot een stijging van de hulpvraag. Doordat verzekeraars bovendien steeds scherpere grenzen gaan stellen aan tweedelijnszorg zorg en ondersteuning, loopt de gemeente indirect het risico dat ook hun bezuinigingen bij de gemeente terecht komen. We gaan hierover in gesprek met de zorgverzekeraar (zie paragraaf 4.2.3).

Enkele specifieke risico's

Volgens de Onderzoeksraad voor veiligheid staat de professionaliteit in de jeugdhulp nog in de kinderschoenen³⁴. Dat is niet op 1 januari 2015 volledig anders. Dat betekent dat wij dit risico "mee erven" met de transitie. Dat geldt ook voor bestaande wachtlijsten. Door een aantal incidenten zijn er de afgelopen jaren steeds meer protocollen ontwikkeld, die soms de functie hebben gekregen om de professionals bewijskracht te verschaffen voor zorgvuldig professioneel handelen. Het is de uitdaging om zorgvuldig handelen met scherp oog voor veiligheidsaspecten niet te laten verworden tot een 'papierse veiligheid'. En om niet in een reflex van verdere regeldrift te schieten als het onverhoopt een keer mis gaat. Het besef dat we incidenten niet kunnen uitsluiten, is juist in het sociaal domein van groot belang.

Een ander specifiek risico is dat in de komende jaren de gemeente geconfronteerd wordt met juridische procedures. Dat hangt samen met het feit dat in de wetgeving het verzekerde recht plaats maakt voor maatwerk.

4.4 Monitoring, evaluatie en bijsturing

Er gaat vanaf 1 januari 2015 veel veranderen in Haarlemmermeer. We bereiden ons daar goed op voor. Toch kan niet worden voorkomen dat er straks dingen mis gaan. We hebben in de inleiding aangegeven dat de decentralisaties en de bijbehorende transformatie in het sociaal domein dusdanig complex is, dat er geen sprake is van een rechtlijnig uitvoeringsproces. Het gaat niet om het simpelweg neerzetten van een nieuwe structuur, maar om een verandering van houding en gedrag. Het is van belang 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.

³⁴ Over de fysieke veiligheid van het kind, Onderzoeksraad voor veiligheid, januari 2011



Netwerkcoach Kees Saman (links), Herman en Ellen met hun dochtertje Mirthe van tweeënhalve
(Bron: Informeer 12 juni 2013)

'Ik heb geleerd dat het geen schande is om hulp te vragen'

Ellen (34) is mantelzorger voor haar man (41), die multiple sclerose heeft. Een progressieve vorm waardoor hij steeds meer hulp nodig heeft. Het Mantelzorg Steunpunt bracht haar in contact met netwerkcoach Kees Saman (60). Dankzij Kees vond zij in haar omgeving mensen die af en toe kunnen bijspringen. "Ik heb weer ademruimte", vertelt Ellen, parttime leerkracht op een basisschool in Hoofddorp. "Er is weinig familie in de buurt die een handje kan helpen, dus vrijwel alle zorg komt op mij neer. Kees heeft mij geleerd dat het geen schande is om hulp te vragen." Ze vergeet nooit hoe ze op een avond haar vraag stelde aan de oudercommissie van het kinderdagverblijf. "Vier van de vijf ouders zeiden direct ja. Dat was zo'n opluchting. Eén van hen werkt in de zorg. Als mijn man bijvoorbeeld thuis valt, mag ik haar bellen."

Bijlage 2 Lijst van gebruikte afkortingen

AMK	Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
AMHK	Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ	Centrum voor Indicatiestelling Zorg
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
jGGZ	(jeugdigen)Geestelijke Gezondheidszorg
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
JB	Jeugdbescherming
JGZ	Jeugdgezondheidszorg (0-18 jaar) (GGD)
JR	Jeugdreclassering
(L)VB	(Licht) verstandelijk beperkten
MKBA	Maatschappelijke kosten-batenanalyse
NWW	Niet-werkende werkzoekenden
PGB	Persoonsgebonden budget
POH	Praktijkondersteuners
PVB	Persoonsvolgend budget
RvdK	Raad voor de Kinderbescherming
SDV	Sociale Dienstverlening (afdeling gemeente)
SHG	Steunpunt huiselijk geweld
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
Wajong	Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WWB	Wet Werk en Bijstand
Zw	Zorgverzekeringswet



KOERS VOOR HET SOCIAAL DOMEIN GEMEENTE HAARLEMMERMEER



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

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. Bijeenkomsten met inwoners	5
2.1 Opzet van de bijeenkomsten	5
2.2 Opbrengst inwonersavonden en reactie gemeente	5
2.3 Hoe kunnen inwoners betrokken blijven?	14
3. Versnellingskamers met professionals en instellingen	15
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
4. Reacties via overige kanalen	23
4.1 Formele adviesraden	23
4.2 Reacties via de website en mail	23
4.3 Input via bijeenkomsten met specifieke doelgroepen	23
5. Bijlagen	24
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 meegeschreven. 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 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 Vennep georganiseerd, waarbij ongeveer vijftig inwoners aanwezig waren. De bijeenkomst werd voorgezeten door burgemeester Weterings. Op 30 oktober hebben wij een bijeenkomst in het dorpshuis 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.

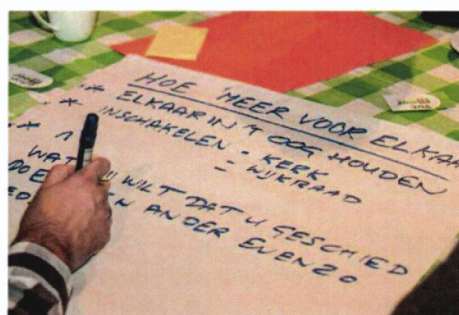
De volgende vragen stonden centraal:

- 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.

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 respijtovereenkomsten 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 waarderingssacties 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

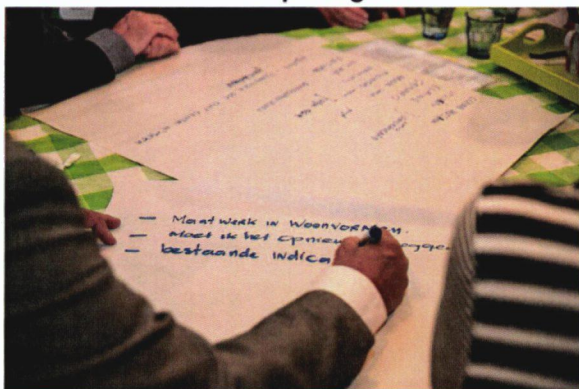
gevolg hiervan is dat de gemeente dan ook de ruimte moet bieden aan burgerinitiatieven en deze waar mogelijk moet faciliteren. Geen situatie is dezelfde, er zijn veel verschillende kwesties en grote verschillen tussen de wijken en kernen. Daarom is maatwerk nodig. Dit geldt zowel voor burgerinitiatieven 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 frustrereert 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 werkbare 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:

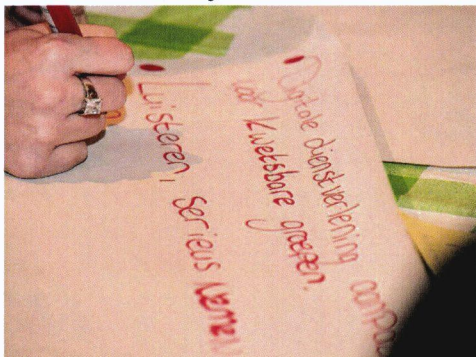
Het keukentafelgesprek is een breed intakegesprek, dat bij de inwoner thuis (maar ook ergens anders) kan plaatsvinden. Als er een nieuwe hulpvraag ontstaat, wordt dit bij voorkeur toegevoegd aan het plan dat bij het keukentafelgesprek is opgesteld. Het gesprek is geen doel op zich, maar een middel om 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:

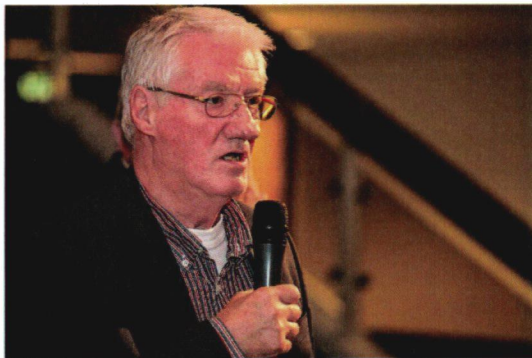
“Elk dorp zou een eigen 'mannetje' moeten hebben. Een gids die de weg weet naar alle instanties en professionals.”

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. 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 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

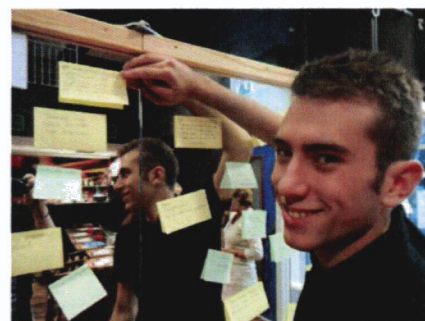
Op maandagavond 4 november kwamen de dorps- en wijkraden bij elkaar voor hun halfjaarlijkse overleg. Na afloop konden zij inspreken over het koersdocument. Daarnaast waren diverse leden van dorps- en wijkraden aanwezig op de drie inwonersavonden. De reacties van de verschillende dorps- en wijkraden op 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.meervoreelkaar.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
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op www.meervoorelkaar.net (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op 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 avonden fungeren als ontmoetingsplaats, dan staan ze vaak leeg.
- Investeer in de culturomslag 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 en 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 culturomslag 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 frustrant 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 culturomslag 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'.

Onderschrijving 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
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op www.meervoorelkaar.net (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op www.meervoorelkaar.net (door Peter Boogerd, Sigrid Stam, Aldo Rippen)
- geluidsopnames van het plenaire deel op 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”
- “Schep 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, Guzelien 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
- een artikel met een impressie van de bijeenkomst op www.meervoorelkaar.net (door Sigrid Stam/Wieneke Wolthuis)
- een korte film met impressie en ingesproken adviezen op www.meervoorelkaar.net (Peter Boogerd, Sigrid Stam, Aldo Rippen)
- geluidsopnames van het plenaire deel op 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 vormt 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^e 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 gemeenteambtenaren 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 mantelzorgers
- 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 gij 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

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	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
--	--

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 regedruk 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 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 Speeltheek 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 jeugdwerkloosheid. 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 pleegkinder 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^e 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 klaagmuur 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 klaagmuur 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	RIBW/KAM
(dhr. Bas Bernds)	RK Stichting Zorgcentra Meerlanden (Meerstedede en Meerwende)
Huisarts mw. Jacobien vd Dussen	RMC Amstellanden Meerlanden
Huisarts dhr. Martin vd Plas	ROADS
Humanitas gastouderopvang	ROC NOVA college
HVO Querido	ROCVA
Implacement projecten B.V.	ROCVAmsterdam/Schipholcollege
Impuls Projecten	s Heerenloo
InGeest	Samen Zorgverlening
Sportservice NH	Samenwerkingsverband VO
Steunpunt Mantelzorg	

<p>Stichting Balans Kennemerland Stichting Beroepsonderwijs & 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>
---	--



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van
de gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:

Raadhuisplein 1

Hoofddorp

Telefoon 0900 1852

Telefax 023 563 95 50

Cluster	Maatschappelijke en Economische Ontwikkeling
Contactpersoon	Josephine van Rijn - Diekman
Doorkiesnummer	023-5676970
Uw brief	
Ons kenmerk	
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Advies Nota De Koers voor het Sociaal Domein in Haarlemmermeer

Verzenddatum 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-Clëntenraad 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

Aan de leden van de Wmo-raad Haarlemmermeer
t.a.v. de voorzitter, dhr. G. Hille

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

Cluster Programma Sociaal Domein
Contactpersoon Alexander van Mazijk
Doorkiesnummer
Uw brief
Ons kenmerk Concept/
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Advies Wmo-raad nota 'Meer voor elkaar, de koers
voor het sociaal domein in Haarlemmermeer'

Verzenddatum

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 Vennepe. 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 Vennepe, 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