

WMO BELEIDSPLAN

2016

Gemeente Oostzaan

VOORWOORD

Hierbij bied ik u met genoegen het nieuwe Wmo beleidsplan 2016 aan.

De omvang van de onderwerpen, die betrekking hebben op het beleidsveld van de Wmo, alsmede het interactieve proces, dat niet alleen met externe partners maar ook intern tussen en met de verschillende beleidsafdelingen heeft plaatsgevonden, heeft meer tijd in beslag genomen dan eerder gepland.

Ik ben trots op het resultaat, dat uiteindelijk voor u ligt.

Van een gemeente, die via een verstrekkingsboek burgers tegemoet kwam aan hulpvragen, zijn wij via het transitieproces, waarbij de zorg middels de decentralisaties overging naar de gemeente, nu aangekomen bij het transformatieproces. Dit proces vraagt een andere houding zowel van de gemeente als van professionals, maatschappelijke organisaties en burgers. Het is een proces van werken van buiten naar binnen en van vraag naar aanbod.

Het doel van dit proces is burgers zo lang mogelijk in hun eigen kracht te laten, mee te laten doen in de maatschappij en aan die maatschappij naar eigen vermogen een bijdrage te leveren.

De gemeente Oostzaan kijkt daarbij eerst naar wat mensen zelf kunnen met of zonder hulp van het sociaal netwerk. Wanneer dat niet voldoende is, wordt een scala van Algemene Voorzieningen aangeboden.

Ook als die voorzieningen de kwetsbare burger niet voldoende kunnen ondersteunen, biedt de gemeente een maatwerkvoorziening aan.

In dit beleidsplan staat beschreven welke doelen we hebben, wat er nu al gebeurt om die doelen te bereiken en wat er in de komende jaren nog nodig is.

De aanbevelingen uit een onderzoek van de Rekenkamercommissie op het gebied van de Wmo, alsmede de resultaten van onze eigen evaluaties zijn uitgewerkt in dit stuk. Dit geldt ook voor de inbreng van de bewonersavond alsmede voor de adviezen vanuit de Adviesraad Sociaal Domein.

Mijn dank gaat uit naar allen, die bijgedragen hebben aan het tot stand komen van dit stuk. Ik vertrouw op een constructieve behandeling van dit beleidsplan in de Gemeenteraad van Oostzaan en hoop op instemming met de voorgestelde doelen en middelen.

Tine Schaafsma-Buijs
Wethouder Wmo
April 2016

SAMENVATTING

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners met een beperking of chronisch psychische of psychosociale problemen.

Gemeente Oostzaan streeft er naar dat:

- **inwoners zelfredzaam zijn**
- **inwoners zich betrokken voelen bij hun omgeving**
- **inwoners naar eigen vermogen een bijdrage leveren aan de Oostzaanse samenleving**

Ontwerp Wmo 2015

Het uitgangspunt is dat gemeente Oostzaan meer uitgaat van eigen kracht en de kracht van het sociaal netwerk. Ook gaat het ontwerp van de Wmo (figuur 1) er van uit dat de algemene voorzieningen voorliggend zijn op de maatwerkvoorzieningen. Door middel van een preventief werkende lokale ondersteuningsstructuur kunnen de algemene voorzieningen dichtbij inwoners gerealiseerd worden. Hiermee kan de druk op maatwerkvoorzieningen waar mogelijk worden verminderd. De maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen voor inwoners die niet of niet voldoende op eigen kracht of met behulp van de algemene voorzieningen in staat zijn om in de samenleving te participeren. Eigen kracht, het sociaal netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen zijn verschillende lagen binnen de Wmo die er gezamenlijk voor zorgen dat de benodigde ondersteuning op maat geboden wordt.



Figuur 1: Ontwerp Wmo Oostzaan 2015

Beleidsdoelstellingen Wmo

De doelstellingen die we formuleren ten aanzien van de maatschappelijke ondersteuning zijn gebaseerd op het wettelijke kader van de Wmo. In dit wettelijk kader is opgenomen wat wordt verstaan onder maatschappelijke ondersteuning en welke opgaven gemeenten hierin hebben. Op basis van dit wettelijk kader en vallend onder de maatschappelijke effecten die we willen bereiken op het sociaal domein, hebben we de volgende vijf doelstellingen geformuleerd;

- 1. De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.**
- 2. We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie houden.**
- 3. De inwoners van Oostzaan weten waar zij terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.**
- 4. Inwoners die gebruik maken van algemene –en maatwerkvoorzieningen beoordelen deze positief.**
- 5. We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.**

Wat gaan we er voor doen?

Om de vijf doelstellingen voor de Wmo te halen wordt gebruik gemaakt van het Ontwerp Wmo 2015 (figuur 1) om per gebied uit te werken wat er voor gedaan wordt om de doelstellingen te behalen. Deze doelen vallen binnen het opgestelde kader vanuit het sociaal domein, weergegeven in figuur 2.

- Eigen kracht en sociaal netwerk

We focussen ons in dit nieuwe beleidsplan op het zelfoplossend vermogen van inwoners en hun directe omgeving. We ondersteunen de vrijwillige inzet en sociale infrastructuur. Dit doen we door middel van een digitaal platform voor vrijwilligers, de blijvende inzet van een vrijwilligerscoördinator, een verzekering voor vrijwilligers, een blijk van waardering en de subsidiëring van cultuur- en sportverenigingen. De gemeente Oostzaan ondersteunt de initiatieven van inwoners.

- Algemene voorzieningen

Indien eigen kracht en sociaal netwerk niet toereikend zijn, kunnen inwoners ondersteuning krijgen via algemene voorzieningen. Inwoners van gemeente Oostzaan kunnen hiervoor terecht bij het Servicepunt WWZ. Om voor inwoners een overzicht te bieden welke voorzieningen aanwezig zijn, ontwikkelen we een sociale kaart. Ook maken we de inwoners het verschil tussen algemene en maatwerkvoorzieningen duidelijk door goede communicatie. Van belang is dat bij het aanbieden van deze voorzieningen een signalerende rol is weggelegd voor diverse mensen, die in contact komen met inwoners van Oostzaan.

- Maatwerkvoorzieningen

Indien een hulpvraag een maatwerkvoorziening vereist, is het van belang dat er een situatie gecreëerd wordt waarin een inwoner in staat gesteld wordt tot zelfredzaamheid en participatie en daarmee zo lang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven. Gemeente

Oostzaan biedt gepaste hulp aan de inwoners van Oostzaan. Een belangrijk rol hierin ligt bij het Wmo-consulenten en Sociaal Team.

[Wat hebben we er voor nodig?](#)

De gemeente Oostzaan vindt het belangrijk dat inwoners van Oostzaan zo zelfredzaam mogelijk zijn, betrokken zijn bij hun omgeving en een bijdrage leveren naar vermogen. Om hen hierbij te ondersteunen is een laagdrempelige informatievoorziening van belang, zodat zij weten waar zij terecht kunnen met eventuele hulpvragen. Om te voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, is een integrale toegang wenselijk. Oostzaan wil in verbinding staan met haar inwoners, en duidelijk communiceren over veranderingen en ontwikkelingen op het gebied van het sociaal domein. De gemeente Oostzaan meet de maatschappelijke effecten en resultaten en stelt hierop de dienstverlening bij.



Figuur 2: Visie Wmo gemeente Oostzaan

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	3
LEESWIJZER	8
DEEL I:	9
A: INLEIDING	10
Terugblik	10
Interactief beleidsproces	13
B: HUIDIGE STAND VAN ZAKEN	15
Cijfers Wmo 2015	15
C: WETTELIJK KADER & ONTWERP	17
D: OPGAVE WMO	18
DEEL II:	20
A: MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN SOCIAAL DOMEIN	21
B: BELEIDSDOELSTELLINGEN WMO	22
DEEL III:	26
A: EIGEN KRACHT EN SOCIAAL NETWERK	28
B: ALGEMENE VOORZIENINGEN	34
C: MAATWERKVOORZIENINGEN	39
DEEL IV:	42
A: INTEGRALE TOEGANG	43
B: PRIVACY WETGEVING	45
C: COMMUNICATIE	46
D: KWALITEIT & TOEZICHT	47
Kwaliteit	47
Toezicht.....	48
Uitwerking kwaliteit en toezicht	49
E: SAMENWERKING EN AFSTEMMING	49
Inwoners en cliënten	49
Koppeling Jeugdwet - Wmo	50
Koppeling Participatiewet - Wmo	50
Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) - Wmo	51
F: MONITORING EN REGISTRATIE	51
Horizontale en verticale informatie	51
Ad 1) Informatie op Rijksniveau.....	52
Ad 2) Beleidsinformatie op gemeenteniveau	52
Ad 3) Sturingsinformatie op uitvoeringsniveau.....	52
G: RISICOANALYSE	53
Politiek	53
Zorginhoudelijk.....	54
Financieel	55
Juridisch	55
H: FINANCIËN	56
Begroting Programma 3 Sociaal Domein Oostzaan	56
Innovatiebudget Wmo	56
DEEL V:	57
SCHEMATISCH OVERZICHT BELEIDSPLAN	58

LEESWIJZER

Deel I: Waar staan we nu?

In dit eerste deel omschrijven we de huidige stand, opgave en bieden we een terugblik op de maatschappelijke ondersteuning.

Deel II: Wat willen we bereiken?

In dit deel worden de maatschappelijke effecten beschreven die wij willen bereiken en gaan we in op de vijf beleidsdoelstellingen van de maatschappelijke ondersteuning voor gemeente Oostzaan.

Deel III: Wat gaan we daarvoor doen?

In het derde deel wordt de Wmo opgedeeld in drie categorieën 'Eigen kracht en sociaal netwerk', 'Algemene voorzieningen' en 'maatwerkvoorzieningen'. Per categorie wordt uitgewerkt wat we gaan doen om de vijf beleidsdoelstellingen voor de Wmo te halen.

Deel IV: Wat hebben we ervoor nodig?

In dit vierde deel schetsen wij de randvoorwaarden, die nodig zijn om de gewenste doelen te bereiken.

Deel V: Wat beslist gemeente Oostzaan?

In dit laatste deel geven wij op één pagina de gekozen doelstellingen overzichtelijk weer.

DEEL I:

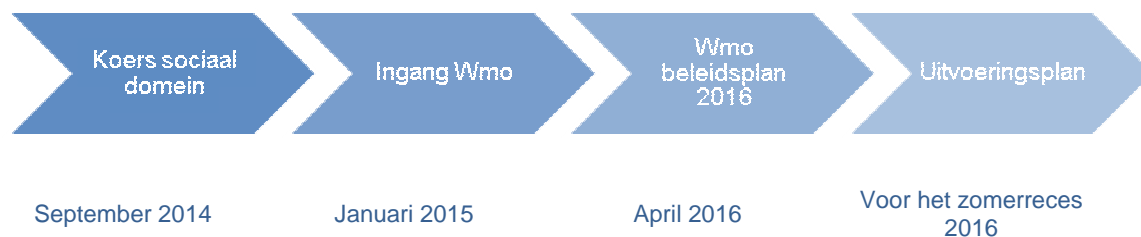
WAAR STAAN WE NU?

In dit eerste deel geven we een beschrijving van de huidige stand van zaken, geven we een terugblik en omschrijven waar gemeente Oostzaan voor staat wat betreft de maatschappelijke ondersteuning.

A: INLEIDING

In de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is opgenomen dat de gemeenteraad periodiek een plan vaststelt voor het gemeentelijk beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Dit beleidsplan omschrijft de visie die de gemeente Oostzaan heeft op de uitvoering van de Wmo.

Na vaststelling van dit beleidsplan zal door middel van een uitvoeringsplan concrete invulling gegeven worden aan dit plan.



Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wmo 2015 in werking, waarbij de gemeenten meer taken en verantwoordelijkheden hebben gekregen. Voorafgaand aan de drie decentralisaties van Jeugd, Participatie en Wmo zijn visie op en kaders over het hele Sociale domein vastgesteld in het document "Koers in het sociaal domein". (september 2014). Het jaar 2015 was het jaar van de transitie.

Het is nu tijd voor het transformatieproces. Dit beleidsplan is de uitwerking van dit proces, de transformatie en is richtinggevend voor het Wmo-beleid voor de aankomende jaren.

Terugblik

Allereerst geven we een korte schets van de kaders waarbinnen dit beleidsplan is opgesteld en de aanbevelingen, die vanuit evaluaties over en onderzoek naar het beleid in voorafgaande jaren zijn gegeven.

Koers in het sociaal domein

Voorafgaand aan de transitie zijn kaders vastgesteld voor het sociaal domein het visie en beleidsstuk "Koers in het sociaal domein" d.d. september 2014. Deze kaders zijn ook leidend voor dit Wmo-beleidsplan.

[Koers in sociaal domein d.d. september 2014](#)

- Het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie.

Dit doen we door in te zetten op het vergroten van het sociaal netwerk, investeren in preventie, investeren in digitale ondersteuning en zorgen voor mantelzorg. We zorgen voor voldoende vrijwilligers door het stimuleren van het vrijwilligerswerk en bevorderen daarmee de participatie.

- Snelle en effectieve hulp zo dichtbij mogelijk.

Om de hulp snel en effectief te kunnen inzetten, investeren we in preventiemaatregelen, voorzien in vroegtijdige signalering en investeren in voorliggende voorzieningen. Het streven is om mensen die bepaalde voorzieningen nodig hebben die zo dichtbij mogelijk aan te bieden.

- Verbinding van regelingen en loketten.

Wij staan open voor burgerinitiatieven en zorgen indien mogelijk, dat initiatieven

verwezenlijkt kunnen worden. Bij een concrete vraag naar hulp of zorg of wanneer een signaal binnen komt zal de gemeente Oostzaan een ruime toegang opzetten middels een breed Sociaal team en een Jeugdteam. Het streven is om op termijn het Sociaal team en het Jeugdteam te integreren in een Sociaal wijkteam.

Daar waar de problematiek meervoudig is en er meerdere professionals nodig zijn is er sprake van zorgcoördinatie. Hierbij is het uitgangspunt: één gezin, één plan en één regisseur.

- Lokaal waar dat kan, regionaal waar dat beter of nodig is.

Lokaal doen vormt het vertrekpunt. Indien regionale hulp of samenwerking beter is, dan zullen we dat zo organiseren.

- Zorg op maat.

De zorg voor de kleine kwetsbare groep is zorg op maat. Dat geldt voornamelijk voor de domeinen Jeugdhulp en AWBZ/Wmo.

- Ruimte voor professionals.

Ondanks preventie, mantelzorg en vrijwillige inzet blijft professionele ondersteuning nodig. Als er in overleg met de cliënt specialistische hulp op maat nodig is wordt een traject hier naar gestart.

- Zo veel mogelijk sturen op resultaat.

De afspraken met de instellingen worden zoveel mogelijk op basis van de te behalen resultaten gemaakt.

Onderzoek rekenkamercommissie

In 2014 heeft de rekenkamercommissie een omvangrijk onderzoek uitgevoerd inzake de invoering van de Wmo 2007. In het rapport worden aanbevelingen gegeven voor de gemeente Oostzaan met betrekking tot de Wmo.

Onderzoek rekenkamercommissie

1. De raad dient meer inzicht in het Wmo gebeuren te krijgen en met name in de effecten van de beleidsdoelstellingen van de Wmo. Schep hiertoe een algemeen kader dat zicht geeft op de uitgangspunten van de Wmo, de prioriteiten van de gemeente, de stand van zaken in de uitvoering, de stand van zaken m.b.t. financiële middelen, de nog op te lossen problemen, de mogelijke risico's, de nog te verwachten decentralisaties van Wmo-taken en de binnen de gemeenten op basis van huidig beleid gewenste effecten. Zet daarna een debat op met de raad over visie en kaders en stippel de lijn uit waarlangs de gemeente de Wmo verder ontwikkelt, de uitvoering en de resultaten meet, c.q. monitort (aan de hand van afgesproken prestatie-indicatoren en kwaliteitscriteria), de Wmo uitvoert beheerst en bestuurt.

2. Zorg daarna dat de raad goed geïnformeerd blijft door regelmatig tussentijds te rapporteren (bijvoorbeeld 1x per kwartaal) en ervoor te zorgen dat de rapporten op hoofdlijnen de relatie tussen beleid en effecten en tussen financiën en effecten goed in zicht brengt; breng daarbij de afwijkingen ten opzichte van beleid en begroting en de nog op te lossen problemen in beeld (de huidige Zomerrapportage is daarvoor te summier, verschijnt te incidenteel en mist de relatie met het grotere beleidskader). Richt de rapportage in naar de negen wettelijk aangegeven prestatievelden (en vanaf 2015 naar de zeven taakgebieden zoals verwoord in de voorgenomen vernieuwing van de Wmo).

3. Zorg dat er deugdelijke rapportages worden opgesteld over de behaalde resultaten en bereikte effecten en zet deze af tegen vooraf geformuleerde en met de raad afgestemde prestatie-indicatoren en kwaliteitscriteria. Zoek aansluiting met

landelijke data in benchmarks of statistieken zodat de resultaten vergelijkbaar kunnen worden gemaakt met andere gemeenten.

4. Stel op basis van het vastgestelde beleid, d.w.z. de te behalen resultaten en beoogde effecten, prestatie-indicatoren en kwaliteitscriteria op die kunnen worden gemeten of beoordeeld en kunnen worden gebruikt en formuleer kengetallen die moeten worden bijgehouden om de gemeten prestaties in een kwantitatief perspectief te kunnen zien.

5. Begin met het opzetten van een goed monitoring- en registratiesysteem, zodat de gewenste indicatoren, criteria en kengetallen kunnen worden gemeten, bijgehouden en goed vastgelegd. Zorg ervoor dat goede rapportage-tools aan het systeem gekoppeld worden.

Evaluatie beleid Wmo 2011 – 2014

Om te leren van de ervaringen van voorafgaande jaren, is een evaluatie van het beleidsplan 2011-2014 uitgevoerd. Met de uitkomsten van deze evaluatie kunnen we gericht sturen op de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Onderstaand een samenvatting van de aanbevelingen.

Evaluatie beleidsplan

- Algemene organisatie aanbevelingen:

*Formuleren van heldere doelstellingen en het operationaliseren van doelstellingen;
Het formuleren van heldere uitgangssituaties, prestatie-indicatoren en effect-indicatoren;
Het formuleren van de methode en informatie waarmee de indicatoren worden gemeten.
Op basis hiervan kan al vanaf het begin van de beleidsperiode de relevante informatie verzameld worden.*

Het verbinden van activiteiten aan de doelstellingen. Dit kan door doelstellingen beter te operationaliseren en gebruik te maken van effect- indicatoren.

- Meedoen in Oostzaan

*Meer structureel verbinding leggen en borgen tussen ruimtelijke inrichting, wonen en Wmo. In het beleidsplan benoemen welke raakvlakken specifiek aandacht vragen;
De activiteiten die sociale samenhang en leefbaarheid vergroten vanuit kunst, cultuur en sport doorzetten. De gezamenlijke belangen van Wmo en kunst, cultuur en sport concreet benoemen;*

De verbinding die in 2015 is gecreëerd tussen participatie en Wmo voortzetten en monitoren, en raakvlakken concreet benoemen.

NB: Deze aanbevelingen gelden voor alle beleidsthema's.

- Ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers

Sinds 2011 zijn er meer dan 10% mantelzorgers bijgekomen in Oostzaan. In 2011 waren het 61 mantelzorgers en in 2014 waren er 71 mantelzorgers. De huidige manier van werven voortzetten en onderzoeken of de komende jaren de vraag naar mantelzorgers blijft stijgen;

Mantelzorgers en vrijwilligers vragen hoe ze de ondersteuning ervaren. Dit levert een waardevolle kwalitatieve meting op om te bepalen of het beleid effect heeft. Deze meting bij voorkeur als 0-meting uitzetten voordat het nieuwe Wmo beleid wordt vastgesteld;

Mantelzorgers zijn op verschillende manieren ondersteund, vrijwilligers in mindere mate. Op basis van de evaluatie van het vrijwilligersbeleid en een vragenlijst de ondersteuning voor vrijwilligers verder invulling geven, naast de huidige vrijwilligerscoördinator die sinds 2014 werkzaam is.

De mogelijkheden en implementatie van BUUV verder onderzoeken.

- *Ondersteuning van jongeren en ouders bij opgroeien en opvoeden*
De integrale samenwerking tussen jeugd en Wmo niet alleen informeel, maar ook formeel borgen in de beleidsplannen;
Duidelijk onderscheid maken tussen jeugdhulp vanuit de Wmo en algemene jeugdhulp en ook concretiseren waar juist de raakvlakken zitten.
Zoveel mogelijk aansluiten bij het jeugdbeleidsplan.
- *Geven van informatie, advies en cliëntondersteuning*
De huidige manier van het bevorderen van zelfredzaamheid voortzetten;
De zelfredzaamheidsmatrix toepassen op Oostzaan en Wmo-breed invoeren;
Met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix het gesprek met bewoners aangaan over nieuwe manieren om zelfredzaamheid te vergroten;
De sociale kaart verder vormgeven en onderbrengen bij een externe partij of op de gemeentelijke website.
- *Verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking*
Prestatie en effect-indicatoren vaststellen en op basis daarvan een volgende stap zetten met het vergaren van informatie over het gebruik en de kosten van de individuele voorzieningen;
De algemene voorziening hulp bij het huishouden op regionaal niveau verder vormgeven.
Het gebruik van de rolstoel- en scootmobiel pool monitoren. Inventariseren of mensen bekend zijn met de pool en indien nodig uitgebreider communiceren over de pool.
Het gebruik van de rolstoel- en scootmobiel pool vergelijken met het gebruik van andere voorzieningen, om een volledig beeld te krijgen van het effect van de pool op kosten en op de ondersteuningsvraag in Oostzaan.
- *Maatschappelijke zorg en -opvang, bevorderen van OGGZ en Verslavingsbeleid*
Duidelijk onderscheid maken tussen zorg en gezondheid vanuit de Wmo en algemeen volksgezondheidsbeleid en ook concretiseren waar juist de raakvlakken zitten.

Samenvatting terugblik

Er is een rode draad zichtbaar in de aanbevelingen vanuit de rekenkamercommissie en de evaluatie van het voorgaande beleidsplan. Het nieuwe Wmo beleidsplan dient door heldere meetbare doelstellingen bij te dragen aan maatschappelijke effecten. Dit meetbaar maken van deze effecten is een duidelijke aanbeveling die meegenomen is in het opstellen van dit Wmo beleidsplan 2016.

Interactief beleidsproces

Om de juiste ondersteuning te kunnen bieden aan inwoners van gemeente Oostzaan, is het van essentieel belang om te weten waar inwoners behoefte aan hebben. Door middel van de volgende acties is dit beleidsplan middels een interactief proces tot stand gekomen:

- **Het organiseren van een bewonersbijeenkomst**
De voornaamste aanbevelingen die werden gegeven zijn actief communiceren vanuit de gemeente en een goed proces van signalering.
- **Het bijeenbrengen van een adviesgroep**
De adviesgroep heeft meerdere malen een opzet van het beleidsplan gezien en punten van aandacht meegegeven.
- **Het opstellen van persona's**
Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van

sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. De ambitie van Movisie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zeldzaam kunnen zijn. Met behulp van een persona kunnen gemeenten de gevolgen van bepaalde acties of beleid vertalen naar hun inwoners. Een persona is een fictief persoon die zich blijft ontwikkelen in de tijd. Een persona is gebaseerd op feitelijke informatie en kennis en is opgebouwd uit belangrijke kenmerken van een doelgroep (Movisie, 2012). Een persona zorgt ervoor dat een doelgroep niet in vage kenmerken wordt omschreven, maar gaat leven. Hierdoor krijgen groepen burgers letterlijk een gezicht. Door de totstandkoming van het beleid te toetsen aan deze persona's kan beleid vertaald worden naar de inwoners van Oostzaan.

Om een persona op te stellen, die de doelgroep van de Wmo zo breed mogelijk representeert, is een werkgroep ingesteld, bestaande uit afgevaardigden van de Adviesraad Sociaal domein, een Wmo-consulent, de mantelzorg consulent Oostzaan en een sociaal werker van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening. In drie bijeenkomsten zijn mevrouw Jansen en haar zoon Herman Jansen tot stand gekomen.



Mevrouw Jansen

Mevrouw Jansen is een 65-jarige vrouw, woonachtig aan de Dokter Boomstraat. Zij woont hier samen met haar man (75 jaar) en twee katten in een jaren 60-huis met twee verdiepingen, het betreft een huurhuis met een klein tuintje voor en achter. De woning staat in een '60 buurt, in een straat waar jong en oud wonen. In de woning is één toilet beneden aanwezig. Het echtpaar heeft twee kinderen, een zoon (40 jaar) en dochter (37 jaar). Zoon woont tijdelijk bij het echtpaar in huis. Meneer Jansen is met pensioen en krijgt een AOW. Mevrouw Jansen heeft hier over drie maanden recht op.

Mevrouw Jansen heeft geheugenproblemen en heeft last van versleten knieën. Hierdoor kan zij niet zelfstandig naar buiten. Ook heeft zij suikerziekte en COPD. Mevrouw Jansen zit hele dagen thuis en beweegt amper. Meneer Jansen ondersteunt haar waar hij kan, maar dit is een zware taak voor hem. Hij is veelal moe en lijkt een overbelaste mantelzorger te zijn. Vroeger werkte hij in de haven, waardoor hij nu last van zijn rug heeft. Hierdoor is ook hij slecht ter been. In huis neemt meneer Jansen de beslissingen die genomen moeten worden, zoals bijvoorbeeld over het probleem dat het echtpaar heeft met vocht in het huis. De zoon van het echtpaar zit somber thuis; hij kijkt hele dagen tv, heeft schulden en zit in de ziektewet.

Het echtpaar heeft een beperkt netwerk. De dochter van het echtpaar woont in Friesland met haar man en drie kinderen. Mevrouw Jansen belt eens per week met haar. Heel af en toe komt het gezin bij het echtpaar op bezoek. Daarnaast komt de buurvrouw eens per week koffie drinken. Mevrouw Jansen is een nakomertje. Zij had twee oudere broers, die zijn overleden. Haar zus (92) woont in de Lishof. Eens per half jaar zien de zussen elkaar door middel van de Belbus.

Mevrouw Jansen houdt van puzzelen, tv kijken en slapen in een stoel. De krant leest zij niet. Deze is te duur. Ze zit voornamelijk hele dagen achter het raam en zwaait naar alle mensen die langs fietsen. Het echtpaar kookt samen en mevrouw doet licht huishoudelijk werk. Hier geniet zij van. Maar het aller-fijnste vindt mevrouw Jansen een dag waarop bezoek komt en dan in het speciaal haar dochter met haar gezin. Mevrouw Jansen vindt het belangrijk om er verzorgd uit te zien. Als de kapper aan huis is geweest knapt ze weer helemaal op. Zij eet slecht en is zeer mager geworden.

Mevrouw Jansen maakt zich zorgen om de toekomst, voornamelijk over de toekomst van haar zoon en de verhouding tussen haar man en haar zoon. Zij hebben regelmatig onenigheid over de passieve houding van haar zoon. Daarnaast merkt mevrouw Jansen dat zij regelmatig dingen vergeet en niet begrijpt, maar over deze klachten wil ze liever niet met iemand praten. Ook houdt ze van puzzelen, maar "de puzzels kloppen niet". Het huishoudelijke werk wordt helaas steeds zwaarder, waardoor op dit moment het huis niet schoon is en de kattenbakken verschoond moeten. Ook is er achterstallig onderhoud in de tuin. Er zit veel mos tussen de tegels. Dat het lichaam van mevrouw niet meer doet wat zij er van verlangt vindt ze verschrikkelijk. De mensen om haar heen nemen alles van haar over. Het lijkt alsof ze niets meer te zeggen heeft over haar eigen leven.

Herman Jansen

Herman Jansen is een 40-jarige man, tijdelijk woonachtig bij zijn ouders in Oostzaan. Hij is sinds kort gescheiden en mede hierdoor in een depressie terecht gekomen. Voorheen woonde hij met zijn vrouw. Hierna is hij bij zijn ouders komen te wonen aan de Dokter Boomstraat.



Herman heeft een licht verstandelijke beperking. Hij heeft zijn school niet afgemaakt en werkt bij Baanstede, in de groenvoorziening. Sinds zijn depressie zit hij in de ziektewet. Dit is iets minder dan één jaar geleden gebeurd. Herman is verslaafd aan blowen. Hierdoor is hij in de schulden terecht gekomen. Dit gebeurde allemaal na de scheiding van zijn vrouw.

Herman heeft een beperkt netwerk. Hij heeft twee vrienden van vroeger, die hij ziet als blowmaatjes. Hij gaat naar ze toe op de fiets. Ze wonen beiden ook in Oostzaan. Het liefst heeft Herman rust. Hij kijkt graag de hele dag tv met zijn vrienden, met een joint erbij en verder niets. Voor de toekomst heeft hij geen dromen. Hij is er soms bang voor en denkt bij het slapen gaan regelmatig dat het niet erg zou zijn als hij niet meer wakker wordt. Met zijn vader heeft Herman regelmatig ruzie. Vader lijkt hem niet te begrijpen en zeurt de hele tijd aan zijn hoofd. Zo moet hij in de tuin werken, maar daar heeft hij helemaal geen zin in. Ook moet Herman regelmatig op gesprek komen bij zijn bedrijfsarts en leidinggevende. Hij heeft absoluut geen zin in al dit gezeur en hierdoor komt hij deze afspraken vaak niet na. Het enige, waar Herman echt van kan genieten is wanneer zijn nichtje en neefjes op bezoek komen, maar helaas gebeurt dit niet zo vaak.

Herman vindt het heel vervelend dat niemand hem begrijpt. Hij moet van alles, maar dit lukt hem niet. Er is vanuit zijn ouders en zus veel onbegrip over zijn situatie. Daarnaast is Herman heel verdrietig om de scheiding. Hij weet niet waardoor zijn vrouw van hem wilde scheiden. Ook worden de schulden steeds groter. De wiet, die Herman koopt is best wel duur. Herman verzorgt zichzelf niet zo goed en heeft overgewicht. Iedereen lijkt op dit moment tegen hem te zijn.

B: HUIDIGE STAND VAN ZAKEN

Het proces van transitie heeft plaatsgevonden per 1 januari 2015. De komende jaren zal aan de transformatie vorm gegeven worden, samen met maatschappelijke organisaties, professionals, cliënten en de inwoners van Oostzaan.

Cijfers Wmo 2015

Om een beeld te geven van de inwoner, die te maken heeft met de Wmo, geven we een overzicht van 2015. Wanneer we kijken naar de breedte van de Wmo heeft een groot deel van de inwoners, waarschijnlijk zonder het zelf te beseffen, te maken met de Wmo. Het gaat dan om thema's als leefbaarheid, sociale samenhang, vrijwilligerswerk en mantelzorg. Er bestaat geen inzicht in het aantal (unieke) personen, dat op enige wijze

ondersteund wordt vanuit de Wmo. Er zijn wel gegevens over het gebruik van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen (zie tabel 1).

Van de maatwerkvoorzieningen wordt 78% ingezet bij ouderen (78% is ouder dan 75 jaar en 36% is 85+).

Algemene voorzieningen	
Servicepunt	800 contacten
Belbus	14.477 ritten
Geregistreerde mantelzorgers	83
Aantal complimenten	35
Maatschappelijk werk	76 casussen 61 korte contacten
Sociaal raadslidenwerk	218 korte contacten 9 casussen
Maatwerkvoorzieningen	
Aantallen	
Hulpmiddelen (o.a. scootmobiel, rolstoel)	136
Hulp in de huishouding	160
Trapliften	54
Begeleiding	33
Beschermd wonen	3
Gebruikers Aanvullend openbaar vervoer	75

Tabel 1: Gebruik Algemene voorzieningen en Maatwerkvoorzieningen in 2015

Leeftijdscategorie	% klanten
< 45 jaar	1
45 - 65 jaar	6
65 - 75 jaar	11
75 - 85 jaar	40
85 + jaar	41
Totaal	100
Absoluut aantal	176

Tabel 2: Inwoners naar leeftijdscategorie in 2015¹

Inkomenscategorie	% cliënten naar inkomenscategorie
tot € 17.500	38
€ 17.500-25.000	33
€ 25.000-35.000	17
€ 35.000-50.000	7
vanaf € 50.000	5
Totaal	100

Tabel 3: Cliënten naar inkomenscategorie in 2015¹

¹ Bron monitor CAK. Het gaat hier om cliënten die ook een eigen bijdragen betalen.

C: WETTELIJK KADER & ONTWERP

Per 1 januari 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) in werking getreden. Vanuit de wetgever hebben gemeenten de volgende taken en verantwoordelijkheden gekregen;

- Het bevorderen van de sociale samenhang, mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid en het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.

- Het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking, chronische psychische en psychosociale problemen in de eigen leefomgeving.

- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

Gemeente Oostzaan laat in het ontwerp van de Wmo zien op welke wijze er met elkaar gezorgd wordt dat iedere bewoner kan participeren in onze samenleving. Gemeente Oostzaan streeft ernaar dat de inwoners zelfredzaam zijn, zich betrokken voelen bij de omgeving en naar eigen kunnen een bijdrage leveren aan de samenleving. Het uitgangspunt is dat wij meer uitgaan van eigen kracht en de kracht van het sociaal netwerk. Ook gaat het ontwerp van de Wmo (figuur 1) er van uit dat de algemene voorzieningen voorliggend zijn op de maatwerkvoorzieningen. Door middel van een preventief werkende lokale ondersteuningsstructuur kunnen de algemene voorzieningen dichtbij inwoners gerealiseerd worden. Hiermee kan de druk op maatwerkvoorzieningen waar mogelijk worden verminderd. De maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen voor inwoners, die niet of niet voldoende in staat zijn op eigen kracht met behulp van de algemene voorzieningen in de samenleving te participeren. Eigen kracht, het sociaal netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen zijn verschillende lagen binnen de Wmo die er gezamenlijk voor zorgen dat de benodigde ondersteuning op maat geboden wordt.



Figuur 1: Ontwerp Wmo Oostzaan 2015

D: OPGAVE WMO

De verantwoordelijkheid voor de transformatie ligt nu vooral op lokaal niveau, bij de gemeente, de uitvoeringsinstellingen, professionals en burgers. De doelgroep van de Wet maatschappelijke ondersteuning is met de transitie groter geworden, naast de AWBZ-begeleiding ook doelgroepen met een meer specifieke of zwaardere ondersteuningsvraag, mensen met een lichtverstandelijke beperking, met dementie, niet-aangeboren hersenletsel, met een psychische of psychiatrische aandoening. Dit vraagt van de gemeente niet alleen om een andere werkwijze maar ook om andere kennis. De opgave is om een breed aanbod aan ondersteuning te bieden voor alle doelgroepen in de Wmo. Dit vraagt ook een andere manier van samenwerken. De gemeente zal in de toekomst veel meer samenwerken met welzijns- en zorgorganisaties. Ook zullen organisaties onderling meer samen gaan werken.

De transformatie in het sociaal domein betekent een groter beroep op eigen kracht van burgers en inwoners. De opgave is om 'eigen kracht' van burgers en het voorliggend veld te versterken, zodat inwoners een kleiner beroep doen op maatwerkvoorzieningen en specialistische ondersteuning en hierdoor geen onnodige kosten gemaakt worden. Als mensen op 'eigen kracht', met hulp van hun eigen netwerk, problemen kunnen oplossen, sluit deze beter aan op hun behoefte. Het beroep op professionele ondersteuning wordt daarmee kleiner, wat een kostenbesparing oplevert. Door op deze manier efficiënt met middelen om te gaan, is het mogelijk om ook in de toekomst inwoners te verzekeren van de noodzakelijke ondersteuning, begeleiding en zorg. In het voorliggend veld worden voorzieningen geboden om burgers te ondersteunen in het versterken van hun eigen kracht en eigen sociale netwerk. Denk hierbij aan voorzieningen zoals ontmoetingsactiviteiten, vrijwilligerswerk of mantelzorgondersteuning. De opgave is om

het aanbod van het voorliggend dusdanig te versterken, dat inwoners vanuit 'eigen kracht' mee doen in de maatschappij, en zich betrokken voelen naar hun mede-inwoner.

We zitten midden in het proces van transformeren. We kunnen nog niet alle gevolgen van de transitie in het sociaal domein overzien. Als gemeente staan we voor de opgave om te anticiperen op alle veranderingen en mogelijk nieuwe verantwoordelijkheden die de transformatie met zich meebrengt.

DEEL II:

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

In dit deel gaan we in op de maatschappelijke effecten die wij willen bereiken en de doelen die wij stellen voor de gemeente Oostzaan.

A: MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN SOCIAAL DOMEIN

De algemene maatschappelijke effecten zijn gebaseerd op eerder vastgesteld beleid "Koers in het Sociaal Domein" d.d. september 2014 en hebben betrekking op het volledige sociale domein.

Als **algemene maatschappelijke effecten** willen we bereiken dat:

- **inwoners zelfredzaam zijn**
- **inwoners zich betrokken voelen bij hun omgeving**
- **inwoners naar eigen vermogen een bijdrage leveren aan de Oostzaanse samenleving**

Allerlei factoren zijn van invloed op het wel of niet behalen van deze maatschappelijke effecten. Lang niet alles ligt binnen de invloedssfeer van de gemeente. We beperken ons in dit plan tot hetgeen wat behoort tot de wettelijke gemeentelijke taken binnen het sociale domein. Uitgangspunt hierbij is dat al het beleid en alle uitvoeringsaspecten in de verschillende domeinen op het sociale vlak een bijdrage moet leveren aan de drie bovengenoemde effecten die we nastreven. Het beleid is binnen de huidige kaders opgesteld, zoals omschreven in "Koers in het Sociaal domein". Om inzichtelijke te maken wat dit betekent voor de inwoners van Oostzaan hebben wij in een beeldplaat (figuur 2) de visie, maatschappelijke effecten die we nastreven en de kaders waar binnen we deze effecten willen realiseren weergegeven.

Gemeente Oostzaan wil dat inwoners zelfredzaam zijn, zich betrokken voelen bij hun omgeving en naar eigen vermogen een bijdrage leveren aan de Oostzaanse samenleving. Om na te kunnen gaan of het beleid bijdraagt aan deze gewenste maatschappelijke effecten, is het van belang om inzicht te hebben hoe het er nu voor staat met de inwoners van Oostzaan op het sociale vlak. Vanuit deze "nulmeting" kunnen we daarna één keer in de twee jaar meten via de peiling 'Waarstaatjegemeente' in hoeverre het beleid in het sociaal domein heeft bijgedragen aan de beoogde algemene maatschappelijke effecten. Om dit te kunnen meten zijn tien prestatie-indicatoren die een bijdrage leveren aan het behalen van de gewenste maatschappelijke effecten uitgelicht uit de benchmark 'Waarstaatjegemeente'. Deze indicatoren geven kwantitatieve informatie over het behalen van de doelen. Per prestatie-indicator is een norm geformuleerd. Dit is het doel of streefwaarde die we willen behalen. De normen zijn zo geformuleerd, zodat we een richtlijn hebben wat we willen bereiken met ons beleid. Maatschappelijke effecten laten zich niet meten middels harde cijfers.

Maatschappelijk effect	Indicator	Gemeente Oostzaan 2016 (nulmeting)	Overige gemeenten Nederland < 25.000 inwoners	2020
Inwoners van gemeente Oostzaan zijn zelfredzaam	Maatschappelijke participatie	Score: 51	Score: 54	Meer
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	62 % (helemaal) mee eens	66 % (helemaal) mee eens	Meer
	Weerbare inwoners	45 %	43 %	Gelijk
	Kwetsbare inwoners	19 %	20 %	Gelijk
Inwoners van gemeente Oostzaan voelen zich betrokken bij hun omgeving	Verbondenheid buurt	Score: 7,3	Score: 7,4	Meer
	Eenzaam	2 % vaak	2 % vaak	Gelijk
	Betekenisvolle	6 % te weinig	7 % te weinig	Gelijk

	contacten			
Inwoners van gemeente Oostzaan leveren naar eigen kunnen een bijdrage aan de Oostzaanse samenleving	Vrijwilligerswerk in nabij toekomst	24 % ja, zeker	31 % ja, zeker	Meer
	Actief in verenigingsleven	53 %	58 %	Meer
	Naastenzorg	32 %	43 %	Meer

Tabel 4: rapportage Waarstaatjegemeente Oostzaan, 2016

We richten ons op het bevorderen van een sterke, zelfredzame samenleving door eigen kracht van inwoners en hun van sociale netwerken te benutten. Naast de eigen kracht van inwoners is de kracht van het netwerk minstens zo belangrijk. Het gaat hier om het netwerk nabij (mantelzorg) en het netwerk in de verdere sociale omgeving (vrienden, buurtbewoners en vrijwilligers). We bieden goede ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligers.

De peiling 'Waarstaatjegemeente' komt eens in de twee jaar uit. Een uitzondering hierop is het jaar 2015, waarin het onderzoek niet is uitgevoerd. Dit is ondervangen door het onderzoek begin 2016 te laten uitvoeren. We rapporteren vervolgens in 2017 weer over de stand van zaken van de bovenstaande indicatoren. Zo wordt zichtbaar of de gewenste trendmatige ontwikkelingen tot stand zijn gekomen.

B: BELEIDSDOELSTELLINGEN WMO

De doelstellingen die we formuleren ten aanzien van de maatschappelijke ondersteuning zijn gebaseerd op het wettelijke kader van de Wmo. In dit wettelijk kader is opgenomen wat wordt verstaan onder maatschappelijke ondersteuning en welke opgaven gemeenten hierin hebben. Op basis van dit wettelijk kader en vallend onder de maatschappelijke effecten die we willen bereiken in het sociaal domein, hebben we de volgende **vijf doelstellingen geformuleerd voor de Wmo:**

- 1. De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.**
- 2. We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie houden.**
- 3. De inwoners van Oostzaan weten waar zij terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.**
- 4. Inwoners die gebruik maken van algemene –en maatwerkvoorzieningen beoordelen deze positief.**
- 5. We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.**

Per doel wordt omschreven wat bedoeld wordt met het beoogde doel en hoe dit mogelijkwerwijs invloed heeft op de persona's mevrouw Jansen en haar zoon Herman Jansen.

1

De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.

Deze doelstelling reikt verder dan alleen de Wmo. Vrijwel alle beleidsterreinen binnen het sociaal domein zijn gebaat bij een sterke sociale samenhang.

Wat betekent deze doelstelling voor mevrouw Jansen en zoon Herman Jansen?



Mevrouw Jansen heeft een beperkt netwerk. Zij woont samen met haar man en haar zoon. Daarnaast belt ze eens per week met haar dochter en daarnaast komt haar buurvrouw één keer per week koffie drinken. Er is sprake van vraagverlegenheid van mevrouw, en omdat haar netwerk zo klein is, is het lastig om de ondersteuningsbehoefte van deze mevrouw te signaleren en door haar omgeving op te pakken. Ook zoon Herman Jansen heeft een beperkt netwerk; hij heeft twee vrienden van vroeger waar hij regelmatig mee blowt. De sociale samenhang binnen gemeente Oostzaan is van cruciaal belang om de onderlinge zorg voor

elkaar te kunnen vormgeven.

2

We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie houden.

Wij vinden het belangrijk dat inwoners (blijven) meedoen in de maatschappij. Om die reden willen wij inzetten op preventie, de kracht van netwerken en algemene voorzieningen.

Wat betekent deze doelstelling voor mevrouw Jansen en zoon Herman Jansen?



Zowel mevrouw Jansen als Herman Jansen hebben naar eigen vermogen een beroep gedaan op hun netwerk, maar de problemen op verschillende leefdomein lijken elkaar steeds meer te versterken. De zelfredzaamheid van mevrouw Jansen neemt af met het ouder worden van mevrouw Jansen en de problemen van zoon Herman Jansen lijken te vergroten. Het nieuwe beleid beoogt dat er aandacht is voor de samenhang tussen de verschillende leefdomeinen, zowel bij de inrichting van de signalering als bij toeleidingsprocessen. We willen bereiken dat de eerstelijns hulp meer opvangt en minder snel zal doorverwijzen naar specialistische, en duurdere, tweedelijns hulp. Dit betekent dat de eerstelijns medewerkers meer als generalist zullen opereren, sterker als aanspreekpunt moeten fungeren en breder gaan kijken. Hierbij wordt de regie van de hulpvragen zo veel mogelijk bij mevrouw Jansen en Herman Jansen zelf gelegd.

3

De inwoners weten waar ze terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.

Binnen gemeente Oostzaan organiseert de Stichting Hulpdienst Oostzaan (SHO) het werk van vrijwilligers, die zich inzetten voor iedereen in Oostzaan, die praktische hulp behoeft.

De SHO zorgt ervoor, dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De vrijwilligers van de SHO werken onder andere binnen het Servicepunt Wonen Welzijn en Zorg (WWZ). Inwoners van Oostzaan moeten weten, dat zij met hulpvragen terecht kunnen bij dit Servicepunt. De vrijwilligers bieden steun op allerlei gebied en kunnen doorverwijzen. De gemeente faciliteert bij het verkrijgen van actuele kennis.

Wat betekent deze doelstelling voor mevrouw Jansen en zoon Herman Jansen?



Mevrouw Jansen en Herman Jansen hebben beiden grote moeite om hulp te vragen. De kans dat zij zich melden bij de gemeente met een ondersteuningsvraag is om die reden niet groot. Van belang is dat tijdig gesignaleerd wordt, dat zij een hulpvraag hebben. Daarnaast is het belangrijk dat de drempel om hulp te vragen zo laag mogelijk is. Inwoners van de gemeente Oostzaan kunnen binnen lopen bij het Servicepunt om zo laagdrempelig om hulp te vragen. Het is belangrijk dat samenwerking met partners, zoals de huisarts, nauw is, zodat men beter op de hoogte is van elkaars werkwijze. Kennis van de maatschappelijke ondersteuning gericht op samenhang tussen de verschillende leefdomeinen, dient er toe te leiden dat inwoners als mevrouw Jansen en Herman Jansen eerder actief worden doorverwezen. Deze eerdere doorverwijzing leidt tot eenvoudige interventies en uitstel van dure zorg.

4

Inwoners die gebruik maken van algemene en maatwerk-voorzieningen beoordelen deze positief.

Inwoners die aangewezen zijn op ondersteuning vanuit de Wmo moeten erop kunnen rekenen dat die van goede kwaliteit is. Inwoners bepalen of de kwaliteit van dienstverlening wel of niet goed is. De gemeente is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en voor het toezicht daarop.

Wat betekent deze doelstelling voor mevrouw Jansen en zoon Herman Jansen?



Mevrouw Jansen en Herman Jansen ontvangen nog geen maatwerkvoorziening. Mevrouw Jansen zou op korte termijn wellicht geholpen zijn met vrijwillige inzet en algemene voorzieningen. Zij kan bij het Servicepunt WWZ terecht voor activiteiten om haar sociale isolement te doorbreken. Mevrouw Jansen zou vervolgens benaderd kunnen worden om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek, waarbij ze input kan leveren over de kwaliteit van de algemene voorzieningen die zij afneemt. Op die manier draagt zij vanuit haar eigen perspectief bij aan het voorzieningenniveau in haar eigen omgeving. Ook Herman Jansen zou terecht kunnen bij het Servicepunt WWZ. Indien dit niet toereikend is, kan hulp geboden worden vanuit gemeente door middel van maatwerkvoorzieningen. Van belang is dat de geboden voorzieningen bijdragen aan het doel dat Hermans Herman Jansen en Mevrouw Jansen willen bereiken. De evaluatie van de geboden voorzieningen is daarom van groot belang.

5

We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.

In de productbegroting 2016 – 2019 is geen bezuiniging op de Wmo zichtbaar. Dit neemt niet weg, dat 30% is bezuinigd als gevolg van de daling van de integratie-uitkering. De bezuiniging is verwerkt in het grote geheel van de Wmo, dus inclusief de nieuw overgekomen middelen per 2015, en daarom niet zichtbaar in de begroting.

Een minder ruimhartige toegang tot de maatwerkvoorzieningen realiseren we door in te zetten op de eigen kracht en het sociaal netwerk van inwoners en het versterken van algemene voorzieningen. Op deze manier blijft de zorg betaalbaar, zodat we kunnen waarborgen dat de benodigde zorg beschikbaar blijft voor diegenen die hierop zijn aangewezen.

Wat betekent deze doelstelling voor mevrouw Jansen en zoon Herman Jansen?



Mevrouw Jansen en Herman Jansen hebben problemen op verschillende leefdomeinen. Door deze te inventariseren en mee te nemen in de oplossingsrichting, wordt een zorgvuldige afweging gemaakt welke (maatwerk-) voorzieningen ingezet worden. In het geval van mevrouw Jansen is er een sterke behoefte naar huishoudelijke hulp. Zij kan via maatwerkvoorzieningen in aanmerking voor het arrangement huishoudelijke hulp, bijvoorbeeld voor het arrangement schoon huis.

DEEL III:

WAT GAAN WE ER VOOR DOEN?

In dit tweede deel geven we een omschrijving hoe we onderstaande vijf beleidsdoelstelling voor de Wmo in de gemeente Oostzaan willen bereiken.

- 1. De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.**
- 2. We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie houden.**
- 3. De inwoners van Oostzaan weten waar zij terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.**
- 4. Inwoners die gebruik maken van algemene –en maatwerkvoorzieningen beoordelen deze positief.**
- 5. We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.**

De doelstellingen zijn per paragraaf in het schematisch overzicht terug te vinden. We omschrijven wat we willen doen om de doelen te halen per onderstaande drie deelgebieden:

- A: EIGEN KRACHT EN SOCIAAL NETWERK**
- B: ALGEMENE VOORZIENINGEN**
- C: MAATWERKVOORZIENINGEN**

A: EIGEN KRACHT EN SOCIAAL NETWERK

Eigen kracht: het vermogen van inwoners om te doen wat gedaan moet worden in het dagelijks leven zonder dat hierbij blijvende hulp van anderen of voorzieningen nodig is.



A: EIGEN KRACHT EN SOCIAAL NETWERK

We focussen in het nieuwe Wmo beleidsplan op het 'zelfoplossend vermogen' van inwoners en hun directe omgeving. De eigen kracht en de kracht van het sociaal netwerk van inwoners staat centraal.

1

We gaan uit van de eigen kracht van inwoners van Oostzaan en versterken deze eigen kracht waar nodig.

Niet iedere inwoner is in staat op eigen kracht zijn leven te leiden. Ondersteuning van anderen zal nodig zijn. Ten eerste wordt gekeken wat iemand zelf kan of kan leren. Het benutten van deze eigen kracht vraagt een omslag bij zowel professionals als inwoners. Deze kantelinggedachte wordt succesvol toegepast binnen de Wmo in gemeente Oostzaan. De eigen kracht van burgers en hun omgeving staat centraal en we werken vraaggericht. Inwoners van Oostzaan worden niet alleen gezien als vrager naar ondersteuning, maar ook als inwoners, die zelf een bijdrage kunnen leveren (aan een ander).

Wij stellen in contacten met inwoners en de beoordeling van aanvragen voor ondersteuning eigen kracht van inwoners en de kracht van hun sociaal netwerk centraal.

De Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) helpt om de hulp- of ondersteuningsvraag in kaart te brengen. De ZRM onderscheidt 11 levensdomeinen, waarbij per levensdomein wordt aangegeven of sprake is van acute problematiek en of de inwoner niet of beperkt zelfredzaam is. De ZRM is een middel om de hulpvraag vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Vervolgens worden afspraken gemaakt over wat de inwoner zelf kan en waar ondersteuning nodig is. De regie ligt zoveel als mogelijk bij de inwoner.

Bovenstaande 'kantelingprincipes' nemen we mee in subsidievoorwaarden met onze partners. Nieuwe methodieken en werkwijzen, zoals een 'Eigen kracht conferentie', domotica en sociale media, kunnen hierbij helpen. We zullen partners stimuleren om gebruik te maken van deze methodieken en werkwijzen

We stimuleren zo lang mogelijk zelfstandig wonen.

Gemeente Oostzaan stimuleert inwoners om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. Het is van belang is dat woningen, openbare ruimte en voorzieningen toegankelijk zijn en blijven voor alle inwoners. Daarnaast doet gemeente Oostzaan een beroep op het zelf oplossend vermogen en voorzienbaarheid van de inwoners. We stimuleren inwoners van Oostzaan rekening te houden met de toekomst.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- De Wmo consulenten en het Servicepunt WWZ gebruiken de zelfredzaamheidsmatrix.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- In de subsidievoorwaarden met partners zullen de kantelingprincipes worden meegenomen.
- Partners van de gemeente worden gestimuleerd om gebruik te maken van nieuwe methodieken en werkwijzen om de eigen kracht van de inwoners van Oostzaan te vergroten.
- Communicatie naar inwoners over de veranderende Wmo.
- Stimuleren van zelfstandig wonen.

We vinden het belangrijk dat inwoners van gemeente Oostzaan zo veel mogelijk in hun eigen omgeving kunnen deelnemen aan de maatschappij. De vrijwilliger anno 2016 is een andere vrijwilliger dan voorheen. Enerzijds is er een groot aantal mensen dat zich voor langere tijd verbindt aan één organisatie, anderzijds zoekt een groeiend aantal mensen vrijwilligersbanen voor kortere duur.

Wij bieden ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties.

In de praktijk blijkt dat de meeste mensen best bereid zijn iets voor een ander of voor de buurt te doen. Gemeente Oostzaan wil deze inzet positief op de kaart zetten en waarderen. Ook wil gemeente hierin zelf het goede voorbeeld geven. De opgave voor de komende jaren is het verbinden van de 'nieuwe' vrijwilliger met de huidige vraag naar vrijwillige inzet. We onderzoeken de mogelijkheden van een digitaal platform. Gemeente Zaanstad en een tiental andere gemeenten in het land hebben goede ervaringen met de website www.Buuv.nu. Mensen kunnen zich, desnoods voor één klusje, melden op deze website. Onderzoek wees uit dat deze manier van verbinden van vraag en aanbod een grote mate van vrijblijvendheid toestaat, maar dat er ook duurzame contacten tussen vrager en aanbieder kunnen ontstaan. Contacten verlopen via de website. Mensen, die digitaal minder vaardig zijn, kunnen telefonisch of op Buuv-kaartjes hun wensen kenbaar maken. Deze zijn op ontmoetingsplekken zichtbaar.

Via de Regionale Stichting Wonen Plus is een vrijwilligerscoördinator aangesteld voor zowel het Servicepunt WWZ als gemeentebreed. Deze coördinator heeft als opdracht de verbinding tussen vraag en aanbod van vrijwilligers te coördineren. Er is een subsidie verstrekt tot en met 2017. In overleg met de gemeente zijn afspraken gemaakt over resultaten en de invulling van haar rol. In periodiek overleg bespreken we de stand van zaken en maken we eventueel aanvullende afspraken.

De gemeente Oostzaan heeft een vrijwilligersverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers in de gemeente.

We zorgen voor verbinding in de sociale infrastructuur.

De sociale infrastructuur is het geheel van formele en informele voorzieningen in het sociaal domein. Om deze infrastructuur optimaal te benutten, is het van belang dat partijen actief afstemmen en samenwerken. Dit stimuleren wij onder andere door duidelijke subsidieafspraken te maken met onze partners. Er wordt daarin goed afgestemd over de haalbaarheid van resultaten. Daarnaast gaan we ook bedrijven stimuleren om een maatschappelijke bijdrage te leveren.

Verschillende organisaties en vereniging weten elkaar te vinden, zodat zij elkaar kunnen versterken en om zodoende overlap te voorkomen. Een uitgebreide sociale kaart kan hier aan bijdragen. Op dit moment werkt het Servicepunt hier aan, samen met de vrijwilligerscoördinator. Daarnaast onderzoeken we op welke andere manieren de gemeente zorg kan dragen voor een optimale sociale infrastructuur, bijvoorbeeld door laagdrempelige ontmoetingsplekken te creëren.

Wij waarderen de vrijwilligers en laten dit jaarlijks blijken.

Als blijk van waardering wordt er een invulling gegeven aan een activiteit om vrijwilligers te bedanken voor hun inzet. Dit wordt in de lokale pers onder de aandacht gebracht.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Er is een vrijwilligerscoördinator.
- Er is een vrijwilligersverzekering.
- De gemeente ondersteunt het verenigingsleven met subsidies.
- Opdracht uitgezet voor ontwikkelen van een uitgebreide sociale kaart.
- Het waarderen van vrijwilligers.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Aansluiting bij een digitaal vrijwilligersplatform.
- Onderzoeken op welke andere manieren de gemeente de verbinding in de sociale infrastructuur kan stimuleren.
- Stimuleren van bedrijven om een maatschappelijke bijdrage te leveren.

3

We ondersteunen initiatieven vanuit inwoners.

Inwoners van Oostzaan vormen de basis van de infrastructuur van de toekomst. De mogelijkheden, talenten en het probleemoplossend vermogen van onze inwoners willen we benutten voor een krachtige en positieve samenleving. Inwoners weten vaak waar behoefte aan is binnen hun eigen wijk of kern, wat leidt tot initiatieven van individuen en groepen. Dit vraagt om een andere houding van de gemeente en professionele organisaties. De rol van de gemeente zal hierin als participant, regisseur of samenwerker gezien worden.

We stimuleren bewonersinitiatieven in samenspraak met ketenpartners.

Binnen gemeente Oostzaan is het stimuleren van bewonersinitiatieven belegd bij Wijkgericht werken. De ambitie van Wijkgericht werken is gebaseerd op twee pijlers:

- Vraaggestuurd wijkbeheer en onderhoud in samenspraak met ketenpartners waarbij bewoners worden aangesproken op eigen verantwoordelijkheid.
- Het stimuleren en faciliteren van bewonersinitiatieven.

We geven hier invulling aan door middel van wijkpeilingen. Uit evaluatie blijkt dat het project Wijkgericht werken met name bijdraagt aan de eerste doelstelling. Daarom willen wij bewonersinitiatieven stimuleren en faciliteren en voortaan borgen als lijnactiviteit, in samenspraak met ketenpartners. We willen de Doe-democratie stimuleren. Dit betekent dat we meer zeggenschap, eigenaarschap en ruimte voor initiatiefnemers bieden. De rol van de gemeente en instellingen ligt in het stimuleren, bij elkaar brengen van bewoners, ondersteunen en faciliteren. Het is van belang dat de gemeente open staat voor initiatieven en dat de drempel initiatieven aan te dragen, laag is. Initiatiefnemers moeten niet verzeild raken in wetgevingen en belemmeringen. Samenwerking tussen de teams Ruimtelijke Ordening en Maatschappelijke Ontwikkeling is noodzakelijk om de kansen van inwoners te zien en te benutten.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Wijkgericht werken.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Het actief uitdragen van de rol van de gemeente.
- Allereerst kijken naar mogelijkheden in plaats van belemmeringen.
- Als gemeente uitdragen dat wij bewonersinitiatieven stimuleren (communicatie).
- Doorontwikkeling wijkgericht werken als lijnactiviteit binnen gemeente.
- Drempel voor initiatieven inwoners verlagen.

4

We ondersteunen mantelzorgers indien nodig bij het uitvoeren van hun taak.

Mantelzorgers zijn vanuit de visie van de participatiemaatschappij van onschatbare waarde. Het belang van mantelzorgers neemt gezien het maatschappelijke doel van zelfredzaamheid toe. Inwoners van Oostzaan zorgen voor anderen die dichtbij hen staan. Deze inzet is van onschatbare waarde. Uit de gegevens van 'Waarstaatjegemeente' (dd. maart 2016) blijkt dat 14% van de inwoners in Oostzaan intensieve mantelzorg verleent en 21% dat incidenteel doet. Men wordt vaak ongemerkt mantelzorger. Het is een geleidelijk proces en het kan gaandeweg steeds zwaarder worden.

Ongeveer een op de vier inwoners (26%) van gemeente Oostzaan die mantelzorg verlenen, voelt zich (vrijwel) nooit belemmerd in de dagelijkse activiteiten. Hier staat tegenover dat ongeveer één op de tien inwoners (9%) zich juist vaak belemmerd voelt. De impact van het verlenen van mantelzorg is voor deze inwoners zeer groot.

We bieden mantelzorgondersteuning, die aansluit bij de behoefte van mantelzorgers.

De dienstverlening aan mantelzorgers wordt geboden door Eevan/SMD Zaanstreek-Waterland. De mantelzorgondersteuning bestaat uit:

- informatie, advies en steun;
- praktische ondersteuning;
- lotgenotencontact

Er worden onder andere bijeenkomsten voor mantelzorgers georganiseerd en men kan een afspraak maken met de mantelzorgconsulent. Er is voldoende ruimte voor respijtzorg.

De gemeente Oostzaan gaat de HHT-gelden (HHT = huishoudelijke hulp toelage) inzetten voor alle burgers, die vallen onder de definitie "mantelzorger". Huishoudelijke hulp zal derhalve na drie maanden worden aangeboden.

Wij verwachten van professionals dat zij oog hebben voor de inzet en belastbaarheid van mantelzorgers.

In afspraken met onze partners bespreken we de belastbaarheid van de mantelzorger. Wij gaan er van uit dat elke zorg -en ondersteuningsaanbieder dit bij het opstellen van een ondersteuningsplan afstemt met de mantelzorger, en daarnaast de belastbaarheid van de mantelzorger bespreekbaar maakt. Ook hebben de zorg- en ondersteuningsaanbieders daarin een signalerende rol.

We brengen mantelzorgers met elkaar in contact.

Deze taak is onderdeel van de uitvoeringsovereenkomst tussen de gemeente en Eveen/SMD.

Wij waarderen de inzet van mantelzorgers en laten dit jaarlijks blijken.

Als blijk van waardering is voor de mantelzorger jaarlijks een mantelzorgcompliment beschikbaar in de vorm van een geldbedrag. Met het compliment wil de gemeente zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen van de mantelzorgers. Uit een rondvraag bleek vooral behoefte te zijn aan een geldbedrag in plaats van bijvoorbeeld een activiteit of cadeaubon. De hoogte van het bedrag kan per jaar verschillen, het is afhankelijk van het aantal mensen dat het mantelzorgcompliment aanvraagt. Ook doet de Gemeente Oostzaan elk jaar mee aan de Dag van de Mantelzorg. Op deze dag worden mantelzorgers in Nederland feestelijk bij elkaar gebracht en wordt de waardering voor hun bijzondere werk uitgesproken.

Ook hoopt gemeente Oostzaan de mantelzorgers in beeld te krijgen door deze werkwijze.

Wij hebben oog voor de behoefte aan mantelzorgwoningen.

In de huisvestingsverordening is een wettelijke urgentiecategorie (paragraaf 6 'Urgentie' oa artikel 2.6.6 lid 1 sub b) opgenomen. In deze verordening staan algemene bepalingen die van toepassing zijn op het aanvragen van urgentie. Meer specifieke bepalingen zijn opgenomen in 'Beleidsregels urgentie gemeente Oostzaan 2015'. Mantelzorgers én mantelzorgontvangers kunnen onder voorwaarden beroep doen op deze urgentie, zodat zij met voorrang recht hebben op een sociale huurwoning. Daarnaast is aanpassing van de woning van de mantelzorgontvanger mogelijk, waardoor mantelzorg beter of langduriger kan worden geleverd.

Ook biedt het Besluit omgevingsrecht (Bor) sinds 2015 uitgangspunten voor het mogelijk maken van particuliere mantelzorghuisvesting.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Er is een mantelzorgconsulent.
- Er is een mantelzorgcompliment.
- Er is een Dag van de Mantelzorg.
- Er is in voldoende respijtzorg beschikbaar.
- Er is een aanbod voor huishoudelijke hulp uit de HHT gelden.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- De gemeente biedt informatie over de mantelzorghuisvesting wanneer hier behoefte aan is.

B: ALGEMENE VOORZIENINGEN

Algemene voorzieningen: Voorzieningen die (in principe) voor iedereen toegankelijk zijn om naar toe te gaan of gebruik van te maken.

Beleidsdoelstellingen Wmo

1

De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.

4

Inwoners die gebruik maken van algemene en maatwerk-voorzieningen beoordelen deze positief.

2

We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie behouden.

5

We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.

3

De inwoners weten waar ze terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.

Wat gaat gemeente Oostzaan hiervoor doen?

1

We zorgen voor een goede ondersteuning van onze inwoners.

2

We zien goede alternatieven in het aanbod van ondersteuning in de algemene voorzieningen door de private sector.

3

Wij werken preventief om erger te voorkomen.

B: ALGEMENE VOORZIENINGEN

Met de algemene voorzieningen wil gemeente Oostzaan aansluiten op ondersteuningsvragen op alle gebieden. Met een goed functionerende, preventief werkende, lokale ondersteuningsstructuur reduceren we de druk op maatwerkvoorzieningen.

1 We zorgen voor een goede ondersteuning van onze inwoners.

Algemene voorzieningen bieden een veelheid aan mogelijkheden bij het ondersteunen van burgers op het snijvlak van zorg en welzijn en bij het organiseren van lichte ondersteuningsvormen dicht bij de inwoners. Algemene voorzieningen moeten toegankelijk zijn. De ondersteuning vanuit algemene voorzieningen is voornamelijk praktisch van aard. De inzet is zo licht en zo kort als mogelijk, totdat de betrokken inwoner zijn leven weer op de rit heeft.

Inwoners kunnen voor informele zorg terecht bij Servicepunt WWZ

De inwoners van gemeente Oostzaan kunnen voor de informele zorg terecht bij het Servicepunt. De Stichting Hulpdienst Oostzaan (SHO) geeft invulling aan het Servicepunt. De SHO organiseert en ondersteunt het werk van vrijwilligers die zich inzetten voor iedereen in Oostzaan die praktische hulp behoeft. In principe is deze tijdelijke van aard en duurt niet langer dan noodzakelijk is. De SHO zorgt ervoor dat de inwoner zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen, als professionele hulp nog niet nodig is. Ook voor andere diensten kan de inwoner bij de SHO terecht. Ouderen, zieken, gehandicapten en andere inwoners van Oostzaan kunnen deze hulpdiensten aanvragen. De SHO wordt gesubsidieerd vanuit de gemeente. Aan deze subsidie zijn voorwaarden verbonden over de invulling en uitvoering van het Servicepunt, zoals het ontwikkelen van een Sociale kaart en bijvoorbeeld een telefooncirkel. Als het Servicepunt niet aan de vraag van een inwoner kan voldoen, verwijzen zij door naar een organisatie, die dat mogelijk wel kan of het loket van de gemeente. Het Servicepunt vervult ook een signaleringsfunctie.

We beschikken over een aanbod van kwalitatief goede ondersteuning zo integraal en dicht bij inwoners mogelijk.

Gemeenten zijn verplicht om als kosteloze algemene voorziening cliëntondersteuning te bieden aan alle inwoners. Deze cliëntondersteuning dient onafhankelijk van de gemeente te zijn en het belang van de cliënt is het enige dat telt voor de cliëntondersteuner. In 2015 was er een overeenkomst met MEE en ook voor 2016 is de cliënt ondersteuning belegd bij MEE. Door middel van cliëntondersteuning kan een inwoner hulp krijgen bij de aanvraag van een indicatie. Zo kan in de huidige situatie een MEE-consulent bij een keukentafelgesprek aanwezig zijn. Ook wordt tot maximaal zes weken ondersteuning geboden om de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen, door bijvoorbeeld hulp bij de financiële administratie. De komende jaren werken wij aan de doorontwikkeling van cliëntondersteuning.

We streven inclusief beleid na.

Voor Oostzaan is het maken van beleid, waarin iedereen kan meedoen aan de maatschappij, met of zonder beperking, een belangrijk uitgangspunt. Om te kunnen meedoen in de samenleving, dienen de drempels laag te zijn. Sommige inwoners kunnen voorzieningen niet bereiken, niet betreden of niet gebruiken vanwege hun beperking. Maatschappelijke voorzieningen met een openbare functie moeten toegankelijk zijn voor

alle doelgroepen. Het gaat zowel om voorwaardelijke als fysieke toegankelijkheid. Dit vraagt om verschillende aanpakken, afhankelijk van de behoefte van de diverse doelgroepen.

[We zorgen voor goede en betrouwbare informatie en advies voor inwoners met een vraag](#)

Wij vinden het belangrijk dat inwoners van gemeente Oostzaan weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Hierbij zijn twee punten van belang; communicatie richting inwoners en het organiseren van een integrale toegang. Indien inwoners een vraag hebben met betrekking tot algemene voorzieningen, kunnen zij terecht bij het Servicepunt. Voor vragen over maatwerkvoorzieningen kunnen inwoners contact opnemen met de gemeente. Zowel het Servicepunt als de gemeente moeten laagdrempelig toegankelijk zijn. Daarom zit het Servicepunt met een informatiebalie in De Bieb in De Kunstgreep. De website van het Servicepunt dient een volledig en helder overzicht te bieden van de algemene voorzieningen binnen de gemeente.

Op dit moment is de toegang smal georganiseerd. We onderzoeken of deze toeleiding past binnen de transformatie van het Sociaal Domein. Op de website van de gemeente dient een duidelijk overzicht te staan van maatwerkvoorzieningen.

De scheidslijn tussen algemene en maatwerkvoorzieningen moeten we duidelijk communiceren naar onze inwoners. Daarnaast dient de doorverwijzing tussen het Servicepunt en de gemeente soepel te verlopen.

[We voldoen aan de wettelijke taak om op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen.](#)

Via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) voert Sensor deze opdracht namens de meeste gemeenten uit. Sensor is dag en nacht, het hele jaar door, bereikbaar voor mensen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek of informatie. Sensor is ook voor de inwoners van gemeente Oostzaan dag en nacht bereikbaar via de telefonische hulplijn: 0900-0767, via e-mail of via chat van 10:00uur tot 22:00uur. Het lokale telefoonnummer van Sensor Zaanstad is 075 - 616 20 00. Het is van belang dat inwoners van gemeente Oostzaan op de hoogte zijn van deze dienst.

[We werken op basis van 'Veilig Thuis', een regiovisie geweld in huiselijke kring en kindermishandeling, regio Zaanstreek-Waterland.](#)

Sinds 1 januari 2015 is dit een taak voor de gemeenten. De opdracht is door gemeente Oostzaan bij de GGD Zaanstreek-Waterland belegd en wordt uitgevoerd onder de noemer Veilig Thuis. Veilig thuis is een fusie van steunpunt huiselijk geweld en meldpunt kindermishandeling. Het is één advies- en meldpunt voor alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis ontvangt meldingen telefonisch, zowel van individuele burgers als ook van professionals zoals bijvoorbeeld politie, sociale (wijk)teams en huisartsen. Indien er een melding is, kunnen diverse trajecten in gang worden gezet, bijvoorbeeld het geven van advies, een onderzoek of tot actie overgegaan. Vervolgens wordt een traject in gang gezet bij het Jeugd- of Sociaal Team. De gemeente heeft een toezichthoudende rol. De inspectie Jeugdzorg en Gezondheidszorg geeft door middel van onderzoeken advies aan de gemeente. De kwaliteit van Veilig Thuis wordt gewaarborgd door overleg Jeugd- en Volksgezondheid en het bespreken van de rapporten.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Subsidiëren en afspraken maken met het Servicepunt.
- Het project Veilig Thuis via de GGD.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Goede communicatie over het onderscheid tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen naar inwoners.

2

We zien goede alternatieven in het aanbod van ondersteuning in de algemene voorzieningen door de private sector.

De gemeente heeft een grote verantwoordelijkheid gekregen voor maatschappelijke ondersteuning. De gemeente Oostzaan doet een beroep op het zelfoplossend vermogen en voorzienbaarheid van inwoners. Bijvoorbeeld: inwoners houden bij het kopen van een woning rekening met mogelijke woningaanpassingen in de toekomst, wanneer zij ouder worden. Ook woningcorporaties kunnen rekening houden met dergelijke ontwikkelingen (aanpasbaar bouwen). De gemeente kijkt ook naar alternatieven in het ondersteuningsaanbod door de private sector en stimuleert inwoners dat ook te doen.

[Wij attenderen onze inwoners actief op de ondersteuningsmogelijkheden, die verkrijgbaar zijn op de reguliere markt als alternatief voor Wmo-ondersteuning.](#)

De markt voor zorg en ondersteuning heeft de afgelopen jaren veel taken opgepakt en nieuwe producten ontwikkeld zoals gemaksdiensten, alarmering en technische hulpmiddelen. Deze producten vormen veelal een goed alternatief: ze zijn toegankelijk en betaalbaar. Het commerciële aanbod wordt nadrukkelijk benoemd tijdens een keukentafelgesprek. Het is van belang dat Wmo-consulenten op de hoogte zijn van het huidige aanbod in de commerciële markt.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- In de huidige situatie is dit onderwerp onderbelicht.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Onderzoek naar vrij verkrijgbare (commerciële) alternatieve hulpmiddelen en het bekend maken daarvan bij Wmo-consulenten.
- Wmo-consulenten en hulpverleners worden betrokken bij de communicatie over voorzieningen.

3

Wij werken preventief om erger te voorkomen.

Vroegtijdig signaleren en ondersteunen bij een verminderde zelfredzaamheid is belangrijk om te voorkomen dat inwoners een (blijvend) zwaardere problematiek ontwikkelt. Bij vroegtijdige signalering zijn problemen nog te overzien en zal het eenvoudiger zijn om gebruik te maken van de eigen kracht en oplossingen te vinden binnen het sociale netwerk.

We zetten in op het tijdig signaleren en voorkomen van problemen van inwoners.

Het is belangrijk dat de gemeente goede afspraken maakt over de signaleringsfunctie met ketenpartners, zoals woningbouwvereniging, wijkverpleegkundigen, wijkagent en huisartsen. Partners van de gemeente hebben direct contact met inwoners van Oostzaan en komen in sommige gevallen ook bij inwoners thuis. Deze partners hebben door hun functie een belangrijke signalerende rol. Zo zien bijvoorbeeld aanbieders van huishoudelijke hulp de thuissituatie van inwoners en horen zij door het persoonlijk contact diverse verhalen van inwoners. Het is van belang dat deze partners weten waar zij terecht kunnen met hun signaal. De integrale toegang van de gemeente en de bereikbaarheid van het Servicepunt zijn van groot belang. De coördinator van het Sociaal Team speelt een belangrijke rol in het leggen van verbinding tussen verschillende partners en de gemeente.

Eveneens is het van belang dat, ook bij het aanbieden van algemene voorzieningen, in een afsluitend gesprek besproken wordt of de voorziening geleid heeft tot de oplossing van het probleem. Dit valt onder het bieden van goede nazorg. Mocht dit niet het geval zijn dan zal in overleg bekeken moeten worden wat de inwoner zelf kan doen om het probleem op te lossen en waarbij diegene nog ondersteuning nodig heeft.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Subsidiëring en samenwerking Servicepunt WWZ.
- Samenwerking maatschappelijke organisaties.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Nadere uitwerking van afspraken met ketenpartners om (vroeg-) signalering vorm te geven.
- Nadere invulling van de rol van coördinator Sociaal Team.

C: MAATWERKVOORZIENINGEN

Maatwerkvoorzieningen: voorzieningen die ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners die daartoe op eigen kracht, met algemene voorzieningen, met mantelzorg of met behulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of niet voldoende in staat zijn.



C: MAATWERKVOORZIENINGEN

Indien uit het keukentafelgesprek, aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix, blijkt dat de aanvrager een hulpvraag heeft waar de eigen kracht of hulp van personen uit het sociale netwerk of gebruik van algemene voorzieningen niet toereikend is, kan een maatwerkvoorziening een passende bijdrage leveren. Van belang is dat er een situatie gecreëerd wordt waarin een inwoner in staat gesteld wordt tot zelfredzaamheid en participatie en daarmee zo lang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven. Van belang is om aan te geven dat er altijd een groep inwoners zal zijn, die afhankelijk blijft van zorg.

1

Wij bieden ondersteuning gericht op de versterking van de zelfredzaamheid in de directe omgeving.

Sinds de invoering van de Wmo 2015 zijn gemeenten bezig met de transformatie van de Wmo. Dit betekent dat gemeenten investeren in preventie, algemene voorzieningen, eigen regie van de inwoner, ruimte voor professionals en een betere aansluiting van informele zorg en professionele hulp. Dit vraagt om een cultuuromslag, zowel bij de inwoners als de gemeente zelf. In dat kader zal de gemeente moeten leren ontschotten, zowel op het gebied van regelgeving als op financieel gebied. Dit traject zal meerdere jaren in beslag nemen.

De regie over de te behalen resultaten ligt (indien mogelijk) bij de inwoner zelf.

Het uitgangspunt is dat de inwoners van gemeente Oostzaan de eigen verantwoordelijkheid hebben voor het te behalen resultaat. Van groot belang hierin is het gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix. Het is belangrijk dat een hulpvraag van een inwoner breed en domeinoverstijgend wordt bekeken. Met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix kunnen gezamenlijk doelen opgesteld worden. Allereerst zal gezamenlijk bekeken worden wat de inwoner zelf kan doen om het probleem op te lossen. Indien eigen kracht of hulp vanuit sociaal netwerk niet toereikend is, zal besproken worden welke hulp nodig is om de doelen van de inwoner te behalen. Deze doelen worden SMART geformuleerd. SMART staat voor; specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Indien voorafgaand in het proces heldere en concrete doelen opgesteld worden, kan naderhand tijdens de evaluatie besproken worden of de ingezette voorzieningen bijgedragen hebben aan het behalen van het gestelde doel.

Het gebruik van Blended hulpverlening, hulpverlening waarbij cliënten een geïntegreerde combinatie van online en offline interventies krijgen, zal in de toekomst mogelijk toenemen. Het bereik is op die manier groter en de drempel voor mensen om hulp te zoeken is lager via internet. De zorg kan hierdoor worden verbeterd. Daarnaast is het klantvriendelijk en doelmatiger. Welzijnsorganisaties zullen zelf moeten investeren in sociale innovatie. In gesprekken met partners zullen deze mogelijkheden worden besproken.

Signalering en preventie is kerntaak sociaal team

Gemeente Oostzaan heeft een Sociaal Team. Het Sociaal Team vormt een (netwerk-) organisatie die vorm geeft aan de signalering en curatie van meervoudige problematiek, vanuit één gezin, één plan, één regisseur met als doel volwaardig te kunnen meedoen in de maatschappij. Het Sociaal Team onderscheidt zich in een kernteam, dat zo klein mogelijk gehouden wordt binnen de relatief kleine gemeente Oostzaan. Hier omheen is een tweede flexibele laag, waar specialistische hulp snel in te zetten is. In 2015 zijn er in totaal 57 casussen behandeld in het Sociaal Team, waarvan 97,5% van de casussen één regisseur kende (Stand van zaken sociaal domein, oktober 2015-december 2015).

Signaleren van problemen en voorkomen van verdere problematiek is de kerntaak van het sociaal team. Dit voorkomt verder afglijden van mensen, zet ze in eigen kracht en is uiteindelijk kostenbesparend. Door een reactief meldpunt te zijn en aangrijpingspunten te hebben voor de herkenning van problemen als achterstallige huur, dreigende huisuitzetting, overlast, zorgmijding en woonvervuiling, kan het sociaal team ernstiger problematiek voorkomen. Tijdige herkenning van een licht verstandelijke beperking (LVB) en problemen op het gebied van geestelijke gezondheidszorg (GGZ) is een voorwaarde hiervoor.

Wij bieden dagbesteding / activering om inwoners te laten meedoen aan de samenleving.

Indien tijdens het keukentafelgesprek blijkt dat een inwoner meer nodig heeft om te participeren in de samenleving, wordt gezamenlijk bekeken wat de mogelijkheid is tot het bieden van dagbesteding of activering. Allereerst wordt bekeken wat lokaal aanwezig is. Van belang is dat er passend maatwerk geboden wordt. Hierbij is het van belang dat er een brug geslagen wordt tussen Wmo en Participatie.

Wij bieden gepaste ondersteuning aan kwetsbare inwoners die moeite hebben met het handhaven van een zelfstandige woonsituatie.

Indien preventie niet tot voldoende resultaat heeft geleid bieden wij passende ondersteuning aan kwetsbare inwoners. Binnen regio Zaanstreek is een visie uitgewerkt voor kwetsbare inwoners met multiproblematiek. Uitgangspunt is dat inwoners eigen regie houden over het integraal plan met betrekking tot de inzet van de ondersteuning. Deze inwoners maken gebruik van maatschappelijk opvang of beschermd wonen. De gemeente is op grond van de Wmo 2015 verantwoordelijk voor deze doelgroep en heeft als taak om te zorgen dat deze inwoners zelfstandig kunnen blijven wonen. De realiteit is dat deze inwoners niet of slechts kortstondig kunnen verblijven in instellingen, zoals psychiatrische instellingen, beschermd wonen projecten of maatschappelijk opvang. Om deze reden wil gemeente Oostzaan aan de ene kant inzetten op preventie. Hierdoor zal de instroom beperkt zijn. Aan de andere kant, indien preventie niet voldoende is, zullen inwoners door middel van een traject via het Sociaal Team de juiste begeleiding ontvangen. Van belang is dat het een traject op maat is, gericht op maximale zelfredzaamheid en participatie. Bijkomend is het van belang dat de mogelijkheden worden onderzocht om deze inwoners stapsgewijs deel te laten nemen aan de maatschappij, door bijvoorbeeld zogenaemde 'wenwoningen'. Domeinoverstijgend denken is hierbij van belang, zoals bijvoorbeeld een koppeling tussen maatschappelijke ontwikkeling en ruimtelijke ordening. In 2016 stelt de gemeente Oostzaan in samenwerking met de gemeente Wormerland en de gemeente Zaanstad de 'Regiovisie kwetsbare burgers met multiproblematiek in de Zaanstreek' op waarin de kaders hiervoor worden vastgelegd.

Het bieden van nazorg is onderdeel van het proces.

Het is essentieel om in het proces een grote waarde te hechten aan evaluatie en nazorg. Indien de hulpverlening wordt afgesloten is het belangrijk om te bespreken of de ingezette voorziening gewerkt heeft om het resultaat te bereiken en of er eventueel nog meer nodig is. Nazorg levert de gemeente bovendien veel informatie op over wat 'goede oplossingen' zijn en over wat in de praktijk ook beschikbaar is in de gemeente.

Naast de gerichte gesprekken met de inwoners, is het voor de gemeente van belang dat er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek plaats vindt. Binnen gemeente Oostzaan wordt dit onderzoek jaarlijks uitgevoerd onder inwoners die gebruikt hebben gemaakt van Wmo voorzieningen. Een goed registratie systeem waarin deze gegevens verwerkt en geïnterpreteerd kunnen worden is daarbij onmisbaar.

We organiseren en verbinden lokaal

Gemeente Oostzaan gaat de mogelijkheden onderzoeken om de verbinding tussen verenigingen en hulpaanbieders te stimuleren. Het Servicepunt WWZ kan ingezet worden om deze verbinding te stimuleren. Tevens kan dit in gesprekken met verenigingen en hulpaanbieders worden besproken. Van belang hierin is dat er een verbinding gezocht wordt tussen verschillende beleidsvelden, zoals ruimtelijke ordening, maatschappelijke ondersteuning, gezondheid, onderwijs en participatie.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Gebruik van de zelfredzaamheidmatrix.
- Signaleren van problemen en voorkomen van verdere problematiek door Sociaal Team.
- Bieden van dagbesteding.
- Zorg dragen dat inwoners van gemeente Oostzaan zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Jaarlijks cliënt tevredenheidonderzoek.
- Gebruik van zaaksysteem Mozard.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Stimuleren van Blended hulpverlening.
- Mogelijkheden om kwetsbare inwoners weer stapsgewijs deel te laten nemen aan de maatschappij, bijvoorbeeld door wewoningen.
- Verdere inrichting van zaaksysteem Mozard.

DEEL IV:

WAT HEBBEN WE ER VOOR NODIG?

Er zijn randvoorwaarden nodig om de vijf beleidsdoelstellingen te behalen. De keuzes die we hebben gemaakt binnen de belangrijkste onderstaande thema's zijn uiteengezet.

A: Integrale toegang

B: Privacy wetgeving

C: Communicatie

D: Kwaliteit en toezicht

E: Samenwerking en afstemming

F: Monitoring en registratie

G: Risicoanalyse

H: Financiën

A: INTEGRALE TOEGANG

De organisatie van de toegang bepaalt hoe een inwoner de gemeente kan bereiken voor ondersteuning bij een hulpvraag. Vervolgens bepaalt de organisatie van de samenwerking tussen de verschillende teams hoe de hulpvraag wordt behandeld. Het doel van een integrale toegang in het sociaal domein is dat de inwoner:

- Weet op welke manieren hij een vraag kan stellen.
- De vraag makkelijk kan stellen.
- De vraag terecht komt bij één contactpunt.
- Contact heeft met één contactpersoon.
- De vraag maar één maal hoeft te stellen.
- Een afgestemde procedure één maal hoeft te doorlopen.

Tevens is het doel van een integrale toegang, dat externe organisaties bekend zijn waar zij terecht kunnen met signalen. Zij zijn betrokken, werken samen en delen informatie met elkaar en de gemeente. De afspraken voor deze samenwerking en de privacy voor de inwoner zijn duidelijk en geborgd.

In het beleidskader Koers in het sociale domein (d.d. september 2014) is de volgende doelstelling vastgesteld (Koers in het sociale domein, pag. 10):

Verbinding van regelingen en loketten.

In het volgende kader schetsen wij een toekomstbeeld, op basis van de al vastgestelde kaders uit Koers in het sociale domein (dd. september 2014):

Onze overtuiging is dat de contacten met de organisaties binnen het sociale domein (maatschappelijk werk, verslavingszorg, Leger des Heils enz.) al bestaan. De eerste stap naar de realisatie van een breed sociaal loket ligt aan de gemeente zelf. Er bestaat nog een te grote kloof tussen Sociale zaken (SoZa) en Wmo. Bij een integraal Wmo/SoZa loket wordt er in één stap direct een groot gebied bereikt.

Inwoners kunnen voor al hun vragen in het sociale domein (zoals werk en inkomen, (jeugd)zorg en begeleiding, hulp en voorzieningen, persoonlijke verzorging en AWBZ) kunnen terecht bij het brede loket. We kiezen ervoor om niet overal verschillende loketten op te richten, maar zoveel mogelijk naar de inwoners zelf te gaan. De consulenten zullen zoveel mogelijk in duo's bij een meervoudige vraag bij de mensen thuis gaan. Enkelvoudige vragen kunnen zoveel mogelijk telefonisch worden afgehandeld. Thuis wordt ter plekke een plan van aanpak gemaakt waarin alle thema's binnen het sociale domein worden behandeld, waarin de eigen kracht en sociale netwerk het uitgangspunt is.

Een eerste stap om tot ontschotting te komen in het sociaal domein was het oprichten van het Sociaal Team. Het Sociaal Team behandelt de meervoudige complexe vragen. De toegang is georganiseerd in de loketten. Zo hebben we het Wmo-loket en het loket voor sociale zaken in gemeente Zaanstad. Zodra een vraag binnenkomt bij het loket en deze vraag is meervoudig complex, dan wordt de vraag bij het Sociaal Team aangemeld.

Het Sociaal Team bestaat uit een Wmo-consulent en een consulent Sociale zaken uit Zaanstad. Deze is tevens medewerker is voor de schuldhulpverlening. Zodra het sociaal team expertise nodig heeft vanuit andere disciplines wordt contact opgenomen met externe organisaties.

Daarnaast werkt het Jeugdteam aan zaken waar jeugdigen onder de 18 jaar bij betrokken zijn. Het jeugdteam bestaat uit hulpverleners vanuit verschillende organisaties onder leiding van 1 hoofdaannemer.

Het Jeugdteam en het Sociaal team werken zoveel mogelijk met elkaar samen, zodra er een gezin met kinderen zijn betrokken.

Een eerste stap is gezet, Dit is nog niet voldoende gebleken om het doel te behalen. Hieronder sommen wij op wat wij in deze beleidsperiode willen bereiken:

- Aanmeldpunt waar inwoners hun hulpvraag in het sociaal domein en externe organisaties hun signalen kunnen afgeven.
- Een aanmeldteam waarin Wmo, Participatie (sociale zaken) en Jeugd in vertegenwoordigd zijn. In het aanmeldteam wordt de afweging gemaakt waar en wie de behandeling op zich neemt.
- Lokale regie en uitvoering van de toegang van sociale zaken, participatie en schuldhulpverlening
- Een afgestemde aanvraagprocedure.
- Duidelijke afspraken met externe organisaties over de samenwerking en het delen van informatie.
- Ondersteuning van ICT waarin informatie met elkaar makkelijk gedeeld kan worden binnen privacywetgeving.
- Communicatiecampagne voor inwoners en organisaties over de toegang binnen het sociaal domein en uitleg werkwijze. Deze campagne zal periodiek herhaald worden.
- Medewerkers opleiden en ondersteunen om expertise over het sociaal domein breed en de werkwijze van het beleid op te kunnen nemen.
- Budgetten zo organiseren dat medewerkers integraal problemen kunnen oplossen.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Het inzetten van het Sociaal Team.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Vormgeven aan de integrale toegang door middel van één aanmeldpunt/aanmeldteam.
- Doorontwikkeling van het Sociaal Team
- Communicatie over de toegang.

B: PRIVACY WETGEVING

“Eén gezin, één plan, één regisseur” is het uitgangspunt van de drie decentralisaties in het sociaal domein. De gemeente moet méér persoonsgegevens van méér burgers verwerken. Daarbij is sprake van de verwerking van medische en strafrechtelijke persoonsgegevens, en dus van bijzondere persoonsgegevens. Gemeenten moeten daarom rekening houden met de eisen uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). In 2016 wordt in Europees verband de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangenomen. Deze verordening vervangt de huidige Wet bescherming persoonsgegevens. Gemeenten hebben naar verwachting tot 2018 om gegevensbescherming in lijn te brengen met de nieuwe wet- en regelgeving. Het is bij het schrijven van dit plan nog niet duidelijk welke gevolgen de wetswijziging heeft voor uitvoering van de Wmo.

Gemeenten moeten er voor zorgen dat zij niet méér gegevens gebruiken dan strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun wettelijke taken en waarborgen dat die gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt. De Wet Meldplicht Datalekken voegt aan de Wet bescherming persoonsgegevens een meldplicht voor inbreuken op beveiligingsmaatregelen voor persoonsgegevens toe.

Indien inwoners zich bij de gemeente melden met een ondersteuningsvraag, onderzoekt de gemeente de situatie van de hulpvrager. Hierbij kijkt de gemeente niet alleen wat iemand zelf nog kan en hoe de omgeving kan ondersteunen, maar ook wordt gekeken naar de zorg en ondersteuning die iemand al krijgt vanuit andere wetten, zoals de Participatiewet of de Jeugdwet. Om dit te kunnen bewerkstelligen moet de gemeente beschikken over informatie van cliënten via zorgverzekeraars en (zorg)aanbieders. Die informatie houdt in dat persoonsgegevens worden uitgewisseld van de cliënt. In een aantal gevallen worden ook bijzondere persoonsgegevens uitgewisseld, met name gegevens betreffende de gezondheid. Die gegevens mogen alleen worden verwerkt als daarvoor een expliciete wettelijke grondslag bestaat of wanneer de betrokkene daarvoor toestemming geeft. De gemeente stelt in haar inkoop- en kwaliteitsbeleid nadere eisen aan zorgaanbieders ten aanzien van omgang met persoonsgegevens. De bewaartermijnen van persoonsgegevens zijn wettelijk vastgelegd. Wij houden in de gaten dat wij ons aan die bewaartermijnen houden en dat gegevens op termijn waar nodig vernietigd of geanonimiseerd worden.

Bij “zelfredzaamheid” hoort dat de burger zelf meer de regie kan voeren over zijn eigen gegevens. Op grond van de Wmo moet de gemeente zoveel mogelijk integrale, samenhangende ondersteuning te bieden in samenhang met andere voorzieningen en beleidsterreinen. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld met zorgverzekeraars, indien cliënt of wettelijk vertegenwoordiger toestemming geeft, afstemmen om tot een passende maatwerkvoorziening te komen die aansluit op behandeling of verpleging en verzorging.

We hebben afspraken met onze partners en zorgverleners gemaakt over hoe om te gaan met persoonsgegevens. Deze afspraken zijn vastgelegd in een convenant. De partners hebben op het concept- convenant gereageerd. Die reacties zijn verwerkt en het definitieve convenant is ter ondertekening aan de partners aangeboden. In het vierde kwartaal van 2015 zijn de getekende convenanten retour gestuurd door de deelnemende organisaties.

Daarnaast zorgen we er voor dat de leden van het Jeugdteam, het Sociaal team, de WMO-consulenten en de medewerkers sociale zaken adequaat geïnformeerd zijn hoe ze met persoonsgegevens om moeten gaan. Informatie over hoe we omgaan met persoonsgegevens, inzagerecht, klachtenregeling e.d. maken deel uit van een

totaalpakket aan informatie dat we bij de intake/keukentafelgesprekken met onze cliënten bespreken.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Uitgaan van "Eén gezin, één plan, één regisseur"
- Bij contractering van zorgverleners worden eisen gesteld ten aanzien van borging van privacywetgeving.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Indien uit de praktijk blijkt dat nadere regels of richtlijnen wenselijk en/of noodzakelijk zijn worden deze direct uitgewerkt in aanvullend beleid en werkafspraken
- Privacyprotocol wordt uitgewerkt in kwaliteitsbeleid Wmo.

C: COMMUNICATIE

Door de decentralisaties is er veel veranderd voor inwoners. Het is belangrijk dat nieuwe regelgeving richting inwoners wordt gecommuniceerd, dat er helder gecommuniceerd wordt over alles wat er verandert en waar inwoners op kunnen rekenen.

Inwoners van gemeente Oostzaan zijn nog niet voldoende op de hoogte van de bestaande voorzieningen in het voorliggend veld. Dit werd onder andere duidelijk uit de bewonersbijeenkomst Input Wmo. Onduidelijk is wat allemaal wordt aangeboden binnen de gemeente en waar het te vinden is. Inwoners gaven daarnaast aan dat ze graag op de hoogte gehouden willen worden van de ontwikkelingen, via bijvoorbeeld advertenties in de plaatselijke krant het Kompas.

Naast het informeren welke voorzieningen er zijn en hoe deze aan te vragen, is er behoefte aan verbinding met de burgers en organisaties. We willen dat de boodschap 'zorg goed voor elkaar' (figuur 3) een gezamenlijk gedragen boodschap wordt. Van belang is dat communicatie niet alleen ingezet wordt wanneer men *over beleid* wil communiceren, maar veel meer *binnen het traject van beleidsvorming*. Dat betekent, dat communicatie een vaste rol krijgt en een faciliterende rol vervult om communicatief beleid te maken.



Figuur 3: Beeldmerk met slogan 'Zorg goed voor elkaar'

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Inzetten van beeldmerk met slogan 'Zorg goed voor elkaar'.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Communicatie heeft een vaste rol binnen de Wmo.
- Inwoners op de hoogte brengen van bestaande voorzieningen.
- Inwoners op de hoogte houden op het gebied van ontwikkelingen binnen de Wmo.

D: KWALITEIT & TOEZICHT

De gemeente is verplicht om kwaliteitsbeleid te ontwikkelen over de breedte van de Wmo en ten aanzien van algemene –en maatwerkvoorzieningen. Toezicht heeft betrekking op de (minimum) voorschriften uit de Wmo zelf, de toekennings-, vaststellings –en kwaliteitseisen uit de lokale verordening 'Koers in het sociaal domein', dit beleidsplan Wmo 2016 en eventuele (aanvullende) voorwaarden, die zijn gesteld in overeenkomsten met zorgaanbieders. Op basis daarvan kan toezicht in een breder kader worden geplaatst en uitgewerkt in een afgeleide nota 'Kwaliteit en toezicht Wmo'. Toezicht wordt daarmee een kwaliteitsinstrument.

Kwaliteit

De gemeente Oostzaan streeft naar kwaliteit van voorzieningen voor burgers. Deze kwaliteit maakt het mogelijk de wettelijke opgaven en doelstellingen van de gemeente Oostzaan te realiseren. Het gaat hierbij om rechtmatige, doelmatige en doeltreffende uitvoering van de Wmo. Dit stelt eisen aan zorgaanbieder, contractanten en aan de gemeente zelf.

Uitwerking van kwaliteitsbeleid vindt plaats aan de hand van de volgende uitgangspunten:

1. Kwaliteitsbeleid sluit aan bij het gemeentelijk beleid rond maatschappelijke ondersteuning
Aan de hand van algemene uitgangspunten van kwaliteitsbeleid worden kwaliteitscriteria en prestatie-indicatoren verbonden zodat effect meetbaar wordt. Jaarlijks wordt verantwoording afgelegd over de behaalde resultaten, zowel kwalitatief als kwantitatief. Hiermee wordt voldaan aan de eisen die de wetgever stelt ten aanzien van kwaliteitsbeleid en tegemoet gekomen aan aanbevelingen uit de beleidsevaluatie en het rekenkameronderzoek.
2. Kwaliteitsbewaking biedt voldoende flexibiliteit voor de ontwikkelingen die in het kader van de transformatie worden ingezet
Naast basisgaranties voor veilige en verantwoorde ondersteuning moet kwaliteitsbeleid ook speelruimte bieden aan cliënten, inwoners en zorgaanbieders om innovatie mogelijk te maken. Kwaliteit wordt daarmee een dynamisch begrip dat ruimte biedt voor vernieuwing in de uitvoeringspraktijk en, door lering te trekken uit de vernieuwing, een bijdrage levert aan transformatie van het sociaal domein en het verwezenlijken van de doelstellingen van de gemeente Oostzaan.

3. Kwaliteitsbeleid levert een bijdrage aan monitoring, evaluatie en doorontwikkeling van het beleid

Op basis van de analyse van rapportages van aanbieders, verslagleggingen van het toezicht en effectmetingen wordt continu informatie verzameld. Deze informatie over geleverde kwaliteit van zorg en ondersteuning wordt gesystematiseerd, geanalyseerd en teruggekoppeld naar aanbieders. De belangrijkste bevindingen worden jaarlijks gerapporteerd aan het gemeentebestuur en adviesraad sociaal domein en gebruikt voor doorontwikkeling van het kwaliteitsbeleid.

Toezicht

Met de decentralisaties is ook de toezichthoudende taak, die voorheen bij de Inspectie voor Volksgezondheid lag, overgeheveld naar gemeenten. Toezicht houden is een op zichzelf staande functie en dient onafhankelijk te worden uitgevoerd. De onafhankelijkheid komt in het bijzonder tot uitdrukking in het proces van informatieverzameling en oordeelsvorming. Om die reden dient het toezicht te worden gescheiden van de (ambtelijke) functies inkoop en de toekenning van voorzieningen en op afstand te staan van het bestuur (borging onafhankelijkheid). Tegelijkertijd dient het toezicht transparant te zijn en dient de gemeenteraad daarover te worden geïnformeerd, gelet op zijn algemeen controlerende functie. Oostzaan heeft deze functie momenteel belegd bij de regisseur kwaliteitszorg. We onderzoeken of deze controlerende functie bij een andere instantie kan worden neergelegd, zoals bijvoorbeeld de GGD.

Naast de wettelijk verplichte jaarlijkse effectmeting en het onderzoek naar cliëntervaring dienen de volgende vier functies als uitgangspunt voor beleid rondom toezicht:

1. Toezicht door co-creatie

Om ondersteuning van goede kwaliteit te bieden is het noodzakelijk te weten wat cliënten, gemeente en aanbieders/professionals van de begeleiding en ondersteuning verwachten.

2. Toezicht door maatwerk

De kwaliteit die gebruikers ervaren is afhankelijk van hoe de ondersteuning aansluit bij de vraag, situatie en mogelijkheden van de individuele gebruiker. Maatwerk impliceert ook dat de professional autonomie en ruimte nodig heeft om de ondersteuning en afspraken af te stemmen op de cliënt en zijn specifieke vraag en situatie. Vertaald naar toezicht betekent het dat op casusniveau moet worden gezien of er voldoende vraag- en cliëntgericht wordt gewerkt.

3. Toezicht samen met de cliënt

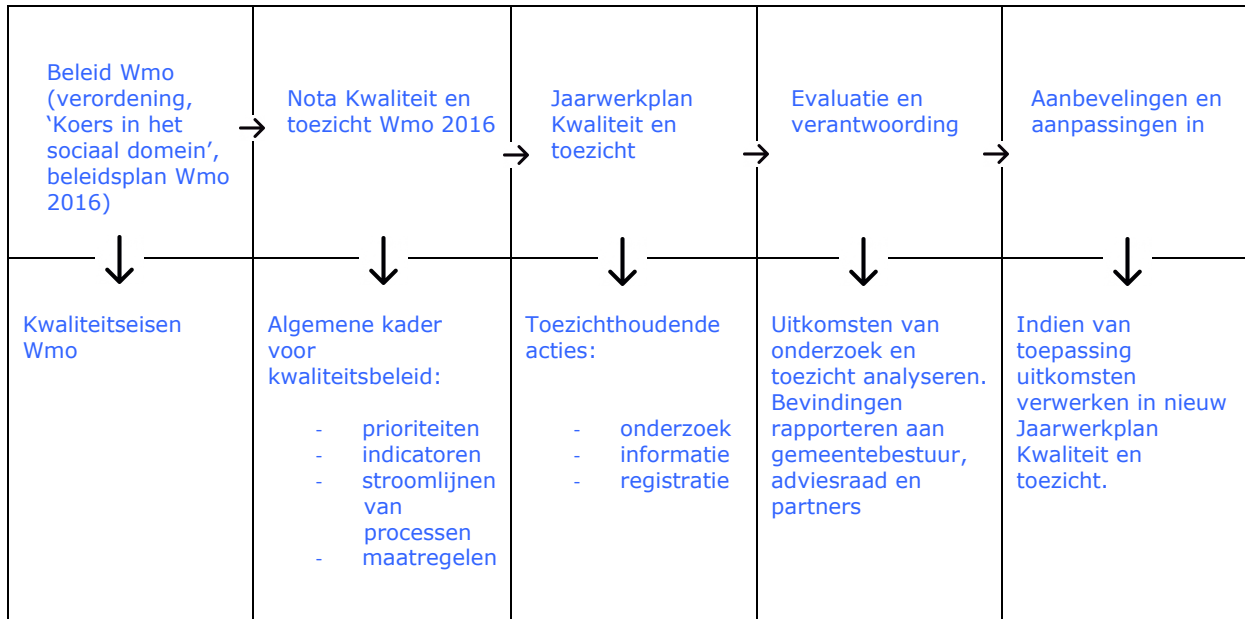
Toezicht zal meer vorm krijgen in gesprekken met cliënten. Dan komen we erachter of cliënten regie ervaren, of de ondersteuning in samenspraak met de cliënt tot stand is gekomen en of de professional voldoende aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt.

4. Toezicht als instrument om te leren

Toezicht houden op de uitvoering van de Wmo biedt ons en onze partners een mogelijkheid om te leren van wat er wel en niet goed gaat. Ook om aan verbetering van zorg en ondersteuning te werken. Op die manier wordt toezicht een waardevoller en motiverender instrument, dan wanneer het ingezet wordt als instrument om risico's te beheersen en controles te verrichten.

Uitwerking kwaliteit en toezicht

Hieronder is de totstandkoming van kwaliteitsbeleid schematisch weergegeven.



Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Regisseur kwaliteitszorg aangesteld

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Doorontwikkeling beleid en uitvoering kwaliteit en toezicht

E: SAMENWERKING EN AFSTEMMING

De Wmo staat niet op zichzelf in het sociaal domein. Met vrijwel alle andere wetten in het sociaal domein bestaan raakvlakken die afstemming vereisen. Alleen zo kan worden voorkomen dat burgers "harde overgangen" gaan ervaren van de ene wet naar de andere. Zoveel als nodig wordt aangehaakt bij regionale overleg- en inkoopstructuren om zoveel mogelijk schaalvoordelen te halen.

Inwoners en cliënten

We streven naar een sterke positie van cliënten, mantelzorgers en inwoners in de beïnvloeding van beleid en uitvoering. We werken samen en stemmen af met de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) Oostzaan, voorheen Wmo-raad. We zetten in op goed functionerende netwerken van betrokken cliënten, mantelzorgers en inwoners. Op deze manier wordt de (ervarings-) deskundigheid optimaal benut. Wij ondersteunen de ASD bij de invulling van hun rol.

Koppeling Jeugdwet - Wmo

Omdat gemeenten vanaf 2015 verantwoordelijkheid zijn voor zorg en ondersteuning voor jeugdigen én voor de ondersteuning voor iedereen vanaf 18 jaar en ouder, kunnen gemeenten doorlopende zorgpaden voor jongeren realiseren, ook na het 18^e levensjaar. Vaak hebben deze zorgpaden bij jeugdigen vanaf een jaar of 16 ook een relatie met het vervolgonderwijs en/of het verkrijgen van startkwalificatie en het vinden van werk en passende huisvesting. Ondanks dat jongeren formeel van systeem veranderen (bekostiging via Jeugdwet eindigt) kan desalniettemin de continuïteit van zorg voor deze groep worden geborgd.

Wettelijk is bepaald dat de overgang van zorg dient te worden opgenomen in het Wmo beleidsplan.

We signaleren hierbij een aantal knelpunten:

- Er zitten gaten en juridische belemmeringen in de overgang. Jongeren die 18 worden, kunnen tussen wal en schip geraken. Er is nog niet voldoende regionale afstemming en we hebben het lokaal nog niet goed op orde.
- Het Jeugdteam loopt bij de overdracht tegen wachtlijsten aan van ketenpartners, waarbij zorg is ingekocht. Dit gaat ten koste van een snelle doorstroom richting Wmo of zorgverzekeraar, maar gaat ook ten koste van een snelle instroom bij het Jeugdteam zelf.
- Om continuïteit te kunnen borgen wordt (mogelijk) onnodig specialistische hulp ingeschakeld.

Koppeling Participatiewet - Wmo

Met de invoering van de Participatiewet en Wmo heeft de gemeente de verantwoordelijkheid gekregen over nieuwe doelgroepen. In de Participatiewet zijn wij verantwoordelijk geworden voor het ondersteunen bij werk en inkomen voor mensen met een gedeeltelijke beperking. In de nieuwe Wmo 2015 is de doelgroep met een psychische problematiek erbij gekomen. De nieuwe doelgroepen kunnen een overlap hebben tussen de Wmo en Participatiewet.

Een voorbeeld van deze overlap ligt bijv. op het gebied van werk en inkomen.

Zo valt Armoedebeleid binnen de Participatiewet. De Bijzondere Bijstand is een onderdeel van het Armoedebeleid. De Bijzondere Bijstand is het algemene vangnet voor noodzakelijke en bijzondere kosten, die inwoners niet zelf kunnen dragen.

Daarnaast heeft Oostzaan een drietal voorzieningen om participatie in de samenleving voor kinderen te bevorderen. Oostzaan subsidieert het Jeugdsportfonds, het Jeugdcultuurfonds en we hebben de 'Regeling Schoolgaande Kinderen'.

De Wmo kent geen inkomensgrenzen, maar wel eigen bijdragen, die op het inkomen zijn gebaseerd.

Op het gebied van werk en inkomen moet een koppeling plaatsvinden. In het Sociale team werken Wmo en Participatie daarom al samen. In de uitvoering is dat lastig. De Wmo wordt uitgevoerd door OVER-gemeenten. Oostzaan heeft zelf de regie over het te voeren beleid. De uitvoering van de Participatiewet is echter uitbesteed aan de gemeente Zaanstad, die een consultant met ervaring in sociale zaken en schuldhulpverlening voor één dagdeel per twee weken heeft uitgeleend.

Om ervoor te zorgen dat we beleid en uitvoering kunnen afstemmen, is het nodig dat Oostzaan ook de regie krijgt over beleid en de uitvoering van de Participatiewet. De overeenkomst met Zaanstad loopt per 2017 af en wij zijn in gesprek met Zaanstad over een verlenging. We hebben onderzocht welke financiële consequenties het heeft om een

groot deel terug naar Oostzaan te halen. In dit proces zal beleid en uitvoering in Oostzaan binnen het sociaal domein worden afgestemd. Er wordt een implementatieplan en uitvoeringsplannen gemaakt, zodra duidelijk is hoe de organisatie van de Participatiewet in Oostzaan eruit gaat zien.

Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) - Wmo

De gemeentelijk gefinancierde ondersteuning en zorg op basis van de Wmo raakt aan de zorg die geboden wordt op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Daar waar de Wmo gericht is op de participatie en de begeleiding van mensen thuis, biedt de Zvw een verzekerd recht op lijfsgebonden zorg, gericht op genezing, behandeling en verpleging. De Wlz biedt langdurige en intensieve zorg aan mensen die sterk in hun mogelijkheden en regie beperkt zijn en als gevolg daarvan niet meer in een thuisomgeving kunnen wonen. Het gaat om mensen die blijvend behoefte hebben aan permanent toezicht en 24-uurs zorg.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Voorkomen van "harde overgangen"
- Zoveel als nodig overleggen en organiseren in regionaal verband.
- We ondersteunen de ASD in de invulling van hun rol.

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Benutten van kansen en mogelijkheden van de transformatie
- De regie en uitvoering van de participatie wet ligt in Oostzaan
- Er is een doorlopend zorgpad van de jeugdzorg naar de Wmo.

F: MONITORING EN REGISTRATIE

De gemeente Oostzaan heeft een regierol in het sociale stelsel binnen de gemeente. Dit betekent dat de gemeente verantwoordelijk is voor het functioneren van het sociale systeem en om de gewenste maatschappelijke effecten op lange termijn te verwezenlijken. Stapsgewijs worden ontwikkelingen doorgevoerd om ons sociale stelsel verder te transformeren. De transformatie vraagt een langdurig ontwikkelproces waarin continu monitoren, meten en bijsturen noodzakelijk is. Met dit beleidsplan zijn beleidsdoelen uitgezet voor de komende vier jaar. Hieronder wordt toegelicht op welke wijze de gemeente Oostzaan het sociale systeem gaat monitoren, resultaten gaat meten om zo als regisseur bij te kunnen sturen.

Horizontale en verticale informatie

Monitoren, meten en bijsturen vindt op verschillende niveaus plaats:

1. Rijksniveau (landelijk beleidsinformatie)
2. Gemeenteniveau (beleidsinformatie)
3. Uitvoeringsniveau (operationele informatie)

Uitwisseling van informatie vindt plaats op horizontaal niveau: bijvoorbeeld tussen gemeenten (niveau 2) of tussen gemeenten en aanbieders (niveau 3) of op verticaal niveau bijvoorbeeld tussen het Rijk en gemeenten. Hoe hoger het niveau (dus 1), hoe

minder gedetailleerd de monitoringsinformatie. Het Rijk is als regisseur verantwoordelijk voor het functioneren van het wettelijk sociaal stelsel. Als gemeente Oostzaan zijn wij de regisseur van ons sociaal stelsel in onze eigen gemeente. Wij registreren en monitoren dus op niveau 2 en 3 onze informatie. Hieronder lichten we toe wat dit betekent en op welke wijze wij dit gaan doen.

Ad 1) Informatie op Rijksniveau

Een eerste aanzet om deze maatschappelijke effecten te meten en zo een 'monitor sociaal domein' vorm te geven is het participeren in de benchmark 'Waarstaatjegemeente'. Daarnaast biedt de informatie via de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein mogelijkheden voor het Rijk om landelijk zicht te hebben in de effecten van de Wmo 2015.

In de toekomst streeft gemeente Oostzaan naar een verbreding van de meetbaarheid van het beleid. Wij streven naar de uitwerking van een monitor in de uitvoeringsplannen van dit beleidsplan. Vervolgens zal onderzocht moeten worden of, en zo ja hoe, dit binnen het zaakstelsel Mozard kan worden ingericht, zodat betrouwbare en waardevolle informatie over de beleidseffecten gepresenteerd kan worden.

Ad 2) Beleidsinformatie op gemeenteniveau

De gemeente Oostzaan monitort beleidsinformatie door:

- Beleidsinformatie te halen uit onze registratiesystemen
- Uitvoering van een cliëntervaringsonderzoek (wettelijk verplicht)
- Uitbreiding en verdieping van een cliëntervaringsonderzoek
- Aanlevering operationele informatie via gemeentelijke monitor sociaal domein

De informatie die op operationeel niveau wordt geregistreerd draagt tevens bij aan de informatie die nodig hebben om de effecten van ons beleid te meten. De te behalen resultaten zijn de vermelde beleidsdoelen (output) en die leiden tot de gewenste maatschappelijke effecten (outcome) zoals vermeld in Deel II. Het meten van beleidseffecten is zowel wenselijk voor de gemeente Oostzaan, als wettelijk verplicht. De resultaten van het beleid worden gemeten om inzicht te krijgen of het opgestelde beleid bijdraagt aan de gewenste maatschappelijke effecten. Bij de keuze voor de vragen, die worden meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek, worden beleidsdoelen en effecten gekoppeld. In de toekomst wordt door de gemeente Oostzaan hier op uitvoeringsniveau een verdiepingsslag gemaakt om de meetbaarheid te vergroten.

De aanlevering van informatie aan de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein is een combinatie van de informatie uit de registratiesystemen en het cliëntervaringsonderzoek. De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein is opgezet om gemeenten te ondersteunen bij het monitoren en meten van hun beleid. Met deze informatie kan de gemeente Oostzaan ook haar beleidsinformatie en -resultaten vergelijken met andere gemeenten.

Ad 3) Sturingsinformatie op uitvoeringsniveau

De informatie op uitvoeringsniveau heeft betrekking op het operationele proces. Denk hier bij aan de toegang (bijvoorbeeld het registreren van meldingen en aanvragen, aantal toekenningen van maatwerkvoorzieningen, de duur, en ondersteuningvorm) en de levering van de ondersteuning (de leveranciersprestatie) en als sluitstuk de administratie rondom facturatie. De informatie over de toegang registreren we in onze eigen systemen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Wmo standaard. De informatie geeft ons op detailniveau zicht in de doelgroepen, de beoogde doelen, gefactureerde kosten, etc. Met de inkoop hebben we in onze contracten met leveranciers afspraken gemaakt om de kwaliteit en cliënttevredenheid te meten van de te leveren ondersteuning. Via rapportages leveren de leveranciers ons de informatie aan. Dit geeft ons als regisseur

zicht en grip op de uitvoering en biedt ons middelen om daar waar nodig in de uitvoering (bijvoorbeeld op kwaliteit van aanbieders en kwaliteit van de indicatiestellingen door de gemeente) bij te sturen.

Wat doet gemeente Oostzaan nu al om dit te bereiken?

- Participeren in het onderzoek van 'Waarstaatjegemeente?'
- Aanlevering Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein
- Cliëntervaringsonderzoeken

Wat is er nog nodig in gemeente Oostzaan om dit te bereiken?

- Verbreding van de meetbaarheid van het beleid.
- Ontwikkelen monitor effectmeting sociaal domein.
- Meer aandacht prestatie metingen leveranciers

G: RISICOANALYSE

Het is duidelijk dat we voor een grote uitdaging staan. We bouwen daarbij voort op de kansen, die we zien in het uitvoeren van deze taken. Tegelijkertijd brengt dat ook risico's op verschillende gebieden met zich mee. De voornaamste risico's worden hieronder omschreven.

Politiek

Korte omschrijving	Risico oorzaak <i>Als gevolg van...</i>	Risico gebeurtenis <i>Bestaat de kans dat...</i>	Risico gevolg <i>Met als gevolg dat...</i>	Maatregelen
Incidentenpolitiek	Onduidelijke afspraken met de gemeenteraad over de omgang met incidenten	Incidentenpolitiek	Gemeente komt teveel in uitvoerende rol terecht	Bestuur structureel informeren
	Uitvergroting van specifieke klantsituaties in de media		Financiële en zorginhoudelijke doelstellingen komen in gevaar	Vastleggen beleidskeuzes in meerjarig beleidsplan (ligt nu voor)
	Onvoldoende delen van politiek gevoelige onderwerpen met de gemeenteraad		Gemeente verliest regie	
	Onvoldoende meenemen van de gemeenteraad bij de ontwikkeling van prestaties en risico's		Risicoregelreflex Sturen op incidenten	Ambtelijke advisering gericht op lange termijn doelen

Zorginhoudelijk

Korte omschrijving	Risico oorzaak <i>Als gevolg van...</i>	Risico gebeurtenis <i>Bestaat de kans dat...</i>	Risico gevolg <i>Met als gevolg dat...</i>	Maatregelen
Afstemming 3D	Onvoldoende afstemming op 3D niveau	Professionals werken langs elkaar heen	Burger ontvangt geen aanbod op maat	Niet vrijblijvende interne afspraken over samenhangend beleid en uitvoering 3D
Mantelzorgers	Hoge verwachtingen van mantelzorgers	Capaciteit van beschikbare mantelzorgers schiet te kort / overbelasting mantelzorgers	Zorgverlening komt in gevaar	Vroegtijdige signalering
	Maatschappelijke ontwikkelingen		Duurdere ondersteuning is nodig	
Burgers en verwijzers weten de weg niet tot de gemeente	Onvoldoende ingerichte informatievoorziening	Burgers weten niet waar zij dienen te zijn om het probleem te bespreken en verwijzers weten niet waar zij mensen heen dienen te sturen	Adequate hulp blijft uit	Integrale toegang
	Onvoldoende externe communicatie		Situatie verslechterd	Actief communiceren vanuit gemeente
			'Kastje naar de muur'	
Cultuurverandering en omslag in denken	Voor cultuurverandering is tijd nodig	Onvoldoende ruimte voor cultuurverandering en omslag in denken	De kwaliteit neemt af	Middelen reserveren voor innovatie / culturomslag
	Door bezuinigingen blijft er beperkte ruimte over voor professionals om benodigde zorg te bieden en een omslag in denken te bewerkstelligen			

Financieel

Korte omschrijving	Risico oorzaak <i>Als gevolg van...</i>	Risico gebeurtenis <i>Bestaat de kans dat...</i>	Risico gevolg <i>Met als gevolg dat...</i>	Maatregelen
Onvoldoende budget	Plotseling sterk toenemend beroep op Wmo	Overschrijding van de begroting	De doelstelling "we blijven binnen het budget" wordt niet gehaald	Monitoren uitgaven. Bijstellen van beleid.
			Budget recht raad	Overschrijdingen tijdelijk dekken door onttrekking aan de reserve programma 3
Prijskoncurrentie	Aanbieders concurreren te sterk op prijs / onder kostprijs aanbieden	Door prijsconcurrentie zijn toeleveranciers niet in staat de gevraagde kwaliteit te leveren of komen in de financiële problemen	Zorgcontinuïteit en kwaliteit komen onder druk te staan	Deskundigheid realiseren bij inkoopproces
	Gemeente is teveel gefocust op de kostenkant			Gedeeld belang zoeken met mogelijke aanbieders

Juridisch

Korte omschrijving	Risico oorzaak <i>Als gevolg van...</i>	Risico gebeurtenis <i>Bestaat de kans dat...</i>	Risico gevolg <i>Met als gevolg dat...</i>	Maatregelen
Veel bezwaar- en beroepschriften	Onduidelijke procedures in werkwijze	De gemeente ontvangt veel bezwaar- en beroepschriften	Extra kosten worden gemaakt voor afhandeling	Integrale toegang
	Onvoldoende communicatie over de werkwijze		Imagoschade voor de gemeente	Procedures goed vastleggen
Cliëntgegevens komen bij onbevoegde personen terecht	Onvoldoende afspraken betreffende informatiebeveiliging	De privacywetgeving wordt overtreden	Cliëntgegevens komen bij onbevoegde personen terecht	Afspraken maken en helder protocol
	Onvoldoende naleving afspraken informatiebeveiliging		Extra klachten	
			Imagoschade voor de gemeente	
			De klanttevredenheid neemt af	

H: FINANCIËN

Begroting Programma 3 Sociaal Domein Oostzaan

Het product Wmo is budgettair neutraal opgenomen in de begroting. De extra inkomsten voor 2016 worden gecompenseerd door extra uitgaven of door een storting in de reserve sociaal.

In de productbegroting 2016 – 2019 is geen bezuiniging op de Wmo zichtbaar, wat niet wegneemt dat 30% is bezuinigd als gevolg van de daling van de integratie-uitkering. De bezuiniging is verwerkt in het grote geheel van de Wmo, dus inclusief de nieuw overgekomen middelen per 2015, en daarom niet zichtbaar in de begroting.

Schommelingen in de uitgaven kunnen in eerste instantie opgevangen worden door onttrekkingen uit de bestemmingsreserve Sociaal Domein. In 2015 is het niet nodig geweest geld aan de reserve te onttrekken. De reserve van het Programma Sociaal Domein bedroeg eind 2015 € 283.536. In de nota reserves 2015 Oostzaan is bepaald dat de reserve wordt gevormd tot een maximum van 10% van de inkomsten op het sociaal domein = € 350.000.

LASTEN	2016	2017	2018	2019
Bevorderen deelname	145	145	145	145
Inkomensvoorziening	1.261	1.251	1.251	1.251
Participatie	490	458	431	421
Jeugdbeleid	156	156	156	156
Begeleiding en advies	742	753	779	781
Mantelzorg en vrijwilligers	70	70	70	70
Individuele voorzieningen	1.096	1.096	1.096	1.096
Horizontale verantwoording	35	35	35	35
Jeugdhulp specialistisch, niet vrij toegankelijk	800	800	800	800
Jeugdhulp lokaal vrij toegankelijk	410	410	410	410
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	25	25	25	25
Totaal lasten	5.205	5.174	5.173	5.166

Tabel 5: Programma begroting Sociaal Domein

Innovatiebudget Wmo

Voor het ondersteunen van nieuwe initiatieven en ontwikkelingen op het gebied van Wmo-zorg is vanaf 2016 jaarlijks een innovatiebudget van € 40.000 beschikbaar (in de productbegroting onder nummer 34830 aangeduid als "uitvoeringsbudget nieuw beleidsplan Wmo"). De gemeente kan daarmee kansrijke en veelbelovende innovaties ondersteunen. Deze moeten uiteraard ten goede komen aan de burger, ook in de zin van kostenbesparing. Een voorbeeld hiervan is de toepassing van domotica.

DEEL V:

HET BELEIDSPLAN IN HET KORT

In dit vierde deel zetten wij de belangrijkste beslispunten op een rij. Zo is inzichtelijk wat de maatschappelijke effecten zijn die wij nastreven, voor welke beleidsdoelstellingen zijn gekozen en wat het concreet betekent om deze doelstellingen te halen.

SCHEMATISCH OVERZICHT BELEIDSPLAN

MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN		
<ul style="list-style-type: none"> - inwoners zijn zelfredzaam - inwoners voelen zich betrokken bij hun omgeving - inwoners leveren naar eigen vermogen een bijdrage aan de Oostzaanse samenleving 		
BELEIDSDOELSTELLINGEN WMO		
<p>1. De inwoners van Oostzaan participeren in de maatschappij en tussen de inwoners is er sociale samenhang.</p> <p>2. We helpen inwoners met een ondersteuningsvraag, zo licht mogelijk en zo zwaar als nodig, waarbij inwoners zoveel mogelijk de eigen regie houden.</p> <p>3. De inwoners van Oostzaan weten waar zij terecht kunnen met een ondersteuningsvraag.</p> <p>4. Inwoners die gebruik maken van algemene –en maatwerkvoorzieningen beoordelen deze positief.</p> <p>5. We voeren de taken en ambities uit binnen het beschikbare budget.</p>		
EIGEN KRACHT EN SOCIAAL NETWERK	ALGEMENE VOORZIENINGEN	MAATWERK VOORZIENINGEN
<p>1. We gaan uit van de eigen kracht van inwoners van Oostzaan en versterken deze kracht waar nodig.</p> <p>2. We ondersteunen vrijwillige inzet en ondersteunen de sociale infrastructuur.</p> <p>3. We ondersteunen initiatieven vanuit inwoners.</p> <p>4. We ondersteunen mantelzorgers indien nodig bij het uitvoeren van hun taak.</p>	<p>1. We zorgen voor een goede ondersteuning van onze inwoners.</p> <p>2. We zien goede alternatieven in het aanbod van ondersteuning in de algemene voorzieningen door de private sector.</p> <p>3. Wij werken preventief om erger te voorkomen.</p>	<p>1. Wij bieden ondersteuning gericht op de versterking van de zelfredzaamheid in de directe omgeving.</p>